



Libertad y Orden

00237

CONSOLIDACIÓN
TERRITORIAL

RESOLUCIÓN No. de 2015

01 JUN. 2015

“Por medio de la cual se adopta el Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial”

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las establecidas en el Decreto 4161 del 3 noviembre de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia cita “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.” Y de conformidad con el artículo 269 el cual expresa que “En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.”

Que mediante la Ley 872 de 2003 se creó el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios.

Que mediante Decreto 4110 de 2004, se reglamentó la Ley 872 de 2003 y se adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la citada Ley.

Que en vigencia del Decreto 1599 de 2005 por el cual se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 para el Estado Colombiano, se expidió la Resolución 00289 de 2012 que adoptó el Modelo Estándar de Control Interno en la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial.

Que mediante Decreto 4485 de 2009, se adoptó la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

Que el Decreto 2482 de 2012 establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión; en su artículo 2° cita que su “Objeto. Adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, (...)”

Que mediante Resolución 427 del 08 de septiembre de 2014, se adoptó en la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial el Sistema Integrado de Gestión – SIG. La cual en el considerando aclara: “...Que en aplicación de los principios de economía y celeridad que rigen la función administrativa establecidos por la Constitución Política y atendiendo a la complementariedad e integración de los Sistemas de Calidad, de Control



00237

01 JUN. 2015

RESOLUCIÓN No. de 2015

"Por medio de la cual se adopta el Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial"

Interno y de Desarrollo Administrativo, se hace necesario unificarlos en uno solo que se denominará Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial; para lograr el funcionamiento armónico de los Sistemas que lo componen, orientar y fortalecer el desempeño institucional, así como articular y alinear el mejoramiento permanente de la gestión." Y Que en la Resolución aclaratoria 437 del 16 de septiembre de 2014, "se aclara el artículo Décimo Séptimo de la Resolución 00427 de 2014"

Que en mérito de lo expuesto;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Se adopta el Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, documento anexo al presente.

ARTICULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

01 JUN. 2015


GERMAN CHAMORRO DE LA ROSA

Directora General

Aprobó: Jairo Edmundo Cabrera
Revisó: Carlos Alberto Parodi
Proyectó: Juliana Durango

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MI-PE-03</p>
	<p>Macroproceso: Dirección Estratégico</p>	<p>Versión: 1</p>
	<p>Proceso: Planeación Estratégica</p>	<p>Vigencia: 17/03/2015</p>

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN NTCGP 1000 y MECI 1000

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL




	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

TABLA DE CONTENIDO


1. PRESENTACIÓN	5
2. OBJETIVO	6
3. ALCANCE DEL MANUAL	6
4. GLOSARIO.....	6
5. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	9
5.1 Reseña histórica	9
5.2 Misión.....	10
5.3 Visión	11
5.4 Objetivos	11
5.4.1 Objetivo General	11
5.4.2 Objetivos Estratégicos	11
Objetivo Estratégico 1:	11
Objetivo Estratégico 2	11
Objetivo Estratégico 3	12
Objetivo Estratégico 4:	12
5.5 Servicios.....	12
6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	13
6.1 Organigrama	13
6.2 Sistema Integrado de Gestión, SIG-UACT:.....	14
Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP1000:2009 complementario con el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.....	14
6.2.1 Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP1000:2009	14
6.2.2 Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000.2005 y actualización MECI 2014	15
6.3 Alcance del Sistema Integrado de Gestión	17
6.4 Exclusiones del Sistema Integrado de Gestión	17
7. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	17
7.1 Requisitos Generales.....	17
7.2 Gestión Documental.....	21
7.2.1 Generalidades	21
7.2.2 Control de Documentos	22
7.2.3 Control de Registros	23
7.3 Responsabilidad de la Dirección.....	23
7.3.1 Compromiso de la Dirección.....	24
7.3.2 Comunicación a la Organización	24
7.3.2.1 Establecimiento y Aprobación de la Política y Objetivos de Calidad	24
7.3.2.2 Establecimiento y Aprobación de la Política de Calidad	25
7.3.2.3 La asignación de los recursos necesarios para el mantenimiento del SGC	25
7.4 ENFOQUE AL CLIENTE.....	25
7.5 POLÍTICA DE CALIDAD	26
7.5.1 Política de Calidad para la Entidad	26
7.6 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	27
7.6.1 Objetivos de Calidad.....	27
7.6.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	28

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

7.7	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	29
7.7.1	Responsabilidad y Autoridad	29
7.7.2	Representante de la Dirección.....	29
7.7.3	Comunicación Interna.....	29
7.8	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	30
8.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	30
8.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	30
8.2	TALENTO HUMANO.....	31
8.2.1	Generalidades	31
8.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	31
8.2.3	Infraestructura	32
8.2.3.1	Software y hardware	33
8.2.3.2	Infraestructura Física	33
8.2.3.3	Ambiente de Trabajo.....	34
9	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	35
9.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	35
9.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	36
9.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.....	37
9.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	37
9.2.3	Comunicación con el cliente	38
9.3	DISEÑO Y DESARROLLO	38
9.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo	38
9.3.2	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo	39
9.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	40
9.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo.....	40
9.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo	41
9.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo	41
9.3.7	Control de Cambios del Diseño y Desarrollo	42
9.4	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	42
9.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios	43
9.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios	43
9.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.....	44
9.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	44
9.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.....	44
9.5.2	Validación de los procesos de la prestación de los servicios.....	45
9.5.3	Identificación y trazabilidad.....	47
9.5.4	Propiedad del cliente	47
9.5.5	Preservación del producto y/o servicio	47
9.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.....	48
10.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	49
10.1	GENERALIDADES	49
10.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	49
10.2.1	Satisfacción del Cliente	50
10.2.2	Auditoría Interna	50
10.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	50
10.2.4	Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio	51
10.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	52

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

10.4	ANÁLISIS DE DATOS	53
10.5	MEJORA.....	53
10.5.1	Mejora Continua.....	53
10.5.2	Acción Correctiva	54
10.5.3	Acción Preventiva	54

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

1. PRESENTACIÓN

Con el fin de establecer lineamientos para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión – SIG, la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial-UACT, proporciona el presente Manual, el cual permitirá la orientación de la gestión institucional basada en la operación por procesos, de tal forma que en sus fases de implementación y mejora continua se garantice la satisfacción de necesidades de los clientes internos y externos de la Entidad.


El presente manual describe la configuración del Sistema Integrado de Gestión¹ de la UACT, bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 y del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000, el cual integra todos los aspectos de la organización, ya que la calidad y el control interno deben estar presentes en todas las áreas, procesos y actividades de la cadena de valor de la entidad.

A modo introductorio se encuentra información institucional conformada por la reseña histórica, la misión, la visión, los objetivos estratégicos, el organigrama de la entidad y el mapa de procesos vigente.

Por otra parte, se describe la política de calidad, los objetivos de calidad y la estructura del Sistema Integrado de Gestión; se relacionan los macroprocesos, procesos, procedimientos, y documentos que contienen la información que evidencian gestión y facilitan la operación de los mismos.

Finalmente en el presente manual incluye temas relevantes como: La realización del producto y/o prestación del servicio, la medición análisis y mejora, los procedimientos obligatorios, la cadena de valor de la entidad y el portafolio de productos y servicios.

¹ Resolución No. 427 del 08 de septiembre. " Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, se asignan funciones al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, se modifica la Resolución 00338 de 2013 y se dictan otras disposiciones"

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

2. OBJETIVO

Establecer, documentar y comunicar la estructura y configuración del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial -UACT, con el cual se adopta el enfoque de la organización basada en la operación por procesos, facilitando el cumplimiento de los objetivos misionales, la satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas usuarios y la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad organizacional a través de la mejora continua.

2.1 Objetivos Específicos

- Suministrar un medio de consulta a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas para que conozcan y se apropien del Sistema Integrado de Gestión de la UACT.
- Ofrecer un instrumento base, para la realización de seguimiento y auditorías internas que facilite la operación y la mejora continua los procesos y del sistema.

3. ALCANCE DEL MANUAL


Los lineamientos del manual aplican a todas las dependencias y grupos de trabajo de la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial de conformidad con lo establecido en el Decreto 4161 de 2011 y manual de funciones, quienes deberán direccionar toda su gestión a los procesos y procedimientos que se vinculen o impulsen en su accionar.

La responsabilidad por el mantenimiento, divulgación y actualización de este manual está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y Gestión de la Información como Administrador del SIG - UACT.

4. GLOSARIO

Las siguientes definiciones se adoptan con base en los términos y definiciones dadas por la NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000 y en las características y estructura propias del Sistema Integrado de Gestión La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial - UACT.

Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccinamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos (NTCGP 1000 y el MECI 1000) y su implementación de manera eficaz y eficiente.

Cadena de Valor: Conjunto integrado de actividades creadoras de valor y que describe los procesos de negocio de una organización. “Es la suma de los beneficios percibidos que el cliente recibe, menos los costos percibidos por él, al adquirir y usar un producto o servicio”.

Enfoque basado en procesos: Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

Equipo de Mejoramiento por Procesos: estará conformado por representantes de los diferentes procesos de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, quienes serán designados por los Directivos, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, para desplegar e implementar el Sistema Integrado de Gestión en toda la entidad, atendiendo las Normas Técnicas que regulan cada uno de los sistemas que lo componen y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables².


Gestor por proceso: cada Líder del proceso delegará y notificará al SIG el nombre de la Persona que apoyará su proceso como Gestor, quien participará en las reuniones del Equipo de Mejoramiento, deberá conocer los procedimientos que administra y será el responsable de entregar la información y decisiones tomadas en reuniones del SIG. El gestor es un facilitador interno para cada proceso, que apoya a su líder y orienta al equipo personas responsables de operar cada procedimiento.³

Líder de Proceso: toda persona de nivel Directivo, Jefe de Oficina ó Coordinador de Grupo Interno de Trabajo, cuyas responsabilidades⁴ para el SIG están contempladas en la resolución de adopción 00427 de 2014, tales como: a) Coordinar en la dependencia a su cargo, la ejecución de las acciones encaminadas al desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y perfeccionamiento del Sistema Integrado de Gestión; b) Evaluar el correcto funcionamiento de los procesos y políticas del Sistema Integrado de Gestión que se encuentren bajo su responsabilidad funcional y determinar las acciones de mejora continua, entre otras.

² Resolución No. 427 del 08 de septiembre. ARTICULO DÉCIMO SEXTO.- Definición del Equipo de Mejoramiento por procesos

³ Resolución No. 427 del 08 de septiembre. ARTICULO DÉCIMO SÉPTIMO - Responsabilidades del Equipo de Mejoramiento por Procesos. “Cada uno de los procesos de la Unidad contará con un Gestor de Proceso”.

⁴ Resolución No. 427 del 08 de septiembre. ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: Responsabilidades de los Directivos, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo..

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

Macroproceso: Se refiere a los principales procesos que realiza una organización, en el sentido de las actividades esenciales para cumplir con la función y avanzar hacia su visión de futuro. Toda organización requiere identificar los procesos claves que realiza o debería realizar⁵. Los Macroprocesos se pueden identificar en el gráfico de procesos institucional, y se clasifican en Estratégicos, Misionales, de apoyo y de Evaluación. "Primer nivel".

Mapa de procesos: Gráfico que contiene los macroprocesos y procesos de la entidad clasificados en 4 ejes "Estratégicos, Misionales, de Apoyo o de Evaluación"⁶

Procedimiento: Es la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso, en el procedimiento se encuentra la descripción de la sucesión cronológica y secuencial de actividades concatenadas entre sí, las cuales tienen un propósito común.

