

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE DEL MANUAL.....	3
4. DEFINICIONES.....	4
5. SIGLAS.....	8
6. DESARROLLO.....	9
6.1. Referencias Normativas.....	9
6.2. Información general de la Entidad.....	12
6.2.1. Presentación de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.....	12
6.2.2. Compromiso de la Alta Dirección.....	13
6.2.3. Plataforma Estratégica.....	14
6.2.3.1 Misión.....	15
6.2.3.2 Visión.....	15
6.2.3.3 Objetivo General.....	15
6.2.3.4 Mega.....	15
6.2.3.5 Orientadores Estratégicos.....	15
6.2.3.6 Valores.....	16
6.2.3.7 Estructura Organizacional.....	18
6.2.3.8 Partes interesadas.....	18
6.2.3.9 Contexto Estratégico.....	19
6.2.3.10 Objetivos Estratégicos Institucionales.....	20
6.2.3.11 Mapa estratégico.....	20
6.2.3.12 Productos y servicios.....	21
6.2.3.13 Políticas de Operación.....	22
6.3. Sistema Integrado de Gestión y Control.....	23
6.3.1. Definición Sistema Integrado de Gestión y Control.....	23
6.3.2. Principios del Sistema Integrado de Gestión y Control.....	23
6.3.3. Alcance del Sistema Integrado de Gestión y Control.....	25
6.3.4. Objetivos Generales del Sistema Integrado de Gestión y Control.....	25
6.3.5. Cumplimiento de Requisitos Normativos para los Subsistemas.....	26
6.3.6. Subsistemas que componen el Sistema Integrado de Gestión y Control.....	27
6.3.6.1. Política del Subsistema de Gestión del Desempeño.....	29
6.3.6.2. Objetivos específicos del subsistema de Gestión del Desempeño (SGD).....	30
6.3.6.3. Política del subsistema de Control Interno (SCI).....	30
6.3.6.4. Objetivos específicos del subsistema de Control Interno (SCI).....	30
6.3.6.5. Política del subsistema de Gestión Documental y Archivo (SIGA).....	31
6.3.6.6. Objetivos específicos del subsistema Gestión Documental y Archivo (SIGA).....	31

FR-MC-09 V1.1

Página 1 | 46

Carrera 30 No. 85A-39/47 Bogotá D.C.
Teléfonos: (1) 2571281/2571263/2571275
2571663/257116776184218 Ex. 146
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co
Celular: 3102414387
Página web: bomberos.mininterior.gov.co



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

**PROCESO
GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA
CONTINUA**

Código: MN-MC-01

**Manual de Operación del Sistema Integrado
de Gestión y Control**

Versión: 1.0

Vigente Desde: 21 DIC 2018

6.3.6.7.	Política del subsistema de Gestión Ambiental (SGA)	31
6.3.6.8.	Objetivos específicos del subsistema de Gestión Ambiental (SGA)	31
6.3.6.9.	Política del subsistema de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SGTIC)	32
6.3.6.10.	Objetivos específicos del subsistema de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SGTIC)	32
6.3.6.11.	Política del subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)	32
6.3.6.12.	Objetivos específicos del subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)	32
6.3.6.13.	Política del subsistema de Servicio al Ciudadano (SAC)	33
6.3.6.14.	Objetivos específicos del subsistema de Servicio al Ciudadano (SAC)	33
6.4.	Responsabilidad y autoridad del SIGEC	33
6.5.	Modelo de operación por procesos	34
6.6.	Documentación del SIGEC	39
6.7.	Provisión de recursos, ambiente de trabajo e instalaciones	39
6.8.	Requisitos legales	40
6.9.	Información, comunicación y gestión del conocimiento	41
6.10.	Conocimiento de la Entidad	42
6.11.	Acciones para abordar riesgos	43
6.12.	Revisión por la dirección	43
6.13.	Evaluación y mejora continua del SIGEC	44
6.13.1.	Mecanismos de evaluación independiente – interna	45

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGEC) de la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, referencia la reseña histórica, objetivo general, funciones y estructura organizacional, el direccionamiento estratégico. Así mismo, describe el SIGEC, referenciando la declaración de las políticas y objetivos de los subsistemas que lo componen, el modelo de operación por procesos, la autoridad y responsabilidad, la revisión por la dirección, su estructura documental, el alcance, control y distribución de este documento.

Este documento, ha sido desarrollado con fundamento la plataforma estratégica de la DNBC, en el **Decreto 1499 del 2017** "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015" y la **Resolución N° 011 de 2018** "Por medio de la cual se establecen disposiciones para reglamentar el Sistema Integrado de Gestión y Control, se conforman los equipos de trabajo y líneas de defensa institucional de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia", la cual derogó a la **Resolución 323 del 2015** "Por la cual se define, reglamenta el Sistema Integrado de Gestión y Control, y se crean equipos de trabajo institucional de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia."

El Manual de Operación del SIGEC, está dirigido a todos los servidores públicos en todos los niveles y demás colaboradores de la Entidad, así como sus partes interesadas, como una herramienta de consulta para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la Entidad con la mejora continua en la elaboración de productos y prestación de servicios.

El presente Manual, se administra y controla, por el Proceso de Análisis y Mejora Continua, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Control de Documentos y Registros de la DNBC.

2. OBJETIVO

Describir la estructura, elementos y responsabilidades que definen y componen el Sistema Integrado de Gestión y Control – SIGEC – implementado por la DNBC, con base en los estándares del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad aplicable vigente. Esto con el propósito que se convierta en un elemento base para la implementación, mantenimiento y mejora del SIGEC, así como, un marco de referencia para el accionar de los servidores públicos de la DNBC para el aseguramiento de la calidad en sus productos y servicios.

3. ALCANCE DEL MANUAL

Los lineamientos suministrados en este Manual, aplican para todos los procesos identificados de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, cubre el subsistema de Gestión del Desempeño (SGD) bajo los estándares del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y referencia los manuales específicos para los subsistemas que lo componen: Control Interno (SCI), Gestión Documental y Archivo (SIGA), Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (SGTIC), Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST) y Gestión Ambiental (SGA), y Servicio al Ciudadano (SAC).