Los procedimientos se derivan de los Procesos se encuentran en un "tercer nivel", se identifican fácilmente en el listado maestro de documentos y pueden ser uno o más acorde a lo que cada Proceso tenga establecido.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Los Procesos se derivan de los Macro procesos, puede ser uno o más de acuerdo a lo establecido por la Entidad. Se pueden identificar fácilmente en el gráfico del mapa de procesos institucional son de "segundo nivel" o en el manual de proceso y procedimientos⁷.


Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Sistema de Control Interno: Es un sistema integrado por el esquema de organización, el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

⁵ Gerencia de Procesos, Hernando Mariño Navarrete. Editorial Alfaomega. -2001

⁶ Resolución 430 de 2014 Mapa de Procesos

⁷ Resolución 0522 de 27 oct 2014 Por medio de la cual se adopta el Manual de Procesos y Procedimientos de la UACT

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccinamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

Sistema de Gestión de Calidad: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de cada una de las entidades.

Sistema Integrado de Gestión -SIG⁸: Es el conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas que tienen por objeto orientar y fortalecer la gestión institucional, articular y alinear los procesos, políticas, metodologías, instancias, estrategias, instrumentos y acciones encaminadas a garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, alineando las normas que regulan los sistemas que de él forman parte

5. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL


5.1 Reseña histórica

Durante el año 2011 y mediante la Directiva Presidencial 06 de 2011 se ordenó la revisión estratégica de la Política Nacional de Consolidación Territorial. Como resultado de este ejercicio se establecieron acuerdos interinstitucionales sobre el concepto, estrategias y planes de acción sectorial para la creación, aplicación y ejecución de la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial (**PNCRT**), así como su incorporación en los temas prioritarios de la agenda gubernamental y la creación de una entidad para su coordinación.

Como consecuencia de lo antes expuesto, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 4161 del 3 de Noviembre de 2011 que señaló de manera determinante las funciones y la estructura administrativa por medio de la cual se conforma y se rige la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL**, en adelante (UACT) con el fin de coordinar y movilizar la institucionalidad estatal, el sector privado y la cooperación internacional, así como de la ejecución de recursos de inversión en las regiones de consolidación focalizadas y en las zonas con presencia de cultivos ilícitos para cumplir los objetivos de la **PNCRT**.

El Programa Presidencial contra Cultivos Ilícitos (PCI) fue implementado por Acción Social desde el año 2005 siguiendo los lineamientos planteados por el documento Conpes 3218 de 2003 que estableció el Programa de Desarrollo Alternativo (2003-2006) con tres componentes específicos, (proyectos productivos y de generación de

⁸ Resolución No. 427 del 08 de septiembre. Artículo 2, definición y Objeto del SIG

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

ingresos, programa Familias Guardabosques y fortalecimiento institucional, desarrollo social y monitoreo). Aunado a lo anterior, y en aras de reestructurar el esquema político y ampliar la cobertura institucional, el documento Conpes 3669 de 2010 orientó y aclaró de una manera más específica el funcionamiento de la entidad en cuanto al tema de erradicación de cultivos ilícitos como política institucional para la superación de la pobreza y como eje de apoyo de la entidad a las poblaciones vulnerables y afectadas con la existencia de estos cultivos garantizando de esta manera el tránsito de estas poblaciones de la ilegalidad a la legalidad.

Por medio del Conpes podemos observar cómo se planteó una nueva política de Estado en Colombia basada en el trabajo y la cooperación en la lucha contra las drogas, estableciendo y ejecutándose ésta desde tres estrategias fundamentales que se conocen como: la interdicción, la erradicación forzosa y el desarrollo alternativo.


Con la expedición de este documento Conpes se buscó mejorar la sostenibilidad e integralidad de los procesos de erradicación manual, de manera voluntaria o forzosa, convirtiéndose en una herramienta que conlleva a la consolidación territorial a partir del reconocimiento de la problemática de los cultivos ilícitos, sus efectos en las zonas de producción y los avances institucionales para abordar el fenómeno.

El Decreto 4161 de 2011 y el documento Conpes 3669 de 2010 son claros al señalar las funciones y la estructura administrativa por medio de la cual se conforma y se rige la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL**, una Entidad del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y patrimonio propio, adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, perteneciente al Sector de Inclusión Social y Reconciliación, cuyo objetivo es implementar, ejecutar y hacer seguimiento a la ejecución de la Política Nacional de Consolidación Territorial, y canalizar, articular y coordinar la intervención institucional diferenciada en las regiones de consolidación focalizadas y en las zonas afectadas por los cultivos ilícitos.

En desarrollo de sus funciones la Unidad debe considerar el cumplimiento del ordenamiento jurídico colombiano y las disposiciones relativas con su organización interna, sus sistemas de control interno, de gestión de la calidad, y de contratación.

5.2 Misión

Promover la presencia institucional del Estado, del sector privado y la cooperación internacional para la consolidación y reconstrucción de territorios, y fomentar la confianza ciudadana en las zonas focalizadas por la Política Nacional de Consolidación

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

y Reconstrucción Territorial, y por la Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos ilícitos y Desarrollo Alternativo para la Consolidación Territorial.

5.3 Visión

En el 2022, seremos la entidad líder reconocida, en la coordinación y articulación público-privada y social que facilite la incorporación de los territorios al desarrollo nacional, con fundamento en la legalidad, la participación y aporte a la superación del conflicto.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivo General

Coordinar, apoyar y gestionar la implementación y ejecución de la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial, y la Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos ilícitos y Desarrollo Alternativo, así como desarrollar una estrategia de seguimiento y evaluación a sus avances en los territorios intervenidos.

La Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, tiene los siguiente Objetivos Estratégicos:


5.4.2 Objetivos Estratégicos

Objetivo Estratégico 1:

Promover la presencia e intervención de las entidades del sector público, sector privado y la cooperación internacional de manera efectiva para la consolidación y reconstrucción de los territorios.

Objetivo Estratégico 2

Lograr territorios libres de cultivos ilícitos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

Objetivo Estratégico 3
Fortalecer los gobiernos, la institucionalidad territorial y los espacios de participación comunitaria

Objetivo Estratégico 4:

Realizar seguimiento a la PNCRT, la Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos ilícitos y Desarrollo Alternativo.

5.5 Servicios

A fin de poder atender las necesidades de los procesos - dependencias, ciudadanía y partes interesadas, la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial-UACT considerando su misionalidad, cuenta con el Portafolio de Servicios PF-SC-01 dirigido básicamente a aquellos productos y/o servicios prestados en sus procesos misionales los cuales son:

- **Administrado por la Dirección de Coordinación Regional- DCR:**

Macroproceso:

- Planificación y Gestión de la Implementación de políticas de consolidación

Proceso:

- Planeación para la Implementación de las Políticas De Consolidación
- Gestión de Planes y Programas para la Consolidación Territorial

- **Administrado por la Dirección de Articulación- DA:**

Macroproceso:

- Articulación Intersectorial para Regiones Focalizadas


Proceso:

- Gestión de la Articulación Intersectorial y Territorial

- **Administrado por la Dirección de Programas contra Cultivos Ilícitos- DPCI:**

Macroproceso:

- Direccionamiento de estrategias contras cultivos ilícitos en regiones focalizadas

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

Proceso:

- Gestión de Estrategias Contra Cultivos Ilicitos

6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El sistema Integrado de Gestión no suprime las actividades organizativas un remplaza los componentes de la gestión encaminados a la Organización Jerárquica y definición de funciones de los servidores de la Entidad, por lo cual el Organigrama vigente y el manual de funciones son insumos importantes que permiten identificar los líderes, niveles directivos y responsables de operar los procesos institucionales.

6.1 Organigrama

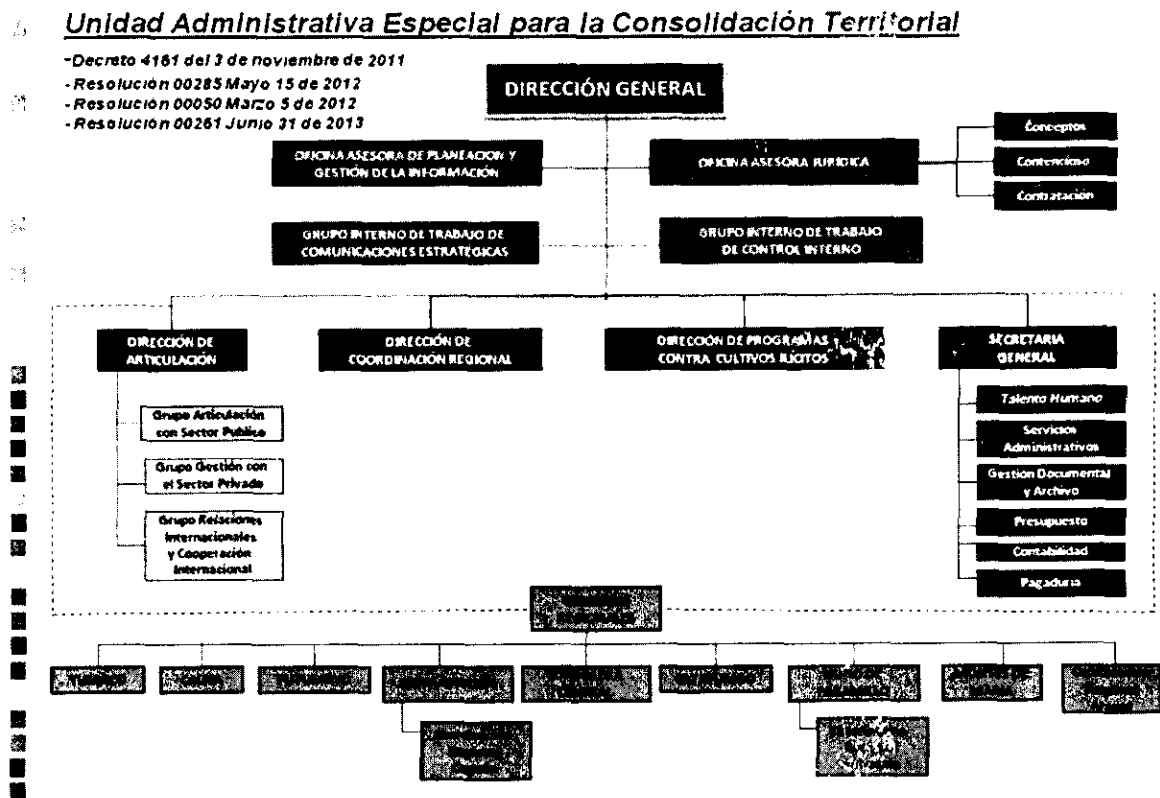



Imagen tomada de pág. Web: www.consolidación.gov.co 17/03/2015

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccinamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

No obstante, Administrativamente la Entidad se apoya en las funciones y organigrama para su gestión, sin embargo para la operación y logro de resultados con enfoque en el cliente, se define el mapa de procesos y se concretan acciones, responsables y resultados que permiten medir la operación- implementación del sistema y la mejora continua.

6.2 Sistema Integrado de Gestión, SIG-UACT:

Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP1000:2009 complementario con el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005


La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial ha articulado dentro de su gestión los requisitos que establecen calidad y MECI, integrándolos en todos los macroprocesos, procesos y subprocesos identificados y definidos en el mapa de procesos de la Unidad.

A partir de la implementación de estos requisitos, componentes y elementos, la entidad se encamina a la participación de todos sus funcionarios, por medio del cumplimiento de los principios de calidad y los principios del autocontrol, logrando eficiencia, eficacia y mejora en su gestión con enfoque en el cliente interno y externo.

6.2.1 Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP1000:2009

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es una Herramienta de gestión sistemática, que nos permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social, por lo tanto está enmarcado en el plan estratégico de la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial, como un factor clave de éxito.

El Sistema de Gestión de Calidad está configurado de acuerdo con lo establecido en la NTCGP 1000:2009 con cinco (5) cláusulas así: cláusula 4. Sistema de gestión de la calidad, cláusula 5. Responsabilidad de la dirección, cláusula 6. Gestión de los recursos, cláusula 7. Realización de producto y/o prestación del servicio y la cláusula 8 medición, análisis y mejora.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

6.2.2 Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y actualización MECI 2014

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005 proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo.

Se compone de tres grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control:

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

Agrupar y correlacionar los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas. Su objetivo es la creación de una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos de la entidad.

COMPONENTES

Ambiente de Control	Direccionamiento Estratégico	Administración de Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> •Acuerdos, compromisos o protocolos éticos. •Desarrollo del Talento Humano. •Estilo de dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> •Planes y Programas. •Modelo de operación por procesos. •Estructura organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> •Contexto Estratégico. •Identificación de riesgos. •Análisis de riesgos. •Valoración de riesgos. •Políticas de administración de riesgos.

ELEMENTOS

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Reúne e interrelaciona los parámetros de control de los aspectos que permiten el desarrollo

COMPONENTES

niveles de autoridad y responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la entidad pública, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de su misión.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direcccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

Actividades de Control

- Políticas de Operación.
- Procedimientos.
- Controles.
- Indicadores.
- Manual de procedimientos.

Información

- Información primaria.
- Información secundaria.
- Sistema de información.

Comunicación pública

- Comunicación organizacional.
- Comunicación informativa.
- Medios de comunicación.

ELEMENTOS

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

Agrupar los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación. Permite valorar en forma permanente la efectividad del control interno de la entidad; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento.

COMPONENTES

Autoevaluación

- Autoevaluación del control.
- Autoevaluación de la gestión.

Evaluación independiente


- Evaluación independiente al Sistema de Control Interno.
- Auditoría interna.

Planes de mejoramiento

- Plan de mejoramiento institucional.
- Plan de mejoramiento por procesos.
- Plan de mejoramiento individual.

ELEMENTOS

El Sistema Integrado de Gestión tiene como objetivo final velar por el cumplimiento de la misión de la entidad y la mejora continua en la elaboración y prestación de los productos y servicios a la ciudadanía, y por tanto complementa tanto los requisitos como los elementos que conforman la NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000:2005, de forma tal que se encuentran inmersos en la gestión institucional.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

6.3 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El alcance del Sistema Integrado de Gestión comprende todas las actividades estratégicas, de apoyo y de control para que los procesos misionales definidos en el mapa de procesos de la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial, cumplan con los requisitos de la ciudadanía y partes interesadas, la función administrativa de la entidad y los requisitos legales que apliquen.

6.4 Exclusiones del Sistema Integrado de Gestión

La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial no realizara exclusiones de ninguno de los requisitos exigidos por la norma de calidad.

7. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

7.1 Requisitos Generales

Para garantizar la efectividad de la política de calidad, alcanzar los objetivos de calidad y asegurar que nuestros servicios y productos son conformes con los requisitos de la ciudadanía y partes interesadas la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial ha establecido, documentado e implementado el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005; estos requisitos de calidad y elementos de control han sido documentados en el presente Manual del Sistema Integrado de Gestión.

Para mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad se hace la configuración del Sistema de Gestión de la Calidad en establecer, documentar, implementar y mantener así:

- a) Identificación de los procesos⁹ que le permiten cumplir su misión y sus objetivos estratégicos corporativos; para efectos de cumplir este requisito se llevó a cabo la implementación del mapa de procesos¹⁰ donde busca identificar y articular sus

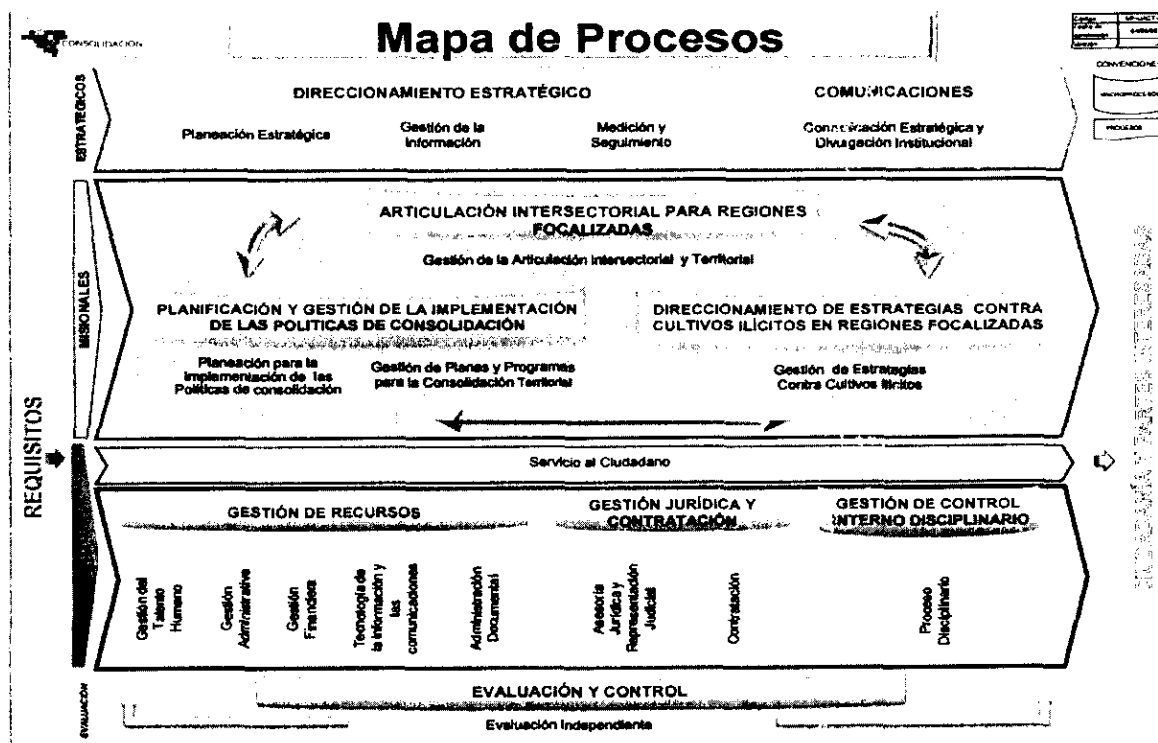
⁹ Resolución 0522 de 2014 "Por medio de la cual se adopta el Manual de Procesos y Procedimientos de la UACT

¹⁰ Se armoniza con el Subsistema de Control Estratégico-componente de Direccionamiento Estratégico en su elemento de control Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.

Resolución 430 de 2014 "Por la cual se adopta el Mapa de Procesos V20. de la UACT"

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégica	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación) alineando la estrategia de la organización hacia la satisfacción de las necesidades de los procesos, de la ciudadanía y partes interesadas.




b) Se estableció la caracterización¹¹, la secuencia e interacción de los procesos (mapa de procesos) identificados en la cadena de valor, así:

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Macroproceso de Dirección Estratégica

- Caracterización del proceso CP-PE Planeación Estratégica.
- Caracterización del proceso CP-GI Gestión de la Información.
- Caracterización del proceso CP-MS Medición y Seguimiento.

¹¹ Ver caracterizaciones de procesos – aplicativo mercurio /listado maestro de documento (al interior de cada carpeta de proceso se encuentra la caracterización: documento en Excel identificado como: "CP/ seguido del Nombre del proceso"

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

Macroproceso Comunicaciones

- Caracterización del proceso CP-CE Comunicación Estratégica y Divulgación Institucional.

PROCESOS MISIONALES

Macroproceso Planificación y gestión de la implementación de las políticas consolidación

- Caracterización del proceso CP-PIP Planeación para la implementación de políticas de consolidación.
- Caracterización del proceso CP-GPP Gestión de Planes y Programas.

Macroproceso Articulación intersectorial para regiones focalizadas

- Caracterización del proceso CP-GART Gestión de la articulación intersectorial y territorial.


Macroproceso Direccionamiento de estrategias contra cultivos ilícitos en regiones focalizadas

- Caracterización del proceso CP-GCI Gestión de estrategias contra cultivos ilícitos.

PROCESOS DE APOYO

Macroproceso Gestión de Recursos

- Caracterización del proceso CP-SC Servicio al ciudadano.
- Caracterización del proceso CP-TH Gestión humana.
- Caracterización del proceso CP-GA Gestión administrativa.
- Caracterización del proceso CP-GF Gestión financiera.
- Caracterización del proceso CP-TIC Tecnología de la información y las comunicaciones.
- Caracterización del proceso CP-AD Administración documental.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

Macroproceso Gestión Jurídica y Contratación

- Caracterización del proceso CP-JR Asesoría Jurídica y representación judicial.
- Caracterización del proceso CP-CT Contratación

Macroproceso Gestión del control interno disciplinario

- Caracterización del proceso CP-PD Disciplinario


PROCESOS DE EVALUACIÓN

Macroproceso Seguimiento, Evaluación y Control

- Caracterización del proceso CP-EI Evaluación Independiente.
- c) Se determinaron los métodos y criterios¹² necesarios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos del sistema de gestión de calidad, a partir del Manual de Proceso y Procedimientos desplegados por procesos de la Cadena de Valor.
- d) Se determina y asegura la disponibilidad de los recursos e información necesaria para apoyar la gestión y seguimiento de los procesos:
- Procesos de Planeación Estratégica, Gestión de Información y Medición y Seguimiento
- e) Se establecieron los mecanismos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora¹³ de la gestión por procesos:
- Caracterización del proceso CP-EI Evaluación Independiente. Sistema de Indicadores de Gestión en formato FM-MS-01 Hoja de vida de Indicadores
 - Planes de Mejoramiento internos

¹² Armonizado con el Subsistema de Control de Gestión -componente Actividades de control- elementos procedimientos, controles y manual de procedimientos. MECI 1000:2005

¹³ Armonizado con el Subsistema de Control de Gestión-Componente Actividades de Control-Elemento indicadores; Subsistema de Control de Evaluación-Componente Planes de Mejoramiento-elemento de control Planes de Mejoramiento por procesos. MECI 1000:2005

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

- f) Se identificaron los riesgos¹⁴ de mayor posibilidad de ocurrencia que mitigaran el impacto de siniestros que impiden cumplir con los objetivos estratégicos organizacionales y posteriormente los riesgos que inciden en la gestión por procesos que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas.

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE (MISIONALES)

- Macroproceso de Planificación y Gestión de la Implementación de las Políticas de Consolidación
- Macroproceso de Articulación Intersectorial para Regiones Focalizadas
- Macroproceso Direccionamiento de Estrategias Contra Cultivos Ilícitos en Regiones Focalizadas

7.2 Gestión Documental¹⁵

7.2.1 Generalidades

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad requiere del diseño, divulgación, conservación y mantenimiento de evidencias objetivas los cuales se reflejan en información¹⁶, **documentos y registros de calidad**¹⁷ que se constituyen en el sistema de gestión documental¹⁸, cuyo propósito fundamental es garantizar y asegurar la eficaz planificación, operación y control de la gestión de sus procesos.