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Alta Dirección¹:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. Integrada por las máximas autoridades administrativas de una entidad y quién posee el máximo nivel de responsabilidad. Para las entidades de la Rama Ejecutiva, la alta dirección se define en los términos de los Decretos 770 y 785 de 2005.
- 4.2. **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 4.3. **Acción de Mejora:** Acción encaminada a aumentar la capacidad, la eficacia, la eficiencia, la efectividad y optimizar o potencializar, el cumplimiento de los requisitos y/o el desempeño de los procesos.
- 4.4. **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable, con el objetivo de prevenir que algo ocurra.
- 4.5. **Actividad:** Es un conjunto de tareas programadas para contribuir al logro de una meta.
- 4.6. **Autoridad:** Persona o grupo de personas a quienes se ha asignado la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones sobre la configuración de las características de un producto o servicio, por tanto, decide las acciones con respecto a la no conformidad y las salidas no conformes.
- 4.7. **Cadena de Valor²:** describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total.
- 4.8. **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes³ de un objeto, cumple con los requisitos. Así mismo, es entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos⁴.
- 4.9. **Capacidad:** Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.
- 4.10. **Capacidad de gestión⁵:** Significa poseer la condición potencial o demostrada para lograr un objetivo o resultado a partir de la aplicación de determinados recursos y, habitualmente, del exitoso manejo y superación de restricciones, condicionamientos o conflictos originados en el contexto operativo de una institución.
- 4.11. **Característica:** Rasgo diferenciador.
- 4.12. **Caracterización:** Documento que describe las características generales del proceso, esto es, los rasgos diferenciadores del mismo. Recoge todas las características relevantes para que el proceso cumpla con su objetivo. Debe haber tantas caracterizaciones como número de procesos identificados existan.
- 4.13. **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. Un cliente puede ser interno o externo a la organización.
- 4.14. **Codificación:** Mecanismo utilizado para identificar los documentos del SIGEC. Los códigos pueden ser numéricos, alfabéticos, o alfanuméricos.
- 4.15. **Comité Directivo SIGEC:** integrado por: El Director Nacional, el Asesor del Despacho del Director Nacional, el Asesor de Control Interno, el Subdirector Administrativo y Financiero, el Subdirector Estratégico y de Coordinación Bomberil y el Profesional Especializado encargado de las funciones de Planeación, el cual entre otras tiene asignadas las siguientes responsabilidades: Orientar el Direccionamiento Estratégico y la Planeación Institucional de la Entidad, Establecer objetivos institucionales alineados con el propósito fundamental, metas y estrategias de la DNBC, Determinar las políticas y estrategias que aseguren que la estructura, procesos, autoridad y responsabilidad, estén claramente definidas para el logro de los objetivos de la DNBC.

¹ Tomado del documento Glosario Sistema de Gestión MIP V3 Agosto 2018

² Ibid

³ Inherente: El concepto se utiliza para nombrar a aquello que, debido a sus condiciones naturales, resulta imposible separarlo de algo ya que está unido de una manera indivisible a eso

⁴ Tomado del documento Glosario Sistema de Gestión MIP V3 Agosto 2018

⁵ Tomado del documento "Políticas públicas y Capacidades Estatales" publicado en la Revista "Forjando" año 3, número 5. Número especial: las políticas públicas en la provincia de Buenos Aires. Políticas públicas y Capacidades Estatales, 2014

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

- 4.16. **Comité Institucional de Coordinación de Control Interno:** es el órgano asesor e instancia decisoria en los asuntos de control interno de una entidad pública (Decreto 1083 de 2017, artículo 2.2.21.1.5).
- 4.17. **Compromiso:** Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.
- 4.18. **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- 4.19. **Copia Controlada:** Copia del documento original con registro de asignación a un Proceso, por lo tanto, no se debe reproducir sin autorización, y siempre que cambia la versión debe ser actualizada y enviada al Equipo del proceso de Mejora Continua para que defina los lineamientos a seguir.
- 4.20. **Copia no Controlada:** Copia del documento original del SIGEC impreso o digital, entregado con fines de información, que no son controlados en su distribución (se encuentren por fuera del sitio web de la Entidad) y por tanto no puede garantizarse su vigencia y aplicación por cambios de versión.
- 4.21. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada. Es una acción inmediata para mitigar el efecto del problema.
- 4.22. **Desempeño⁶:** Desempeño: medida en la que la gestión de la Entidad, logra sus resultados finales en el cumplimiento de su misión y en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo.
- 4.23. **Direccionamiento Estratégico⁷:** Resultado del ejercicio emprendido por el Equipo Directivo de la Entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades del plan nacional de desarrollo y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos.
- 4.24. **Documento del SIGEC:** Todos aquellos documentos relevantes que definen a los servicios que presta la Entidad y que son necesarios para el funcionamiento eficaz de los subsistemas que componen el Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGEC), como, por ejemplo: el Manual SIGEC, Manual de Funciones, Manual de Seguridad de la Información, los procedimientos, los instructivos, guías, manuales, entre otros. Son sujetos de actualización cuando el original, sufra cambios.
- 4.25. **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados. Para el caso de la evaluación de la eficacia de las acciones implementadas para subsanar una no conformidad, dicha eficacia se centrará en evaluar no solo que el plan se haya ejecutado, sino también si el plan implementado redujo o eliminó el problema que generó la no conformidad.
- 4.26. **Estrategias:** Conjunto de acciones para el logro de los objetivos de la organización.
- 4.27. **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- 4.28. **Grupos de valor⁸:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la Entidad.
- 4.29. **Grupos de Interés⁹:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la Entidad. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.
- 4.30. **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- 4.31. **Indicador:** Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad. Resultado cuantitativo de comparar dos variables.