El Sistema Integrado de Gestión implementado por la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial para la prestación de sus servicios, generación de sus productos y gestión de sus procesos, se ha documentado de acuerdo con los


¹⁴ Armonizado con el Subsistema de Control Estratégico-Componentes y elementos de control para la administración de Riesgos-MECI 1000:2005, Procedimiento PD-MC-02 Administración del Riesgo.

¹⁵ Armonizado con el Subsistema de Control de Gestión-Componente Información-Elementos de control de Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información. MECI 1000:2005.

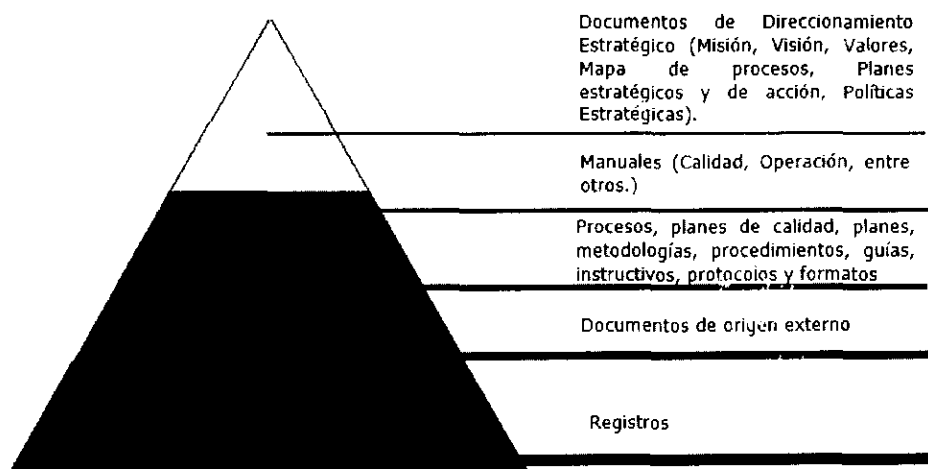
¹⁶ Armonizado con el Subsistema de Control de Gestión-Componente Información-Elementos de control de Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información. MECI 1000:2005.

¹⁷ Tablas de Retención Documental, FM-03-PD-ADO-01 Formato Listado Maestro de Registros y FM-02-PD-ADO-01 Formato Listado Maestro de Documentos.

¹⁸ Repositorio para los documentos del Gestión Documental del Sistema Integrado de Gestión

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

estándares y requerimientos del Manual de Administración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión y los niveles jerárquicos de la documentación dentro del sistema como se establece a continuación:




7.2.2 Control de Documentos¹⁹

La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial cumple con los requisitos de calidad relacionados con los documentos requeridos para el Sistema Integrado de Gestión en lo pertinente a la **elaboración, aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios** de los documentos internos y control de los documentos externos, proporcionando de esta manera los parámetros y criterios para la gestión documental establecida por los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008 o su norma equivalente NTCGP 1000:2009 y la Tabla de Retención Documental.

De esta manera para el efectivo control de la documentación se han definido e implementado el listado maestro de documentos y el procedimiento identificado en él:

- a. MI-PE-02 Manual Administración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión
- b. PP-AD-01 Programa Gestión Documental
- c. PD-PE-07 Procedimiento Control de Documentos
- d. FM-PE-12 Listado Maestro de Documentos

¹⁹ Armonizado con el Subsistema de Control de Gestión-Componente de Información-Elementos de control: Información primaria e Información secundaria. MECI 1000:2005.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

La regla general de la entidad es que las versiones definitivas y las copias controladas de los documentos están disponibles únicamente en el repositorio de documentos, cuando las particularidades del procedimiento exijan copias controladas en otros medios, el procedimiento control de documentos establece las disposiciones a seguir.

7.2.3 Control de Registros²⁰

Para el efectivo control de los registros de calidad en cuanto a su **identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, disposición** de los mismos y con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así con la operación eficaz del Sistema Integrado de Gestión, la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial ha definido e implementado el procedimiento de control de registros y el listado maestro de registros.


- a. MI-PE-02 Manual Administración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión
- b. PP-AD-01 Programa Gestión Documental
- c. PD-PE-07 Procedimiento Control de Documentos
- d. FM-PE-12 Listado Maestro de Documentos
- e. FM-PE-13 Listado Maestro de Registros
- f. FM-AD-02 Formato Recolección de Información de Registros para Inclusión en las Tablas de Retención Documental
- g. FM-AD-04 Formato Tabla de Retención Documental

Nota: Los documentos mencionados pueden ser consultados en la herramienta o aplicativo dispuesto por la UACT para compartir la Información del SIG y consultar los documentos que hacen parte del listado maestro y otros pertenecientes al SIG.

7.3 Responsabilidad de la Dirección

La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial, ha establecido aspectos estratégicos y organizacionales para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, los cuales se encuentran relacionados en los siguientes numerales:

²⁰ Tablas de Retención Documental

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

7.3.1 Compromiso de la Dirección

El Director General de la Unidad y el Comité Directivo están comprometidos con el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad NTCP 1000:2009²¹ armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000 para la prestación de los servicios, la gestión de los procesos teniendo mecanismos de la cultura del autocontrol, la autogestión y la autorregulación de la entidad, mediante:

7.3.2 Comunicación a la Organización²²

La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial está implementando una estrategia de comunicaciones, con el propósito de incentivar y posicionar la cultura de calidad, por medio de actividades de sensibilización y apropiación a todos los servidores públicos de la importancia de satisfacer los requisitos de los procesos (usuarios internos), la ciudadanía y partes interesadas y los requisitos legales y reglamentarios en materia de gestión de calidad y autocontrol.

7.3.2.1 Establecimiento y Aprobación de la Política y Objetivos de Calidad


Dando cumplimiento a las normas que regulan la implementación del Sistema Integrado de Gestión para las entidades del estado, se socializaron la política y los objetivos de calidad adoptadas por la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial de la siguiente manera:

Comité Institucional de Desarrollo Administrativo: Mediante acta de reunión del 24 de abril de 2014, el comité institucional de desarrollo administrativo revisó la política y objetivos de calidad y dio su concepto favorable para la presentación ante el comité directivo.

Comité Directivo: Mediante acta de reunión del 08 de julio de 2014, el comité directivo revisa y aprueba la política y objetivos de calidad para la UACT.

²¹ Resolución 427 del 08 de septiembre de 2014, " Se adopta el Sistema Integrado de Gestión - SIG de la UACT y otras disposiciones"

²² Ver estrategia de Comunicaciones para la UACT

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

7.3.2.2 Establecimiento y Aprobación de la Política de Calidad.

Mediante Acta del 08 de julio de 2014 del Comité Directivo se aprobó la política y objetivos de calidad de la unidad.

7.3.2.3 La asignación de los recursos necesarios para el mantenimiento del SGC

La UACT en búsqueda de la calidad de sus servicios y la mejora continua, asegura los recursos financieros necesarios implementar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, cerciorando que se proyectan los recursos: humanos, de infraestructura y ambiente de trabajo requeridos para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios.

7.4 ENFOQUE AL CLIENTE²³


El propósito de la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial es satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios internos, ciudadanía y partes interesadas, en este sentido fueron identificados como clientes:

- La comunidad que son los usuarios o beneficiarios del impacto de los productos.
- Las entidades que intervienen como partes interesadas para verificar y controlar que se cumplan los requerimientos técnicos, legales, administrativos y financieros para la generación de los productos y prestación de los servicios identificados por la cadena de valor de la UACT.
- Los clientes internos y externos que intervienen directa e indirectamente para la transformación de los recursos y la generación de valor de cada uno de los procesos de la cadena de valor de la UACT.

La totalidad de los clientes se encuentran identificados en las caracterizaciones de procesos. Así mismo, tiene en cuenta las disposiciones legales y normas vigentes, las cuales son de obligatorio cumplimiento en el desarrollo de la gestión por procesos del Sistema Integrado de Gestión, para el efecto se deberá tener en cuenta la estructura del Normograma²⁴ de la Unidad.

²³ Guía para la planificación operacional de productos y servicios

²⁴ Armonizado con el Normograma del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

	MANUAL	Código: MI-PE-03
	DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 1
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Vigencia: 17/03/2015
	Proceso: Planeación Estratégica	

7.5 POLÍTICA DE CALIDAD

El Despacho del Director General ha declarado su compromiso²⁵ con la política, objetivos de calidad y las políticas de administración del riesgo del Sistema Integrado de Gestión para la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios internos, ciudadanía y partes interesadas relacionados con la prestación de los servicios, a través de la gestión y enfoque por procesos a cargo de la unidad.

7.5.1 Política de Calidad para la Entidad

La política ha sido construida de manera colectiva y con la contribución de todos los procesos que respondieron la encuesta que se diseñó desde la consultoría y que fue liderada por la Oficina Asesora de Planeación y Gestión de la Información, se identificaron necesidades y expectativas de sus clientes y luego se revisó con el comité institucional de desarrollo administrativo y aprobación por parte del comité directivo.

La política va acorde con los ejes establecidos en las políticas que rigen la unidad, su direccionamiento estratégico y marco legal, regula la prestación de sus servicios, así como las necesidades y expectativas de sus usuarios internos, ciudadanía y partes interesadas.


A continuación se enuncia la Política de Calidad:

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial estamos comprometidos con la consolidación, la reconstrucción de territorios, la erradicación manual de cultivos ilícitos y el desarrollo alternativo; prestamos nuestros servicios con estándares de calidad para lograr la satisfacción de las necesidades y las expectativas de la ciudadanía y partes interesadas, destinando los recursos humanos, financieros tecnológicos y de comunicaciones necesarios para la mejora continua de nuestra gestión.

Para cumplir con esta política, la Unidad es consciente de la necesidad de adoptar buenas prácticas de gestión basadas en las siguientes premisas:

²⁵ Acta de reunión 08 de julio de 2014 declaración de la "Política, y objetivos de Calidad

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

- a. La Unidad tiene un enfoque sistema de gestión basado en procesos para el cumplimiento de los objetivos sectoriales e institucionales.
- b. La toma de decisiones de la Unidad está basada en el análisis de información confiable y oportuna.
- c. Para el mejoramiento de los procesos la Unidad establece acciones para el fortalecimiento de las competencias de sus funcionarios.
- d. El equipo de trabajo de la Unidad está comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.
- e. Las acciones de índole preventiva, particularmente las acciones de la administración del riesgo, priman sobre las acciones correctivas.
- f. Los elementos de evaluación independiente permiten identificar y corregir problemas reales y potenciales que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales y de los procesos.

La Política de Calidad se convierte en el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

7.6 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD²⁶


7.6.1 Objetivos de Calidad

La identificación de los objetivos de calidad desplegados y coherentes con la política de calidad, el direccionamiento estratégico de la Unidad, los planes, programas y proyectos que le corresponden a la UACT, son el marco de acción para que garanticen la adecuada implementación del sistema y la efectividad del mismo; a cada objetivo de calidad se le asocian una o más metas que recogen los resultados esperados, así como los indicadores que permitirán su adecuado seguimiento y monitoreo.

- **Objetivos de Calidad para la Entidad**

El despliegue de las directrices y objetivos de Calidad se planificaron estratégicamente con sus metas, indicadores y cronogramas de actividades, con el fin de implementarlos adecuadamente. Así mismo se alinearon para establecer la consistencia con la misión, visión y los objetivos estratégicos corporativos.