⁶ Adaptado del documento Glosario Sistema de Gestión MIP V3 agosto 2018

⁷ Adaptado del documento Glosario Sistema de Gestión MIP V3 agosto 2018

⁸ Adaptado del documento Glosario Sistema de Gestión MIP V3 agosto 2018

⁹ Adaptado del documento Glosario Sistema de Gestión MIP V3 agosto 2018

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 1 DIC 2018

- 4.32. **Manual:** Es un compendio de operaciones, métodos o procedimientos e instrucciones que se deben seguir para realizar actividades.
- 4.33. **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño.
- 4.34. **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- 4.35. **Meta¹⁰:** Fin u objetivo de una acción o plan. Expresión concreta y cuantificable de los logros que la Entidad planea alcanzar en un periodo de tiempo, con relación a los objetivos previamente definidos.
- 4.36. **Misión:** Formulación explícita del propósito de la organización o de un área funcional.
- 4.37. **Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.
- 4.38. **Modelo de Operación por Procesos:** Representación integral que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación entendida ésta como el desarrollo de sus procesos internos, cuyo fin es armonizar con enfoque sistemático la misión y visión institucional.
- 4.39. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 4.40. **Objetivo Institucional:** Finalidad hacia la que se orientan los programas y metas. Dichos objetivos se han definido en el Plan Estratégico Institucional de la Dirección Nacional de Bomberos.
- 4.41. **Observación:** Situación específica que no implica desviación ni incumplimiento de requisitos, pero que requiere ajustes para prevenir el cumplimiento de los requisitos. Según el caso, podría entenderse como una desviación puntual del SIGEC, en el cual no se detecta suficiente evidencia para declararla como una no conformidad. En este sentido, las observaciones pueden ser no conformidades potenciales, las cuales se podrían tratar como acciones preventivas.
- 4.42. **Oportunidad de Mejora:** Situación de conformidad en las que no hay riesgo asociado, pero que su implementación permitirá incrementar la capacidad del proceso, para cumplir los requisitos y optimizar su desempeño.
- 4.43. **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la DNBC.
- 4.44. **Participación activa:** Tomar parte en una actividad, evento o situación.
- 4.45. **Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- 4.46. **Plan de Acción Anual:** Es la programación que, en concordancia con el Plan estratégico institucional, identifica las metas, recursos, indicadores y responsables definidos a nivel de cada una de los procesos. El plan expresa formalmente los productos que la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia se propone cumplir al interior, durante una vigencia específica.
- 4.47. **Plan de Mejoramiento:** Instrumento que registra hallazgos, recomendaciones y observaciones, como producto del ejercicio de la evaluación, autoevaluación y autorregulación, el cual propone análisis de causas, acciones, responsables, metas y fechas puntuales, con el fin de fortalecer la cultura de autocontrol, mejorar el desempeño institucional y generar las condiciones requeridas para el logro de los resultados esperados.

¹⁰ Adaptado del documento Glosario Sistema de Gestión MIP V3 agosto 2018

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

- 4.48. **Plan Estratégico Institucional:** Documento que refleja la misión, visión, objetivos, estrategias y metas a seguir por la institución en el mediano y largo plazo para el cumplimiento de las metas sectoriales y los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.
- 4.49. **Plan Estratégico Institucional:** Es una herramienta de gestión que orienta las acciones de la entidad para alcanzar objetivos acordes con la misión y con el Plan Nacional de Desarrollo; está conformado por los objetivos estratégicos, metas, actividades, responsables e indicadores.
- 4.50. **Plan Estratégico Sectorial:** Documento que establece la misión, visión, objetivos, estrategias y metas que el sector del interior debe ejecutar para el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo.
- 4.51. **Plan Nacional de Desarrollo:** Base de políticas gubernamentales del presidente de Colombia el cual, intenta ligar sus propuestas de campaña con su gestión durante los cuatro años de gobierno. Para ello la Constitución y la Ley han ordenado la práctica de la planeación en Colombia. En tal sentido, la base del Plan, del presidente electo, son las propuestas de campaña presentadas ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el momento de su inscripción como candidato, conocidas como el programa de gobierno. De esta manera el Plan Nacional de Desarrollo, es el instrumento legal por medio del cual, se dan a conocer los objetivos de gobierno del Presidente de Colombia y su gestión, y además, permite evaluar sus resultados.
- 4.52. **Planeación:** Es el proceso conducente a la formulación de las orientaciones estratégicas que permiten, de manera coordinada, encaminar los esfuerzos individuales para el logro de los objetivos institucionales.
- 4.53. **Política:** Intenciones globales y de orientación de la Entidad, relativas a cualquier área o proceso de la organización, tal y como se expresan formalmente por la alta dirección. Orienta el comportamiento de los actores, mediante un conjunto de sucesivas acciones intencionales que tienen como propósito hacer frente a situaciones consideradas relevantes.
- 4.54. **Principio¹¹:** máxima idea, regla o norma de carácter general que orienta y rige la acción de la Entidad pública.
- 4.55. **Procedimiento:** Es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 4.56. **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto, para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Se identifica claramente en el mapa de procesos institucional. Los procesos están documentados a través de caracterizaciones.
- 4.57. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta, que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. También es entendida como la expresión de insatisfacción hecha a la Entidad, relativa a su producto o servicio o a un proceso.
- 4.58. **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- 4.59. **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas, puede encontrarse en medio físico o digital.
- 4.60. **Rendición de cuentas¹²:** Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.
- 4.61. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 4.62. **Salida:** Resultado de un proceso.

¹¹ Adaptado del documento Glosario Sistema de Gestión MIP V3 agosto 2018

¹² Adaptado del documento Glosario Sistema de Gestión MIP V3 agosto 2018

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

- 4.63. **Salida No Conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con uno o varios de los requisitos establecidos o características de calidad definidas, identificada antes, durante o después de su entrega a la parte interesada.
- 4.64. **Seguimiento a planes de mejoramiento:** Consiste en validar la ejecución de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento con las fechas establecidas y valorar su efectividad.
- 4.65. **Seguimiento:** Determinación del estado de avance de las metas previstas en un momento determinado. Se identifican los factores que afectan el resultado esperado y se establecen las acciones correctivas en caso de ser necesario.
- 4.66. **Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- 4.67. **Sugerencia:** es la manifestación, insinuación, formulación de ideas o propuestas tendientes al mejoramiento de un servicio o la gestión de la misma entidad.
- 4.68. **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- 4.69. **Valor público:** cambios sociales —observables y susceptibles de medición— que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar.¹³
- 4.70. **Visión:** Conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de lo que una institución quiere ser en el futuro.

5. SIGLAS

5.1. **ACC:** Actividad Crítica de Control

5.2. **DNBC:** Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

5.3. **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión

5.4. **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

5.5. **SAC:** Subsistema de Servicio al Ciudadano

5.6. **SCI:** Sistema de Control Interno

5.7. **SGA:** Subsistema de Gestión Ambiental

5.8. **SGD:** Subsistema de Gestión del Desempeño

5.9. **SGSI:** Subsistema de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (SGTIC)

5.10. **SGSST:** Subsistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

5.11. **SIGA:** Subsistema de Gestión Documental y Archivo

5.12. **SIGEC:** Sistema Integrado de Gestión y Control

5.13. **SNC:** Salida No Conforme

5.14. **SSST:** Seguridad y Salud en el Trabajo

¹³ Tomado del documento "Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el Sector Público" elaborado por el BID y el CLAD, 2007.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

6. DESARROLLO

6.1. Referencias Normativas

La Constitución Política en su artículo 209 establece: "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".