²⁶ Armonizado con el Subsistema de Control Estratégico-Componente Dirección Estratégico-Elemento de Control de Planes y Programas. MECI 1000:2005.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

A continuación se enuncian los objetivos de calidad:


OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

- Implementar el Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a los requisitos y estándares de calidad, las normas NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005, con el fin de generar niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión institucional.
- Formalizar y estandarizar las estrategias y programas para la prestación de los servicios que permitan satisfacer las necesidades, expectativas e intereses de la ciudadanía y partes interesadas
- Fortalecer el desarrollo del talento humano, con el fin de mejorar las competencias laborales en la prestación del servicio.
- Garantizar el acceso a la información y las telecomunicaciones con disponibilidad, integralidad y seguridad para la gestión institucional.
- Implementar mecanismos y estrategias que permitan una comunicación efectiva para afianzar las relaciones con la ciudadanía y partes interesadas.
- Fomentar la cultura del autocontrol para garantizar el mejoramiento continuo de la gestión institucional.
- Desarrollar estrategias para fortalecer la cultura ambiental por medio de la adopción de buenas prácticas enfocadas en la política de "cero papel" y conservación del medio ambiente.

7.6.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La planificación del sistema de gestión de la calidad²⁷ se lleva a cabo para evaluar el desempeño y cumplimiento de los requisitos de calidad relacionados con la gestión por procesos de la cadena de valor y su secuencia e interacción. Así mismo se establecieron y se documentaron los métodos o procedimientos de trabajo y el sistema de indicadores de gestión.

²⁷ Armonizado con el Subsistema de Control Estratégico-Componente Direccionamiento Estratégico-Elemento de Control de Modelo de Operación por Procesos. Subsistema de Control de Gestión-Componente de Actividades de Control. Elementos de control de procedimientos, controles, indicadores, manual de procedimientos. MECI 1000:2005.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

7.7 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

7.7.1 Responsabilidad y Autoridad

En la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial las responsabilidades y autoridades están definidas a través de los siguientes documentos:

- a. Decreto 4161 de 2011, Por la cual se crea la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial y se determinan sus objetivos, estructura y funciones.
- b. Resolución 0020 de 05 de marzo de 2012, Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales.
- c. Resolución 285 de 15 de mayo de 2012, Por la cual se crean los grupos internos de trabajo y se dictan otras disposiciones
- d. Resolución 0522 de 27 de octubre de 2014. Por la cual se adopta el manual de procesos y procedimientos de la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial.
- e. Resolución 427 de 08 de septiembre de 2014. Por la cual se crea el Comité de desarrollo Administrativo y se definen las funciones, incluye el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial.


7.7.2 Representante de la Dirección

El Director General de la Unidad ha designado al **Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Gestión de la Información** como Representante del Sistema Integrado de Gestión a través de la Resolución No. 427 del 08 de septiembre de 2014, en la que se establece la autoridad y responsabilidad necesaria para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno.

7.7.3 Comunicación Interna²⁸

Se han establecido la política y plan estratégico de comunicaciones (en construcción), así como procedimientos y estrategias de comunicación para mantener el desempeño, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno y para generar compromiso y responsabilidad de

²⁸ Armonizado con el Subsistema de Control de Gestión –Componente de Comunicación Pública-MECI 1000:2005

 CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

todos los Directivos y servidores públicos, a través de las líneas de comunicaciones que se tienen establecidas en la Unidad:

- a. Comunicación organizacional y marketing social
- b. Comunicación para el desarrollo
- c. Comunicación externa

7.8 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La mejora continua es uno de los principales objetivos del Sistema Integrado de Gestión por lo cual, se ha determinado llevar a cabo revisiones periódicas y planificadas (semestralmente) con el propósito de evaluar su conveniencia, y tomar decisiones que permitan la mejora continua

Igualmente, en dichas revisiones la Dirección General determina si es necesario realizar ajustes o cambios en el Sistema Integrado de Gestión incluyendo política y objetivos de calidad.

Estas revisiones se realizarán de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión. PD-PE-05


8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Uno de los principios fundamentales para la gestión de la calidad y el autocontrol es la participación activa de los servidores públicos de todos los niveles de la organización, en este sentido la Unidad establece los recursos necesarios, como son el financiero, tecnológico y humano para la realización del producto y/o prestación de los servicios a través de la gestión de los procesos de la cadena de valor de la entidad.

8.1 PROVISIÓN DE RECURSOS²⁹

La UACT en búsqueda de la calidad de sus servicios y la mejora continua, asegura los recursos financieros necesarios implementar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, cerciorando que se proyectan los recursos: humanos,

²⁹ Armonizado con el Subsistema de Control Estratégico-Componente de Direccionamiento Estratégico-Elemento Planes y Programas. MECI 1000:2005

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

de infraestructura y ambiente de trabajo requeridos para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios.

8.2 TALENTO HUMANO³⁰

8.2.1 Generalidades

La Administración Pública mediante las políticas para el desarrollo del talento humano, busca que las competencias basadas en la educación, formación, habilidades, destrezas y experiencias sean las adecuadas, de la misma manera deben ser eje fundamental para el éxito y sostenibilidad en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad armonizado con los requerimientos del Modelo Estándar de Control Interno.

8.2.2 Competencia³¹, toma de conciencia y formación


De acuerdo con lo establecido mediante Resolución No. 00020 de 2012.; "Por la cual se expide el Manual Especifico de Funciones, requisitos y Competencias Laborales de los diferentes empleos de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial". En este acto administrativo se definen las **competencias comunes** a los servidores públicos como: orientación a resultados, orientación al usuario y al ciudadano, transparencia y compromiso con la organización. De la misma manera en su artículo quinto se definen las **competencias comportamentales** por el nivel jerárquico de empleos.

Para asegurar que los servidores públicos contribuyan a mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión con el cumplimiento de su Función Administrativa, La UACT proporciona la **formación y capacitación** pertinente de acuerdo con lo establecido en la Ley 909 de 2004 "Ley de empleo público, carrera administrativa y gerencia pública", título VI de la capacitación y evaluación del desempeño y en el Decreto 1227 de 2005 "Por la cual se reglamenta parcialmente la ley 909 de 2004", título V - Sistema Nacional de Capacitación.

A fin de garantizar que se mantengan las condiciones y competencias de todos los servidores públicos, se han implementado los siguientes procedimientos para el proceso Talento Humano:

³⁰ Armonizado Con el Subsistema de Control Estratégico-Componente Ambiente de Trabajo_ Elemento Desarrollo del Talento Humano. MECI 1000:2005.

³¹ Decreto 00020 del 05 de marzo de 2012 "Por el cual se definieron las competencias comunes a los servidores públicos y las competencias comportamentales por nivel jerárquico de los empleos".

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

- PD-TH-01 Procedimiento Plan anual de vacantes
- PD-TH-02 Procedimiento Elaboración Ejecución y Evaluación del plan Estratégico de Recursos Humanos
- PD-TH-03 Procedimiento Vinculación y retiro de Personal Procedimiento Vinculación y retiro de Personal
- PD-TH-04 Procedimiento Inducción y Reinducción del personal
- PD-TH-05 Procedimiento formulación de Acuerdos de gestión
- PD-TH-06 Procedimiento Plan institucional de Capacitación Plan institucional de Capacitación
- PD-TH-07 Procedimiento de Plan de Bienestar Laboral Y Estimulos
- PD-TH-08 Procedimiento Evaluación de Desempeño Procedimiento Evaluación de Desempeño
- PD-TH-09 Procedimiento de Plan de incentivos Procedimiento de Plan de incentivos
- PD-TH-10 Procedimiento situaciones administrativas Procedimiento situaciones administrativas
- PD-TH-11 Procedimiento comisiones y viáticos
- PD-TH-12 Procedimiento Nómina y liquidación
- PD-TH-13 Procedimiento incidentes y accidentes

Nota: Los documentos mencionados pueden ser consultados en el aplicativo Mercurio al interior del Proceso UACT

Finalmente para fortalecer el desarrollo del talento del humano, en cumplimiento al Subsistema de Control Estratégico-Componente Ambiente de Trabajo_ Elemento Desarrollo del Talento Humano del MECI 1000:2005, se están implementado los siguientes instrumentos:

- a. Políticas del Desarrollo del talento Humano
- b. Código de ética
- c. Programas para el fortalecimiento de la gestión ética

8.2.3 Infraestructura

La infraestructura es la base material para la realización del producto y necesaria para lograr la conformidad de la prestación de los servicios UACT, la infraestructura incluye:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

8.2.3.1 Software y hardware

Los procesos relacionados con la realización del producto y la prestación del servicio, se encuentran soportados en la infraestructura y plataforma tecnológica de manejo de datos e información que administra la Oficina Asesora de Planeación y Gestión de la Información.

La determinación de la infraestructura es una labor conjunta de análisis de los requerimientos que los diferentes procesos necesitan para satisfacer las necesidades de los procesos, ciudadanía y partes interesadas y alcanzar sus objetivos de calidad y estratégicos corporativos.

En el mapa de procesos, en el **Proceso de Tecnología de la Información y las Comunicaciones**, la UACT garantiza la disponibilidad de los recursos tecnológicos requeridos por la entidad para la gestión de los diferentes procesos misionales, de apoyo y evaluación.


Así mismo se han implementado en el **Proceso de Tecnología de la Información y las Comunicaciones** los siguientes procedimientos:

- PD-TIC-01 Procedimiento Backup
- PD-TIC-02 Procedimiento Restore Bases de Datos
- PD-TIC-03 Procedimiento mantenimiento a la plataforma tecnológica
- PD-TIC-04 Procedimiento desarrollo y mantenimiento de software
- PD-TIC-05 Procedimiento implementación de requerimientos y modificación de datos
- PD-TIC-06 Procedimiento revisión de logs
- PD-TIC-07 Procedimiento atención de solicitudes
- PD-TIC-08 Procedimiento Actualización de antivirus
- PD-TIC-09 Procedimiento notificación de eventos y gestión de incidentes

Nota: Los procedimientos mencionados pueden ser consultados en el aplicativo mercurio de la UACT

8.2.3.2 Infraestructura Física

En el mapa de procesos, en el **Proceso Gestión Administrativa**, la UACT garantiza la administración de los bienes muebles inmuebles y la prestación de servicios con óptima calidad, con el fin de asegurar el buen funcionamiento de la entidad. Así mismo se han

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

implementado en el Proceso de Administrativa los siguientes instrumentos y procedimientos:

- a. PD-GA-01 "Procedimiento de servicios generales y de apoyo administrativo
- b. PD-GA-02 "Procedimiento de Programación y toma física de inventarios.
- c. PD-GA-03 Procedimiento de Administración de Bienes
- d. Política de Cero papel.

Nota: Los documentos mencionados pueden ser consultados en el aplicativo Mercurio de la UACT


8.2.3.3 Ambiente de Trabajo

Para el desarrollo y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno, se han diseñado los procedimientos, donde se gestionara de manera eficiente y oportuna los planes y programas de Bienestar Social, Incentivos y Salud Ocupacional, de acuerdo con el marco normativo vigente.

En cumplimiento de las normas y disposiciones legales, la entidad ha establecido e implementado los procedimientos:

- PD-TH-06 Procedimiento Plan institucional de Capacitación Plan institucional de Capacitación
- PD-TH-07 Procedimiento de Plan de Bienestar Laboral Y Estimulos
- PD-TH-08 Procedimiento Evaluación de Desempeño Procedimiento Evaluación de Desempeño
- PD-TH-09 Procedimiento de Plan de incentivos Procedimiento de Plan de incentivos

Nota: Los documentos mencionados pueden ser consultados en el aplicativo mercurio de la UACT

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

9 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO³²

De acuerdo con el enfoque basado en los procesos y el enfoque del sistema para la gestión de la realización del producto y/o prestación del servicio en el Sistema Integrado de Gestión basado en la Norma NTC-GP 1000:2009, la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial ha desarrollado su cadena de valor a través de su interacción de sus procesos entradas y salidas para la generación de valor y así dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de sus clientes, usuarios y partes interesadas.