Mediante la Resolución 11 del 17 de enero de 2018, se establecen disposiciones para reglamentar el Sistema Integrado de Gestión y Control, se conforman los equipos de trabajo y líneas de defensa institucional de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia", en la cual se relaciona la siguiente referencia normativa:

Respecto al **Subsistema de Control Interno**, se relaciona el siguiente marco normativo:

- En el artículo 209 de la Constitución Política, establece que la administración pública en todos sus órdenes, tendrá un control interno, que se ejercerá en los términos que señale la ley y que la función administrativa, se debe desarrollar con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
- En desarrollo del mandato constitucional, se expidió la Ley 87 de 1993, por la cual se implementa el sistema de control interno en las entidades públicas. El artículo 13, prevé que los organismos y entidades a que se refiere el artículo 5 de la Ley 87 de 1993, deberán establecer al más alto nivel jerárquico, un Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, denominado desde la expedición del Decreto 1499 del 2017, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- El Decreto Nacional 2145 de 1999, al reglamentar el Sistema Nacional de Control Interno de que trata la Ley 489 de 1998, precisa las competencias del Comité de Coordinación de Control Interno.
- En el capítulo 6 del Título 21 del Decreto 1083 de 2015, el cual adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como instrumento de articulación y reporte de la planeación, actualiza en el Título 23, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- El Decreto 648 del 2017, modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en relación al reglamento de ingreso, administración de personal, situaciones administrativas, retiro de los empleados públicos y protección especial, en caso de supresión del empleo, así como, en relación a la organización de las Oficinas de Control Interno, su rol y lo relativo al Comité de Coordinación de Control Interno, en sus artículos 2.2.21.1.5 y 2.2.21.16
- El Decreto 1499 de 2017, en su artículo 6, deroga el Capítulo 6 del Título 21, sustituye los Títulos 22 y 23 y modifica los artículos 2.2.24.3 y 2.2.24.4 del Título 24 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, y los artículos 8, 9, 10 y 11 del Decreto 2623 de 2009, así como, lo establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003.
- El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V2, establece los requisitos para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, los cuales están acompañados de un esquema de asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, denominado **Líneas de Defensa**, distribuidas en los diversos servidores de la Entidad, no siendo el control interno una tarea exclusiva de las oficinas de control interno.

Respecto al **Subsistema de Gestión del Desempeño**, se relaciona el siguiente marco normativo:

- El artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 "Todos por un nuevo País", integró en un solo sistema de gestión, los sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno, consagrado en la ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998.

 DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0 Vigente Desde: 21 DIC 2018

- El Decreto 1083 de 2015, único Reglamentario del Sector Función Pública, modificado por el 1499 de 2017, se actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del que trata el título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del mencionado Decreto, y que en el artículo 2.2.22.1.5, establece la articulación y complementariedad del Sistema de Gestión, con otros sistemas, tales como el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo y Sistema de gestión de la Seguridad de la Información.
- Desde la expedición del Decreto 1499 del 2017, el Sistema de Desarrollo Administrativo, integrado con el Sistema de Gestión de Calidad, se llama Sistema de Gestión, el cual, articulado con el Sistema de Control Interno, constituye el Modelo Integrado de Planeación y Gestión V.2., cuya operatividad se determina mediante el Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG que expide el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Se requiere fortalecer los principios de la función administrativa, en especial los de economía y celeridad, establecidos por la Ley 489 de 1998, con el fin de lograr que los objetivos del: Sistema de Gestión (Sistema de Gestión de calidad integrado con el Sistema de Desarrollo Administrativo), Sistema de Control Interno, Sistema del Servicio al Ciudadano, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, Sistema de Gestión Documental y de Archivos y Seguridad de Gestión de la Información, se desarrollen de manera ágil y en el menor tiempo y costo posibles.
- El artículo 2.2.22.3.8 del Decreto 1083 de 2015, define que, en cada una de las entidades, se integrará un Comité Institucional de Gestión y Desempeño, encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal.

Respecto al **Subsistema de Gestión Documental y Archivo**, se relaciona el siguiente marco normativo:

- La Ley 594 del 2000, crea la Ley General de Archivos.
- El Decreto 2609 de 2012, "Por el cual se reglamenta el título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las entidades del Estado", señala en el artículo 11, que el Programa de Gestión Documental (PGD) debe ser aprobado por el Comité de Desarrollo Administrativo, conformado en cada una de las entidades del orden nacional.
- El Decreto 2578 de 2012, "Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se crea la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones, relativas a la Administración de los archivos del estado", dispone en el parágrafo del artículo 14, que, en las entidades del orden nacional, las funciones del Comité Interno de Archivo, serán cumplidas por el Comité de Desarrollo Administrativo establecido en el Decreto 2482 de 2012.

Respecto al **Subsistema de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SGTIC)**, se relaciona el siguiente marco normativo:

- El Decreto 235 de 2010, regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- La Ley Estatutaria 1581 de 2012, dicta las disposiciones generales para la protección de datos personales.
- El Decreto 2573 de 2014, establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- El Decreto 1712 de 2014, crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- El Decreto 1078 de 2015, expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- El Decreto 415 de 2016, establece los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones a través del posicionamiento de los líderes de áreas TI.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

- El Decreto 728 de 2017, adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.

Respecto al **Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**, se relaciona el siguiente marco normativo:

- La Ley 9 de 1979, dicta medidas sanitarias y en su Título III, menciona todo lo concerniente a Salud Ocupacional.
- La Resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- El Decreto ley 1295 de 1994 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- La Ley 1562 de 2012, modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.
- El Decreto 1072 de 2015 establece en el Título 4 Capítulo 6, las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y en el parágrafo 1 del artículo 2.2.4.6.4., expresó que el SG-SST, debe adaptarse al tamaño y características de la empresa; igualmente, puede ser compatible con los otros sistemas de gestión de la empresa y estar integrado en ellos.
- El Decreto 1072 de 2015, establece en su artículo 2.2.4.6.5. que el empleador o contratante debe establecer por escrito una política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que debe ser parte de las políticas de gestión de la empresa, con alcance sobre todos sus centros de trabajo y todos sus trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas. Esta política debe ser comunicada al Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo según corresponda de conformidad con la normatividad vigente.
- El Decreto 052 del 2017, modifica el artículo 2.2.4.6.37 del Decreto número 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- La Resolución No. 1111 de 2017, el Ministerio del Trabajo, definió los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para Empleadores y Contratantes.

Respecto al **Subsistema de Gestión Ambiental**, se relaciona el siguiente marco normativo:

- Los Artículos 7, 8, 49, 58, 79, 80, 81, 82, 88, 95, 339, 366, de la Constitución Política de Colombia 1991, consagraron una serie de principios y herramientas, encaminados a configurar un Estado verde o ecológico, estableciendo los derechos y deberes que se deben observar para la conservación y protección ambiental.
- El Decreto 2811 de 1974, adoptó el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medioambiente, el cual consagra que el ambiente es patrimonio común, y es deber del estado y los particulares, participar en su preservación y manejo, ya que son de utilidad pública e interés social.
- En atención a estas disposiciones, el Estado Colombiano expidió la Ley 99 de 1993, por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones, la cual está reglamentada por: Decreto Nacional 1713 de 2002, Decreto Nacional 4688 de 2005, parcialmente por el Decreto Nacional 3600 de 2007 y Decreto Nacional 2372 de 2010.
- El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, expidió la Política Nacional de Producción y Consumo Sostenible, por la cual establece y adopta entre otros, el Manual de Compras Públicas Sostenibles, la guía y metodología para las compras públicas sostenibles, el Manual de USO de la Herramienta de Evaluación de Criterios de Sostenibilidad y Eficiencia Energética, Criterios de Mantenimiento de Vehículos, la Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos, la Política Ambiental para la Gestión Integral de los Residuos o Desechos Peligrosos, la Política de Prevención y Control de la Contaminación del Aire, Política Nacional para la Gestión Integral del Recurso Hídrico, Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, entre otras.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

- El Gobierno Nacional ha expedido directivas presidenciales orientadas a dar cumplimiento al Plan de Austeridad en el Gasto Público, así como, las relacionadas con las buenas prácticas para el ahorro de energía, agua, la estrategia cero papel, entre otras.