9.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial a través de su Sistema Integrado de Gestión ha planificado la realización de sus productos y la prestación del servicio mediante la planificación operacional y caracterización de los diferentes procesos y servicios³³, así:


- Se establecieron y planificaron los objetivos de calidad alineados con los objetivos estratégicos corporativos
- Se determinaron los métodos y criterios necesarios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, a partir de:
 - a. Manual de Procesos
 - b. Guía Metodológica para la Identificación y Valoración de Riesgos
 - c. Programa Anual de auditoría interna
- Se proporcionaron los recursos específicos para la realización de los productos y/o prestación de los servicios en el Sistema Integrado de Gestión, a partir de:
 - a. Procesos de Contratación (Ver procedimientos)
 - b. Procesos de planeación para la implementación de las políticas de consolidación

Se proporcionaron las actividades requeridas para el seguimiento, verificación, validación, evaluación y mejoramiento de la gestión para la realización de los productos y/o prestación de los servicios en el Sistema Integrado de Gestión, a partir de:

- a. Procesos de Contratación

³² Armonizado con el Subsistema de Control de Gestión-Componente Actividades de Control M:ECI 1000:2005

³³ Guía de Planificación Operacional para la Caracterización de Productos y/o Servicios GI-MC-05

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

- b. Procedimiento Formulación y control del Programa Anual de auditoría interna
 - c. Procedimiento Control de Producto/Servicio No Conforme
 - d. Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Se estableció la descripción y caracterización de los documentos y registros de calidad de las actividades generadas durante la gestión de los procesos para la realización de los productos y/o prestación de los servicios en el Sistema Integrado de Gestión, a partir de:
 - a. Formato Listado maestro de documentos
 - b. Formato Listado maestro de registros
 - c. Tablas de Retención Documental
 - d. Manual Administración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión
 - e. Manual Gestión Documental

9.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE³⁴

En la cadena de valor del modelo de operación por procesos, se han identificado y caracterizado los procesos relacionados con el cliente, usuarios o beneficiarios, así:

- a. **Macroproceso de planificación y gestión de la Implementación de las políticas de consolidación**
- b. **Macroproceso de articulación intersectorial para regiones focalizadas**
- c. **Macroproceso direccionamiento de estrategias contra cultivos ilícitos en regiones focalizadas**


Procesos transversales a lo misional

- Proceso Servicio al Ciudadano

Procesos de interacción

- a. Macroproceso de Direccionamiento Estratégico
- b. Macroproceso Gestión de Recursos

³⁴ Armonizado con el Subsistema de Control Estratégico- Componente Direccionamiento Estratégico-elemento de control: Modelo de Operación por procesos (procesos misionales o de realización).

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

- c. Macroproceso Gestión Jurídica y Contratación
- d. Macroproceso Gestión del Control Interno Disciplinario
- e. Macroproceso Seguimiento, Evaluación y Control

9.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.

Para el Sistema Integrado de Gestión, se han determinado mediante las características de calidad para la realización del producto y/o servicio³⁵ y las caracterizaciones de los procesos³⁶ asociados:

- a. Los requisitos para la realización del producto y la prestación del servicio especificados por el cliente.
- b. Los requisitos no especificados por el cliente.
- c. Los requisitos legales y reglamentarios³⁷

9.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

Los requisitos para la realización del producto y/o para la prestación del servicio se encuentran establecidos en los requerimientos y normas de carácter legal asociadas a cada uno de los procesos de la cadena de valor, en este sentido a través del **Proceso de Contratación** se garantiza a la Entidad la satisfacción de las necesidades misionales y de apoyo a la gestión, a través del desarrollo de los Subprocesos de Precontractual, Contractual y Postcontractual, aplicando la normatividad vigente.

Para llevar a cabo la revisión y evaluación al cumplimiento de los requisitos de la realización del producto y/o prestación del servicio, se cuenta con los siguientes procedimientos:

En el Subproceso Precontractual


En el Subproceso Contractual

En el Subproceso Postcontractual

³⁵ Ver Planificación Operacional para el Sistema Integrado de Gestión (en construcción)

³⁶ Ver Manual de procesos adoptado mediante Resolución N° xxxx de 2013.

³⁷ Armonizado con el Normograma del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

9.2.3 Comunicación con el cliente³⁸

Las disposiciones eficaces para la comunicación efectiva con los clientes, usuarios o partes interesadas se encuentran establecidos en el **Proceso Comunicación Estratégica y Divulgación Institucional**, donde se divulga de manera eficaz, eficiente y oportuna la gestión de la Entidad, con el fin de garantizar el derecho a la información, dar a conocer la ejecución de los recursos públicos, lograr la identidad institucional al interior de la organización y fortalecer la cultura ciudadana.

Para llevar a cabo la información sobre la realización del producto y/o servicio, consultas de contratos, solicitudes, la retroalimentación del cliente, quejas, reclamos, sugerencias, rendición de cuentas y mecanismos de participación ciudadana; a través de los procedimientos e instrumentos de gestión:

- Procedimiento Comunicación Interna –Organizacional
- Procedimientos Comunicación Externa


9.3 DISEÑO Y DESARROLLO

La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial en sus procesos misionales, garantiza la planificación y control del diseño y desarrollo de sus servicios de acuerdo con lo establecido en la descripción de los procesos “Planeación para la implementación de políticas de consolidación”, “Gestión de planes y programas para la consolidación territorial” y en el subproceso “Estrategias de desarrollo alternativo”.

9.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

En el proceso “**Planeación para la implementación de políticas de consolidación**”, la entidad se encarga de formular el Plan Estratégico Territorial (PET) en conjunto con las gerencias regionales, analizando el territorio regionalizadamente a través de la línea base y las condiciones de seguridad para la intervención, en el proceso “**Gestión de planes y programas para la consolidación territorial**”, la entidad se encarga de actualizar y gestionar los Planes de Acción Regionales (PAR) y los programas de Respuesta Rápida (PRR), así como brindar acompañamiento a las gerencias regionales a fin de garantizar el desarrollo de los objetivos y estrategias contenidos en el Plan Estratégico Territorial (PET) y que dan cumplimiento a la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial (PNCRT) y en el subproceso “**Estrategias**

³⁸ Armonizado con el MECI 1000:2005. Subsistema de Control de Gestión- Componente de comunicación pública-elementos de control: comunicación organizacional, comunicación informativa y medios de comunicación.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direcccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

de desarrollo alternativo” la entidad busca consolidar territorios libres de cultivos ilícitos mediante la implementación de opciones socioeconómicas licitas y sostenibles para las comunidades que han recurrido a dichos cultivos ilícitos como un medio para generar ingresos, con el fin de afianzar la cultura de la legalidad.

En la etapa de **planeación para la implementación de políticas de consolidación** se determinan las fases del diseño y desarrollo a través de los subprocesos “Planificación de planes y estrategias para la consolidación territorial” y “Análisis del territorio” de los cuales se genera el mapa de seguridad y el Plan Estratégico Territorial -PET aprobado técnica y metodológicamente los cuales son insumo para el proceso de “Gestión de planes y programas para la consolidación territorial”.

Igualmente en el subproceso de “Estrategias de desarrollo alternativo” las fases del diseño y desarrollo se ejecutarán a través de un modelo de atención a familias denominado “Modelo de Posterradicación y contención – Familias guardabosques para la prosperidad”.

Esta planificación se realiza a través de los siguientes procedimientos:


- a. Procedimiento Análisis de condiciones de seguridad
- b. Procedimiento Elaboración y actualización PET
- c. Procedimiento Elaboración y actualización PAR
- d. Procedimiento Gestión de proyectos de PRR
- e. Procedimiento Posterradicación y contención

9.3.2 Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo³⁹

Los elementos de entrada para la implementación de políticas de consolidación, la gestión de planes y programas para la consolidación territorial y la atención de familias se establecen mediante los requerimientos técnicos, requisitos legales, requisitos reglamentarios aplicables, información primaria y secundaria según lo establecido en los procesos; algunos elementos de entrada son:

- a. Plan de Desarrollo Departamental y/o Municipal
- b. Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial (PNCRT)
- c. Políticas Nacionales relacionadas con la consolidación.
- d. Condiciones de seguridad para la intervención
- e. Herramienta de Semaforización

³⁹ Armonizado con el MECI 1000:2005.Subsistema de Control de Gestión-Componente Información-elementos de control: información primaria y secundaria

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

- f. Cartografía Veredal
- g. Diagnóstico del Territorio- Línea base
- h. Lineamientos para la construcción de los Planes Estratégicos Territoriales (PET)
- i. Índice de Consolidación
- j. Metodología para la construcción y seguimiento a los PAR
- k. Plan territorial contra cultivos ilícitos
- l. Acta de aprobación para intervención de veredas, entre otros

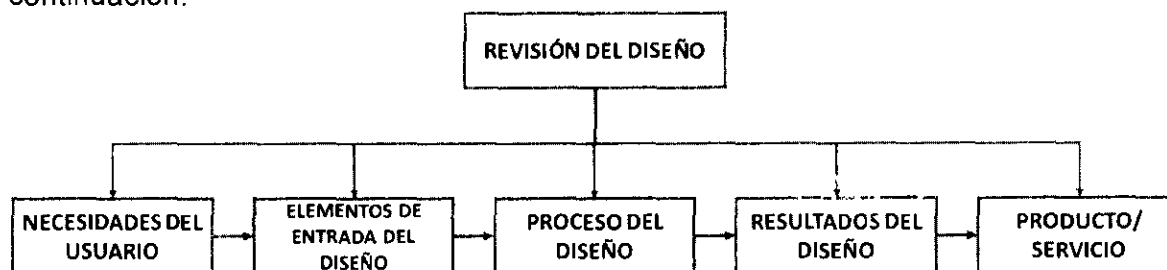
9.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo


Los resultados del diseño y desarrollo de la implementación de políticas de consolidación, la gestión de planes y programas para la consolidación territorial y la atención de familias, se presenta en los subprocesos de “Asesoría y Acompañamiento en la Implementación de la Política”, “Gestión de Programas de Respuesta Rápida” y “Estrategias de desarrollo alternativo”, o cuando se recibe cada uno de los productos por parte de las dependencias que interactúan en dicho diseño y posterior validación.

9.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

Las revisiones del diseño y desarrollo, se da en los subprocesos: “Asesoría y Acompañamiento en la Implementación de la Política”, “Gestión de Programas de Respuesta Rápida” y “Estrategias de desarrollo alternativo”, esto con el fin de evaluar la capacidad de los resultados, el cumplimiento de los requisitos e identificar cualquier inconveniente que se pueda presentar y así poder proponer las acciones necesarias.