Respecto al **Subsistema de Servicio al Ciudadano**, se relaciona el siguiente marco normativo:

- La Constitución Política en sus artículos 2,123, 209 y 270, señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado, es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para que el ciudadano tenga la posibilidad de acceder a la información y servicios, que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- El Decreto 2623 de 2009, crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

6.2 Información general de la Entidad

6.2.1 Presentación de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Las emergencias por incendios y demás calamidades conexas, han aquejado a la humanidad a lo largo de su historia. Este hecho ha determinado que surjan las organizaciones bomberiles, especializadas en la prevención y control de estos eventos. En Colombia, las primeras brigadas de bomberos voluntarios surgieron por la iniciativa particular de la población, de conformar instituciones que les permitieran, a un grupo de personas, controlar y extinguir las conflagraciones que se presentaran.

En consecuencia, el Estado, luego del recorrido histórico de iniciativas bomberiles tanto normativas, como de agrupación, y en aras de garantizar una prestación eficiente del servicio bomberil, profiere en 1996, la Ley 322, mediante la cual establece la prevención y control de incendios y demás calamidades conexas, como un servicio público esencial a cargo del Estado, prestado por los Cuerpos de Bomberos Oficiales y Voluntarios. Para coordinar la prestación de este servicio, crea el Sistema Nacional de Bomberos, el cual agrupaba a los Cuerpos de Bomberos Oficiales y Voluntarios del País, con una principal función de generar estrategias de fortalecimiento nacional, con tres ejes fundamentales: cofinanciación de proyectos para la adquisición de equipo y maquinaria, capacitación y gestión transversal institucional.

Con el fin de generar una transformación integral en la prestación del servicio de bomberos, el 21 de Agosto de 2012, nace la Ley 1575 por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia, en la cual, su Artículo 5° indica "Créase la Dirección Nacional de Bomberos, como Unidad Administrativa Especial del orden nacional, con personería jurídica, adscrita al Ministerio del Interior, con autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio, cuya sede será en Bogotá, D. C.", la cual, propende por otorgar beneficios, reconocer la labor desempeñada y dignificar la labor de hombres y mujeres que arriesgan sus vidas para proteger a la comunidad y al País.

Así mismo, mediante la Ley 1575/2012, se crea la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, como una como Unidad Administrativa Especial del orden nacional, con personería jurídica, adscrita al Ministerio del Interior, con autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio.

El objetivo de la DNBC, es dirigir, coordinar y acompañar la actividad de los cuerpos de bomberos del País, para la debida implementación de las políticas y normativa que se formule en materia de gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, que permitan prestar de manera eficiente este servicio público esencial. Por tanto, todas las instituciones bomberiles del País, oficiales, aeronáuticos y voluntarios, así como sus miembros, están bajo coordinación operativa de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

La Dirección Nacional de Bomberos tiene jurisdicción en todo el territorio nacional, su domicilio y sede de sus órganos administrativos principales es la ciudad de Bogotá, D.C.

Adicionalmente, su Artículo 6°, especifica como funciones de la Dirección Nacional de Bomberos las siguientes:

- "Aprobar, coordinar, regular y acompañar en la implementación, de las políticas globales y los reglamentos generales de orden técnico, administrativo y operativo que deben cumplir los cuerpos de bomberos y sus integrantes para la prestación del servicio público esencial".
- "Acompañar a los cuerpos de bomberos en la formulación y ejecución de los planes de mejoramiento, que cada cuerpo de bomberos adopte para ajustarse a los lineamientos determinados por la dirección nacional".
- "Dar el soporte técnico a los cuerpos de bomberos para la formulación de proyectos a presentar ante la junta nacional de bomberos".
- "Fortalecer la actividad bomberil".
- "Administrar el Fondo Nacional de Bomberos".

Una vez creada la Dirección Nacional de Bomberos, se realizó el primer estudio técnico de la Entidad, con el fin de dar el primer Direccionamiento Estratégico de la DNBC, en el que se plantearon como ejes principales los siguientes valores entendidos como las ideas o normas que regirían el pensamiento o la conducta de las personas en la sociedad y considerando la responsabilidad que tendrían quienes gestionaran las funciones anteriormente descritas de la Dirección Nacional de Bomberos: Probidad, Transparencia, Solidaridad, Respeto a la Dignidad Humana, Respeto por el medio ambiente, Compromiso.

En el año 2013, se articulan estos valores con la misión, visión y objetivos estratégicos de la DNBC y posteriormente durante el 2014, se articulan con el plan estratégico y con las demás herramientas de formulación estratégica, como lo es el plan de acción institucional.

En el año 2015, mediante la Resolución 323, se crea el Sistema Integrado de Gestión y Control, sistema que acoge estos principios, como lineamiento estratégico de las decisiones, tomadas alrededor de los 7 subsistemas que lo componen. Luego en el año 2018, se deroga esta Resolución y se expide la Resolución 11 del 17 de enero de 2018, *"Por medio de la cual se establecen disposiciones para reglamentar el Sistema Integrado de Gestión y Control, se conforman los equipos de trabajo y líneas de defensa institucional de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"*, con el fin de adecuarse a la nueva versión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las novedades normativas aplicables a la administración pública.

6.2.2. Compromiso de la Alta Dirección

A través del acta N°01 del 10 de septiembre de 2015, se declara el compromiso de la Alta Dirección, para la implementación del SIGEC, en la cual, el Director General y su equipo directivo, expresan su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de Gestión y Control, adoptado para la DNBC, y convoca a los demás niveles directivos y a todos los servidores públicos, a poner en marcha los métodos y procedimientos necesarios para que el SIGEC, se convierta en un medio efectivo para el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales de la Entidad.

Adicionalmente, se comprometen a adelantar la sensibilización sobre el SIGEC y a generar y estimular la participación de los Servidores Públicos a su cargo en pro del diseño, implementación, desarrollo, seguimiento y evaluación del mismo.

Respecto del Compromiso de la Alta Dirección frente al Sistema Integrado de Gestión y Control, se puede mencionar que se soporta en:

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde:

21 DIC 2018

- La aprobación de actos administrativos de adopción de modelos, políticas, objetivos, planes y asignación de responsabilidades del SIGEC y sus subsistemas.
- La aprobación y dirección de la planificación institucional, la participación de la gestión de los planes de mejoramiento, la celebración de los Comités Directivos SIGEC (Comité Institucional de Gestión y Desempeño) y los Comités Institucionales de Coordinación de Control Interno.
- En el marco de dichos Comités, las revisiones periódicas del SIGEC y los Subsistemas que lo conforman, observando los resultados alcanzados y de la prestación de los servicios de la Entidad.
- La asignación de los recursos para la gestión, implementación, mantenimiento y mejora del SIGEC, lo cual puede ser observado tanto en el Plan de acción de la Entidad, como en el Presupuesto.
- Toma de decisiones para la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y de la prestación de los servicios de la Entidad, en el marco de los Comités establecidos formalmente en la Entidad y creados para tal fin.
- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas, en el marco de las disposiciones normativas.
- Las demás funciones y roles asignados mediante la Resolución 11 de 2018, especialmente el artículo 11°.

Con objeto de generar conciencia y gestionar el cambio por parte de los servidores públicos y partes interesadas para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión y Control en la Entidad, se desarrollan las actividades relacionadas con la Inducción, reinducción, evaluación de desempeño, actividades de comunicación interna, entre otras.

6.2.3 Plataforma Estratégica

La Plataforma Estratégica de la Entidad, compone los elementos que permiten guiar la gestión institucional, de tal forma, que permita priorizar los recursos, talento humano y focalizar los procesos en la consecución de los resultados, con miras a:

- **Garantizar los derechos** de los ciudadanos destinatarios de nuestros productos y servicios
- **Satisfacer las necesidades** de los ciudadanos destinatarios de nuestros productos y servicios
- **Solucionar los problemas** de los ciudadanos destinatarios de nuestros productos y servicios
- **Fortalecer la confianza** ciudadana y la legitimidad

Dicha plataforma está plasmada en el Plan Estratégico Institucional, el cual se desarrolla de acuerdo a lo establecido por el Procedimiento Para la formulación, seguimiento y modificación del Plan Estratégico Institucional de la DNBC, el Instructivo Para la Planeación Estratégica y la Planeación Anual Institucional y bajo la guía establecida en el Manual Operativo de la nueva versión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, expedido mediante Decreto 1499/2017, por el Departamento Administrativo de la Función Pública, correspondiente a la **Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, en la Política de Planeación Institucional y la Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público**, permitiendo establecer la alineación estratégica entre el Plan Nacional de Desarrollo con el Plan Estratégico Sectorial, el Plan Estratégico Institucional, el Plan de Acción Institucional y las dimensiones y los planes definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Adicionalmente, está compuesta por:

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

6.2.3.1 Misión

La Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Bomberos es la Entidad Nacional que dirige, coordina, regula y acompaña la actividad de los cuerpos de Bomberos oficiales, voluntarios y aeronáuticos del País, para la debida implementación de políticas y normatividad tendiente a garantizar la prestación eficiente del servicio público esencial de gestión integral de riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, brindando su máximo desempeño a toda la comunidad acorde a su vocación de servicio, sensibilidad social, entrega y disciplina.

6.2.3.2 Visión

La Dirección Nacional de Bomberos en el 2019, habrá logrado fortalecer y posicionar institucionalmente la actividad bomberil, a través de estrategias que garanticen la prestación del servicio público esencial de la gestión integral del riesgo contra incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos.

6.2.3.3 Objetivo General

Liderar la implementación de la gestión integral de riesgos contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos de los Bomberos de Colombia.

6.2.3.4 Mega

Fortalecer la gestión integral del riesgo en el territorio nacional mejorando a 2018 la capacidad de respuesta de 745 cuerpos de bomberos del país.

6.2.3.5 Orientadores Estratégicos

La DNBC llegará al cumplimiento de su MEGA, a través de los siguientes orientadores estratégicos en el marco de su misión institucional:

- **Fortalecimiento en la gestión integral de riesgo:**
 - Apoyo en la coordinación técnica y operativa a los Cuerpos de Bomberos para la atención de emergencias.
 - Preparación para la respuesta a emergencias: financiación y cofinanciación de vehículos y equipos especializados para la atención de emergencias, fortalecimiento en infraestructura y cualificación de las unidades bomberiles.
- **Fortalecimiento Institucional de los Cuerpos de Bomberos:** Orientador bajo el cual se plantearán metas que fortalezcan la expedición de reglamentos generales, técnicos, administrativos y operativos, así como, el acompañamiento para su implementación. De igual forma se prestará el apoyo necesario en la ejecución de planes, programas, proyectos y estrategias enfocados a la gestión integral del riesgo contra incendios, manejo de materiales peligrosos y atención de rescates en todas sus modalidades.
- **Optimizar la operación institucional en la generación efectiva del servicio.** Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de la entidad para la generación de aquellos servicios que se prestan a los cuerpos de bomberos del país.
- **Fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo institucional.** Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

- Fortalecer los mecanismos de soporte a la gestión institucional.

Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados.

Para esto, se espera que la DNBC, cumpla con el 100% de las metas propuestas en su Plan Estratégico Institucional, para el cumplimiento de sus objetivos.

6.2.3.6 Valores

Para crear valor y asegurar el éxito de la DNBC, a largo plazo, se debe crear y mantener una relación sólida con los diferentes grupos de valor con los que interactúa la Entidad, en un entorno de respeto mutuo, diálogo abierto, identificación de necesidades, búsqueda del mutuo beneficio y apertura al cambio, con personal motivadas e interesadas en el bien común.

En ese sentido, se adoptó el Código de Integridad, el cual tiene como objetivo principal, el afianzar los valores y principios que rigen la misión institucional, así mismo, se adoptó el Código de Ética, el cual se convierte en una guía para orientar las acciones de los servidores públicos de la Entidad, hacia una conducta digna, ética y transparente, que responde a las necesidades de la sociedad y oriente su desempeño en el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora permanente de la gestión administrativa de manera integral y eficiente.