La revisión del diseño se relaciona con los siguientes elementos, como se muestra a continuación:

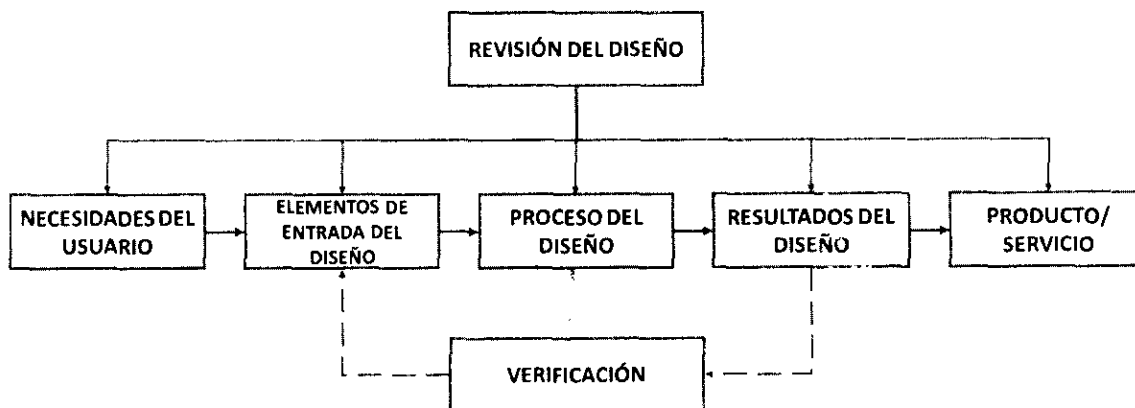


	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégica	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

9.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

La verificación del diseño y desarrollo, se da en los subprocesos de “Seguimiento al avance e implementación de la Política de Consolidación” y “Estrategias de desarrollo alternativo”, cuando se reciben los productos y son verificados por cogestores de los procesos que intervienen en la formulación. Esta verificación consiste en revisar que los resultados al final del proceso de diseño llenen los requisitos identificados como necesarios en los datos de entrada del diseño.


La verificación del diseño se relaciona con los siguientes elementos, como se muestra a continuación:

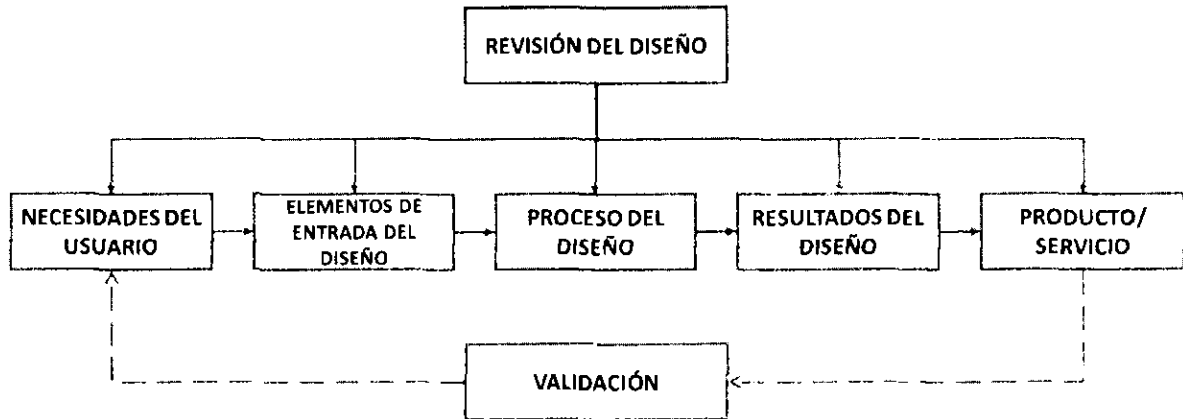


9.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

La validación del diseño y desarrollo, se da en los subprocesos “Seguimiento al avance e implementación de la Política de Consolidación” y “Estrategias de desarrollo alternativo”.

La validación del diseño se relaciona con los siguientes elementos, como se muestra a continuación:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015



En esta validación se verificará que el producto final pueda satisfacer las necesidades de la ciudadanía y partes interesadas que las usan.

9.3.7 Control de Cambios del Diseño y Desarrollo


El control de cambios del diseño y desarrollo de la implementación de políticas de consolidación, la gestión de planes y programas para la consolidación territorial y la atención de familias, se presentan durante los procesos “Planeación para la implementación de políticas de consolidación”, “Gestión de planes y programas para la consolidación territorial” y en el subproceso “Estrategias de desarrollo alternativo”.

El control de cambios del diseño y desarrollo, se hacen a través de los procedimientos:

- a. Procedimiento Elaboración y actualización PET
- b. Procedimiento Seguimiento PAR
- c. Procedimiento Posterradicación y contención

9.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS⁴⁰

Para la adquisición de bienes y servicios, la UACT a través del **proceso Contratación y el proceso Gestión Administrativa (Macroactividad de adquisición de bienes y servicios)**, asegura que los productos, bienes y servicios contratados y adquiridos cumplen con los requisitos establecidos, para la cual se:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégica	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

- a. Identifican las necesidades para adquirir bienes o servicios.
- b. Establecen requisitos y especificaciones técnicas de los bienes o servicios, los cuales se reflejan en los términos de referencia o pliegos de condiciones
- c. Estructuran procesos de contratación, acordes a la Ley de Contratación de la Administración Pública.
- d. Verifica la calidad de los bienes y servicios adquiridos.

9.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

La UACT, controla los procesos de adquisición de bienes y servicios, el alcance de la adquisición se establece con base en las necesidades identificadas, en lo expuesto en el Plan Anual de Adquisiciones, el cual se encuentra alineado y consolidado en el plan operativo anual y el presupuesto de la entidad.

Así mismo evalúa y selecciona a los contratistas de bienes y/o servicios, de acuerdo a lo establecido en la ley de Contratación de la Administración Pública y a los requisitos definidos por la Unidad.

Estos requisitos han sido definidos y documentados en los términos de referencia o pliegos de condiciones definidos por la entidad, los cuales son aplicados y controlados en los documentos y procedimientos del proceso de contratación:


9.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

La UACT asegura la adecuada y suficiente descripción de los requisitos de contratación, consolidando las especificaciones técnicas, administrativas, financieras y jurídicas suministradas por cada dependencia antes de hacer pública la comunicación a los proponentes o contratistas.

En los requerimientos de los pliegos de condiciones y términos de referencia del producto, bien o servicio a contratar se definen los requisitos del mismo

Dentro de la información de los pliegos de condiciones o términos de referencia se incluye: a) los requisitos para la aprobación del producto, bien o servicio, procedimientos, procesos y equipos, b) los requisitos para la calificación de personal. Los cuales son aplicados en los siguientes procedimientos:

- a. Manual de Contratación MI-CT-01
- b. Procedimiento PD-CT-01 Elaboración de estudios y documentos previos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

9.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

La UACT establece e implementa mecanismos de inspección y verificación para controlar que el producto o servicio contratado o adquirido cumpla con lo requerido.

De esta manera se establece en los pliegos de condiciones o términos de referencia las disposiciones para la verificación y el método para la aceptación del bien o servicio, con el fin de que la misma entidad o cliente puedan llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor.

Esta verificación está dada en los procedimientos:

- a. Manual de Contratación MI-CT-01.
- b. Procedimiento PD-CT-09 Supervisión y/o Interventoría.

9.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La razón de ser del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial es el cumplimiento de los requisitos del producto los requisitos legales y los requisitos del cliente, en tal sentido la entidad ha establecido:

9.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio⁴¹


La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial- UACT, a través de los procesos misionales identifica, planifica y controla las actividades de la producción y la prestación del servicio⁴² que afectan directamente la calidad. Estos procesos se efectúan en condiciones controladas que incluyen lo siguiente:

- a. La disponibilidad de información que especifica las características del servicio⁴³: para el efecto ha sido establecida la caracterización de procesos.
- b. La disponibilidad de procedimientos e instrucciones de trabajo que están identificados en cada una de las caracterizaciones del proceso asociados al servicio respectivo y/o en el manual de procesos y procedimientos.
- c. El uso apropiado de herramientas tecnológicas que es gestionado mediante los procesos.

⁴¹ Armonizado con el MECI 1000:2005- Subsistema de Control de Gestión-componente Actividades de control- elemento: Controles

⁴² Guía de planificación operacional

⁴³ Caracterizaciones de los productos y servicios

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccinamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

- d. La implementación de actividades de liberación, entrega, así como la implementación de servicios post-venta. ***Procedimiento de control del producto y/o servicio no conforme PD-SC-02***

9.5.2 Validación de los procesos de la prestación de los servicios.

La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial-UACT, asegura la validación del proceso de la realización del producto mediante el seguimiento a la calidad, cumplimiento y garantía de los proyectos y planes y programas de acuerdo con la Ley de contratación y sus decretos reglamentarios.

Esta validación del proceso se realizará mediante:


- a. La revisión de los procesos.

Planes de Calidad para el proceso Gestión de la articulación intersectorial y territorial.

Establece criterios y controles de calidad para:

- a. Convenios y/o acuerdos entre la empresa privada y el gobierno, así como entre la UACT y las entidades públicas del nivel nacional.
- b. Efectuar reuniones de seguimiento a la ejecución de recursos.
- c. Identificar las instituciones que participan activamente con la PNCRT
- d. Cuantificar los recursos movilizados y esfuerzos direccionados por instituciones públicas, privadas y de cooperación internacional en el marco de la PNCRT.
- e. Diseñar la Ruta movilizadora para el comité de Seguridad y Justicia, comité de Tierras, Generación de Ingresos y Ordenamiento Territorial, comité de Infraestructura y Conectividad, comité de Inclusión Social y para el comité de Fortalecimiento Institucional.
- f. Realizar seguimiento a la implementación de las estrategias de la Dirección de Articulación
- g. Realizar seguimiento a la oferta que llega de las entidades públicas del nivel nacional a los municipios de consolidación de esfuerzo integral
- h. Informes de supervisión de los convenios suscritos
- i. Formular propuestas de ajuste a la política de Desarrollo Rural

Planes de Calidad para el proceso Planeación para la implementación de las políticas de consolidación

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

9.5.3 Identificación y trazabilidad⁴⁴.

La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial-UACT, mediante mecanismos y procedimientos ⁴⁵hace que la identificación de la realización de los productos y la prestación de los servicios se realice desde la detección de necesidades del mismo hasta la evaluación del grado de satisfacción del cliente o impacto a la ciudadanía.

La documentación y registros de calidad que se genera en cada realización del producto y/o prestación del servicio son identificados y guardados⁴⁶ en carpetas o expedientes individuales, con los que se puede conocer en todo momento el estado del servicio y los componentes que han intervenido.

De esta manera el vínculo entre el servicio prestado y los componentes que han intervenido en el proceso, pueden responder ante las demandas de información de cualquier cliente interno, cliente externo, usuarios o partes interesadas.

NOTA: La **identificación** consiste en saber que es el producto y/o servicio resultante de un proceso particular, incluso un sub-proceso. La **trazabilidad** consiste en conocer de dónde viene el producto y/ servicio, dónde está ahora y en el caso de los servicios en qué etapa se encuentra.

9.5.4 Propiedad del cliente

En la gestión de los procesos relacionados con el cliente de la cadena de valor de la Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial-UACT se generan productos y/o servicios en los cuales el cliente ha suministrado información o documentación para la realización del producto y/o prestación del servicio que va a recibir; para esto se han establecido unos criterios de aceptación para identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente (Ver plan de calidad).


9.5.5 Preservación del producto y/o servicio

La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial-UACT, ha establecido mecanismos y procedimientos para cuidar y proteger los productos y/o servicios

⁴⁴ Planes de calidad

⁴⁵ Armonizado con el MECI 1000:2005- Subsistema de Control de Gestión –Componente de Información- Elemento de Sistemas de Información.

⁴⁶ Ver Manual de Manual Gestión Documental MN-DOC-02.

 UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

relacionado con las ofertas y demandas de servicios misionales, así mismo la gestión y promoción de prácticas de desarrollo sostenible.

Para la adecuada preservación del producto y/o servicio, en sus procesos "**Gestión de la articulación intersectorial y territorial, Planeación para la implementación de las políticas de consolidación, Gestión de planes y programas para la consolidación territorial y Gestión de estrategias contra cultivos ilícitos**". de la cadena de valor, se han planteado los siguientes procedimientos del proceso "tecnología de la información y las comunicaciones":

- a. Procedimiento Backup PD-TIC-01
- b. Procedimiento Restore PD-TIC-02
- c. Procedimiento actualización de antivirus PD-TIC-08

Así mismo los productos de los procesos están relacionados con documentos e información que están protegidos mediante el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el proceso "**Administración Documental**".

9.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

Este requisito de calidad busca conocer la **idoneidad de los instrumentos, servicios y equipos de medición y seguimiento** necesarios para asegurar la conformidad del producto o servicio con los requisitos especificados por el cliente, los requisitos legales y los requisitos establecidos por la Entidad.

De esta manera La Unidad Administrativa para la Consolidación Territorial-UACT cuenta con varios **DISPOSITIVOS** así:

- a. Fichas de Proyecto
- b. Sistema de Monitoreo de Cultivos Ilícitos-SIMCI
- c. Sistema de seguimiento a proyectos de Inversión- SPI del procedimiento PD-PCIGE-02 Sistema Seguimiento Evaluación
- d. Seguimiento y monitoreo en campo a la implementación del proyecto productivo a través de las Gerencias Regionales
- e. Herramienta de Semaforización para análisis de la seguridad en el territorio
- f. Informe de seguimiento a los Planes Estratégicos Territoriales
- g. Metodología para la construcción y seguimiento a los Planes de Acción Regional-PAR
- h. Matriz de seguimiento y control de Proyectos de Respuesta Rápida-PRR
- i. Seguimiento y evaluación de los avances de la PNCRT

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA⁴⁷

Estos requisitos de calidad buscan **establecer mecanismos e instrumentos de gestión para la medición y el mejoramiento continuo** para optimizar los procesos, reducir costos, eliminar gastos y evitar reprocesos; a través del cumplimiento de los requisitos establecidos para el Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con los requerimientos de la NTGP 1000:2009, el cual está orientado a dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción de los procesos, ciudadanía y partes interesadas, en la realización de los productos y prestación de los servicios que desempeña la UACT.

10.1 GENERALIDADES

En el Sistema Integrado de Gestión de la UACT se tienen definidas, planificadas e implementadas **las herramientas y actividades de medición, análisis, mejora y seguimiento** necesarias para asegurar la conformidad de sus productos y/o servicios generados por cada uno de los procesos de la cadena de valor; con el fin de asegurar el logro de la mejora continua.


En la UACT verifica el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos y contribuye a la mejora continua del desempeño de la gestión; con el fin de optimizar la prestación del servicio para los ciudadanos, clientes y partes interesadas.

Las actividades a las cuales se aplicarán son:

- a. Satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas.
- b. Desempeño del sistema
- c. Conformidad del proceso
- d. Conformidad del servicio

10.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

⁴⁷ Armonizado con el MECI 1000:2005- Subsistema de Control de Evaluación

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccinamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

10.2.1 Satisfacción del Cliente

De acuerdo con los **Objetivos de Calidad** para aumentar su satisfacción de los clientes; la Entidad **realiza la identificación, análisis y seguimiento continuo del estado de satisfacción de los clientes**, para el efecto realiza encuestas para identificar la percepción respecto a la realización del producto y/o prestación de los servicios externos y la medición o seguimiento a la implementación de procesos con retroalimentación del cliente interno.

10.2.2 Auditoría Interna⁴⁸

En este requisito de calidad se establecen e implementan los **procedimientos y la metodología para planificar y llevar a cabo mediante el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar)** las auditorías internas de la calidad, para verificar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es conforme con los requisitos de la NTCGP 1000:2009 y con los requisitos de la Calidad establecidos por la UACT en la documentación que conforma el Sistema Integrado de Gestión.
- Ha sido implementado de manera efectiva, eficaz y se mantiene actualizado.

Las **auditorías internas de la calidad** se programarán por enfoque de procesos y se llevan a cabo por personal independiente de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad o proceso que se está auditando.

Los resultados de las auditorías se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el área auditada.


Las auditorías internas de calidad, se llevaran a cabo mediante:

- a. Procedimiento Planeación, ejecución e informes de las auditorías internas.

10.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

Para el Sistema Integrado de Gestión, se diseñó e implemento el **Sistema de Indicadores** para hacer seguimiento y medición de sus procesos. Este método

⁴⁸ Se complementa con el Subsistema de Control de Evaluación. Componentes de Evaluación Independiente y Planes de Mejoramiento y sus Elementos de Control: Evaluación del Sistema de Control Interno y Auditoría interna. MECI 1000:2005

 MINISTERIO NACIONAL DE CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados plantificados y demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.

Cuando los resultados no sean los esperados se aplicaran las acciones correctivas requeridas en atención a los procedimientos respectivos como son acciones correctivas y/o preventivas y el control del producto y/o servicio no conforme.

El seguimiento y medición de los procesos se hace a través del siguiente instrumento:

- Hoja de Vida de indicadores FM-MS-01.
- Guía para la construcción de indicadores GE-MS-01
- Procedimiento PD-MS-01 Medición de la Gestión


10.2.4 Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio

En este requisito se aplican en la planificación operacional donde se establecieron las **características de calidad y criterios de aceptación de los productos y servicios**, generados en cada uno de los procesos de la cadena de valor. Así mismo mediante las auditorías internas y el formato de identificación y registro de producto y/o servicio no conforme FM-01-PD-SAC-02 se realizará la medición y seguimiento a los servicios y los productos para asegurar que son conformes con los requisitos especificados dentro del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con la NTCGP 1000:2009.

De la misma manera se mantienen las evidencias en los registros que prueban que se han realizado las mediciones y el seguimiento a los productos y servicios. Estos registros muestran con claridad, si el producto y/o servicio ha superado la inspección de acuerdo con los **criterios de aceptación definidos**. Cuando no se cumplen estos criterios de aceptación de debe realizar un control al producto y /o servicio no conforme.

Para el seguimiento y medición de los productos y/o servicios se hace a través de los siguientes instrumentos y mecanismos:

- a. Planes de calidad para el proceso "Planeación para la implementación de políticas de consolidación".
- b. Planes de calidad para el proceso "Gestión de planes y programas para la consolidación territorial".
- c. Planes de calidad para el proceso "Gestión de la articulación intersectorial y territorial"
- d. Planes de calidad para el proceso "Gestión de estrategias contra cultivos ilícitos"

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccinamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

10.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME


Este requisito se aplica en el control y determinación del impacto de los productos y/o servicios no conformes generados durante la gestión por procesos en el Sistema Integrado de Gestión; así mismo se **deben establecer los mecanismos** para asegurar que el servicio no conforme con los requisitos especificados no se utilice o instale de forma no intencionada.

Este control incluye la identificación, la documentación, la evaluación, el tratamiento de las no conformidades y la notificación de las actividades a las que pueda afectar.

Se deben mantener los registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente.

Para el tratamiento de las causas del producto y/o servicio no conforme, se hace a través de los siguientes documentos:

- a. Procedimiento de control del producto/servicio no conforme
- b. Formato Identificación y Registro de Producto y/o Servicio No Conforme
- c. Guía de tratamiento del producto/servicio no conforme
- d. Guía de Planificación Operativa
- e. Caracterización de productos y/o servicios para el proceso "Planeación para la implementación de políticas de consolidación"
- f. Caracterización de productos y/o servicios para el proceso "Gestión de planes y programas para la consolidación territorial"
- g. Caracterización de productos y/o servicios para el proceso "Gestión de la articulación intersectorial y territorial"
- h. Caracterización de productos y/o servicios para el proceso "Gestión de estrategias contra cultivos ilícitos"
- i. Planes de calidad para el proceso "Planeación para la implementación de políticas de consolidación"
- j. Planes de calidad para el proceso "Gestión de planes y programas para la consolidación territorial"

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

- k. Planes de calidad para el proceso “Gestión de la articulación intersectorial y territorial”
- l. Planes de calidad para el proceso “Gestión de estrategias contra cultivos ilícitos”

10.4 ANÁLISIS DE DATOS

Este requisito aplica para la implementación de herramientas, metodologías y técnicas estadísticas para evaluar y analizar los datos relacionados con el comportamiento de los procesos y los servicios; así mismo se determinará la adecuación y eficacia del sistema integrado de gestión y para identificar dónde pueden realizarse mejoras. Esto incluye el resultado del seguimiento y medición conforme lo establecen los numerales 8.2.3 y 8.2.4.

El análisis de los datos proporciona información sobre:

- a. La satisfacción de los clientes, ciudadanía y partes interesadas.
- b. La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.
- c. Las características y tendencias de los procesos y los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d. Proveedores.


Para el análisis de datos se utilizará la GTC-ISO/TR 10017 “Orientación sobre las técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:2000”. Y la ISO 9004-4:1993 Sistema de Gestión de la Calidad. Parte 4: Directrices para la mejora de la calidad.

10.5 MEJORA

10.5.1 Mejora Continua

La UACT aplica estos requisitos de calidad, **para mejorar continuamente** la eficacia del sistema integrado de gestión mediante el uso de los objetivos y la política de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y de mejora y la revisión por la dirección.

Las acciones de mejora deben ser continuas y eficaces, con el fin de optimizar la gestión por procesos y cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

Para la mejora continua se utilizarán las herramientas establecidas por la ISO 9004-4:1993 Sistema de Gestión de la Calidad. Parte 4: Directrices para la mejora de la calidad y a través de los Equipos de Mejoramiento de Procesos

10.5.2 Acción Correctiva

Este requisito de calidad involucra el hallazgo de la causa del problema particular y la posterior realización de las acciones necesarias para evitar la recurrencia del problema. La información de entrada del numeral (8.4) Análisis de Datos puede brindar información útil respecto al problema identificado y sugerir posibles acciones de mejoramiento.

Es así como la UACT, estableció el Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora, para dar cumplimiento a los siguientes requisitos:


- a. La identificación y revisión de las no conformidades.
- b. Determinar las causas de las no conformidades.
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades No vuelven a aparecer.
- d. Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas.
- e. Registrar los resultados de las acciones adoptadas en los planes de mejoramiento.
- f. Revisar las acciones adoptadas.

10.5.3 Acción Preventiva

Este requisito de calidad comienza con la consideración y análisis de los datos (numeral 8.4 de la NTCGP 1000: 2009) de todos los hallazgos de las no conformidades, las quejas y reclamos de los clientes, problemas con proveedores, cuando el análisis muestra que existe un potencial para los problemas, **entonces se debe establecer las acciones necesarias para eliminar estas causas potenciales de la no conformidad.**

Es así como la UACT, estableció el Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora, para dar cumplimiento a los siguientes requisitos:

- a. La identificación y revisión de las no conformidades.
- b. Determinar las causas de las no conformidades.
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelven a aparecer.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MI-PE-03
	Macroproceso: Dirección Estratégico	Versión: 1
	Proceso: Planeación Estratégica	Vigencia: 17/03/2015

- d. Determinar las acciones preventivas necesarias e implantarlas.
- e. Registrar los resultados de las acciones adoptadas en los planes de mejoramiento.
- f. Revisar las acciones adoptadas.