Valores del servicio Público:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Valores Institucionales:

- **Probidad:** Honradez, honestidad, integridad y rectitud de comportamiento.
- **Protección:** Proteger o impedir que una persona o una cosa reciba daño o que llegue hasta ella algo que lo produzca.
- **Transparencia:** Es la total "claridad y limpieza" en nuestra manera de ser y la expresión máxima de nitidez en nuestro proceder, constituyéndose en la forma segura, correcta y pública de acometer las diferentes actividades laborales, caracterizándose estas por un actuar idóneo conforme a las políticas y normas de la empresa.
- **Solidaridad:** es el sentimiento de unidad basado en intereses o en metas comunes, compartido por muchos individuos, para pertenecer a un mismo grupo social, para trabajar unidos para lograr una misma meta o para luchar juntos por un mismo motivo.
- **Respeto a la Dignidad Humana:** Es aceptar al otro, reconocer y no vulnerar sus derechos. La entidad reconoce los derechos del otro y trabaja para lograr el fortalecimiento y mejoramiento continuo de sus competencias y obligaciones.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

- **Respeto por el Medio ambiente:** La educación y el respeto al medio ambiente deben preocuparnos a todos, pues la responsabilidad del cuidado, conservación, preservación y mejora del medio ambiente debe ser común y solidaria.
- **Compromiso:** Ser fiel a sus convicciones, eficiente y eficaz en el cumplimiento de las obligaciones contraídas. Cada una de las actuaciones de los funcionarios públicos del estado se basa en el sentido del deber y la actitud responsable frente al cumplimiento de los Planes y objetivos institucionales.
- **Excelencia:** Superior calidad o bondad que hace digna de aprecio y estima una cosa o a una persona.
- **Servicio:** Condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige, necesita u ordena.

Principios:

- **Actitud de servicio:** La información suministrada a las partes interesadas debe ser de calidad, y de manera oportuna, continua, veraz, sobre los procesos y resultados de la gestión pública, promoviendo espacios de participación.
- **Austeridad:** Las actuaciones de todo el personal adscrito a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, están enmarcadas por la sobriedad y racionalización en el uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.
- **Bienestar y desarrollo de los servidores:** Brindar tranquilidad, calidad de vida y crecimiento a los servidores públicos.
- **Cultura del autocontrol:** Se constituye como elemento fundamental en la búsqueda de la perfección y la excelencia, por ello, la Dirección Nacional de Bomberos reclama de cada uno de sus funcionarios la fe debida en cada una de sus actuaciones, acordes con los procesos y procedimientos.
- **Mejoramiento Continuo:** La Entidad aplicará todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno.
- **Eficacia:** la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia debe atender las necesidades de la Comunidad, para dar cumplimiento a sus objetivos estratégicos de manera óptima, en razón de su seguridad y de una atención oportuna y bien orientada.
- **Eficiencia:** la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia debe constantemente racionalizar los procesos para optimizar el uso de los recursos, maximizar los resultados, de tal manera que logre sus objetivos en términos de satisfacción.
- **Equidad:** Está se aplicará mediante la ecuanimidad en la asignación de funciones, responsabilidades y recursos, permitiendo que todos los funcionarios de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia tengan igualdad de oportunidades.
- **Excelencia:** Todos los funcionarios de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia deben estar comprometidos en la búsqueda de resultados excelentes, mediante el cumplimiento de sus responsabilidades con competencia, diligencia y calidad.
- **Profesionalismo:** Todos los funcionarios deben emplear métodos y prácticas de la máxima calidad posible en sus actividades. Ningún funcionario podrá aceptar dádivas que impliquen prebendas y pueda comprometer o inclinar nuestra conducta a favor de quien lo hace.
- **Respeto:** La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia avanzará en la cultura del diálogo permitiendo que todos expresen sus argumentos sin lesionar el de los demás, escuchando con sentido crítico y respetando la posición de los otros.
- **Celeridad:** Cumplimiento de las actividades con la mayor prontitud posible y según los términos establecidos en la normativa legal vigente, asegurando de esta manera que el efecto de su gestión se proyecte oportunamente en la atención de las necesidades y aspiraciones de sus destinatarios.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

6.2.3.7 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, está definida mediante el Decreto N° 350 del 4 de marzo de 2013 y mediante el Decreto 351 del 4 de marzo de 2013, se estableció la planta de personal de la Entidad.



Es preciso anotar, que cada una de estas dependencias cuenta con áreas y equipos de trabajo que adelantan las acciones para dar cumplimiento a las funciones establecidas en el Decreto N° 350.

6.2.3.8 Partes interesadas

Las partes interesadas de la DNBC, con sus necesidades y expectativas, constituyen los grupos de valor, a los cuales se dirigen todas las actividades de la Entidad.

Dichos grupos de valor se encuentran identificados y descritos en la Matriz de Partes Interesadas de la DNBC, así como, en el documento de la Caracterización de Usuarios de la Entidad. En dicha Matriz, se describen los campos establecidos por la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, elaborada por el DNP y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en la que se establecen las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos con quienes interactúa la Entidad, con el fin de agruparlos y fortalecer la oferta institucional de acuerdo con las expectativas y necesidades de sus usuarios. Esto, siguiendo lo establecido en la **Dimensión Gestión con Valores para Resultados, Política Servicio al ciudadano**.

En ese sentido, tanto la Matriz de Partes Interesadas de la DNBC, el documento de la Caracterización de Usuarios de la Entidad y los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS's), se revisan por lo menos una vez al año y se actualizan según necesidad y disposiciones de los Entes Administrativos y de Control, siguiendo lo establecido en la **Dimensión Dirección Estratégica, Política de Planeación Institucional**. En ese sentido, es de anotar que las actividades posteriores a la entrega de servicios o productos a las partes interesadas, están establecidas en los procedimientos de cada uno de los procesos institucionales.

Adicionalmente, la Entidad identifica los derechos, necesidades, problemas, grado de satisfacción de los grupos de valor, a través de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción, las PQRS, el desarrollo de los trámites y OPAS y, en las sesiones de mesas de trabajo y asesorías a los Cuerpos de Bomberos del País.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

A continuación, se presenta una ilustración sobre los Grupos de Valor de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia:



Como mecanismo adicional, para fortalecer la relación Entidad – Grupos de Valor y en cumplimiento de las disposiciones de la Dimensión Gestión con Valores para Resultados, Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Entidad formula y ejecuta anualmente un Plan de Participación Ciudadana. De igual forma, en el marco de la misma Dimensión y siguiendo la Política de Racionalización de trámites, se formula y ejecuta la Estrategia de Racionalización de trámites.

6.2.3.9 Contexto Estratégico

Para establecer el contexto y las capacidades de la Entidad, para desarrollar su gestión y lograr un desempeño acorde con los resultados que debe alcanzar para la generación del valor público, es decir, tener claro con qué cuenta y con qué no, para lograr sus resultados, la DNBC aplica la metodología PESTAL (Entorno externo: Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental y Legal) y la DOFA (Entorno Interno: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Para la formulación, seguimiento y modificación del Plan Estratégico Institucional de la DNBC, el Instructivo Para la Planeación Estratégica y la Planeación Anual Institucional y bajo la guía establecida en el Manual Operativo de la nueva versión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Por tanto, el Contexto Estratégico, se utiliza con insumo para la planificación institucional (planes, programas y proyectos) y la administración de los riesgos de la Entidad (mapa de riesgos).

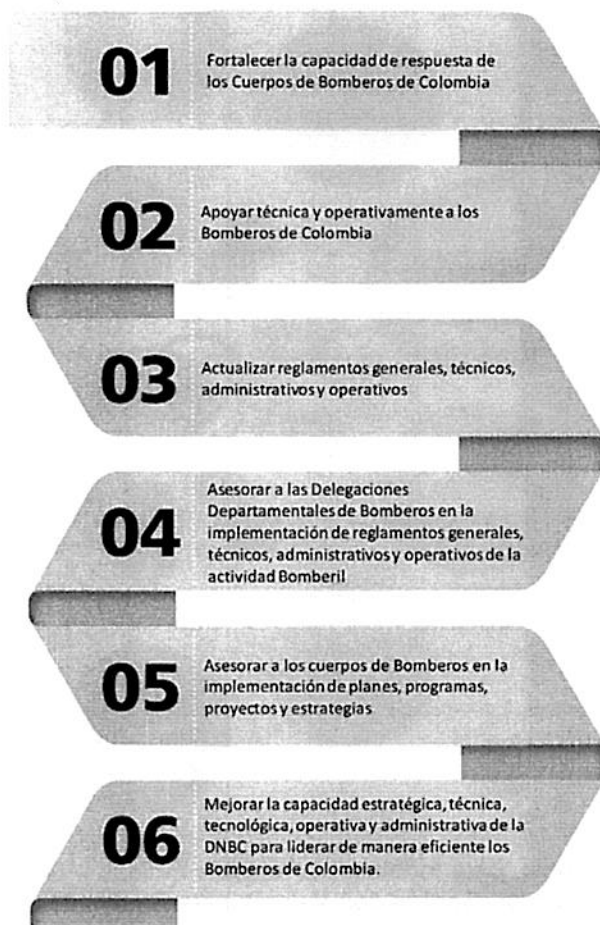
FR-MC-09 V1.1

Página 19 | 46

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

6.2.3.10 Objetivos Estratégicos Institucionales

Para cumplir la misión y los resultados esperados por el Gobierno Nacional y las partes interesadas, la SNBC, formuló los siguientes objetivos:



Los anteriores objetivos, son medidos mediante el seguimiento del cumplimiento de metas e indicadores documentados en el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Institucional.

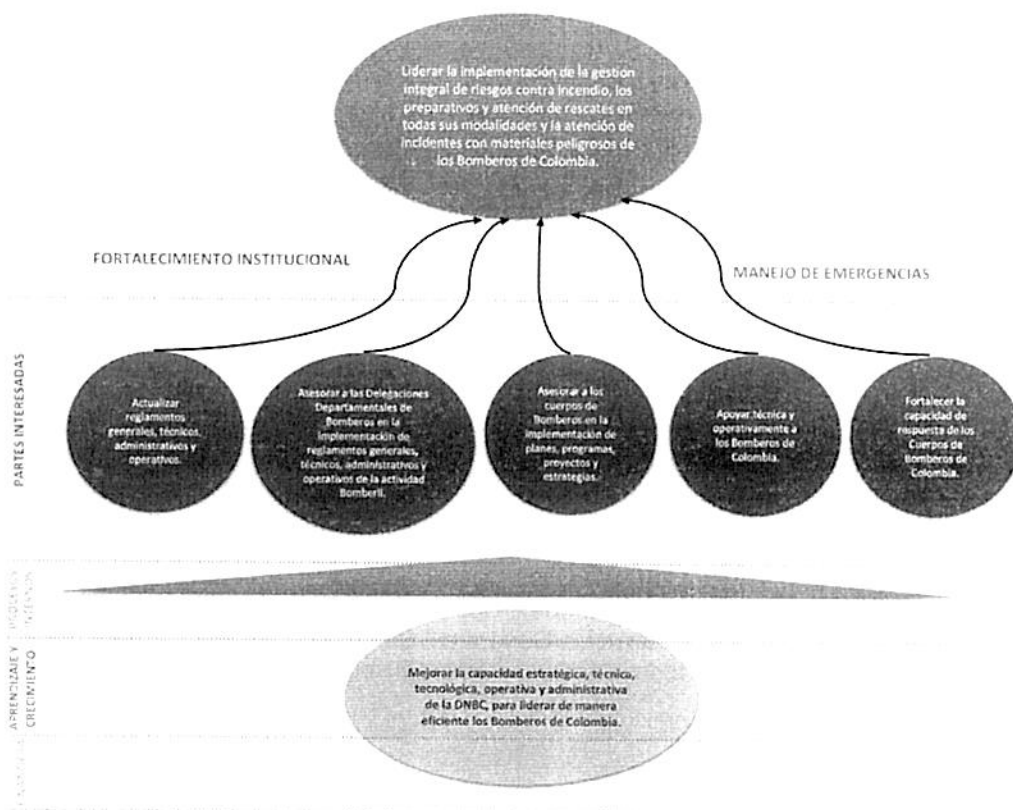
6.2.3.11 Mapa estratégico

El mapa estratégico es la representación gráfica de la estrategia de la Entidad, en donde se muestran las relaciones causa-efecto entre los distintos objetivos estratégicos institucionales aprobados, los cuales están organizados por categorías distribuidas en bandas horizontales llamadas perspectivas: Cliente (partes interesadas), Procesos internos, Aprendizaje y Financiera.

Este mapa se explica de abajo a arriba, puesto que hay relaciones de causa-efecto entre los distintos grupos de interés, es decir, las flechas de efecto van de las perspectivas más bajas a las más altas.

Para determinar el cumplimiento de la estrategia bajo los enfoques de estas perspectivas, cada uno de los objetivos estratégicos de la DNBC, cuenta con indicadores y metas anuales, lo cual permite identificar el grado de cumplimiento el aporte a la Misión Institucional.

 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA		Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control		Versión: 1.0
			Vigente Desde 21 DIC 2018



6.2.3.12 Productos y servicios

La Entidad satisface las necesidades de sus partes interesadas cumpliendo su misión. Los productos o servicios de la DNBC están orientados a dirigir, coordinar, regular y acompañar la actividad de los Cuerpos de Bomberos oficiales, voluntarios y aeronáuticos del País, para la debida implementación de políticas y normatividad tendiente a garantizar la prestación eficiente del servicio público esencial de gestión integral de riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos.

De acuerdo a su misionalidad, la Entidad cuenta con los siguientes trámites (Otros Procedimientos Administrativos):

- Reconocimiento y Aprobación de Grados mediante Ascenso.
- Solicitud Aval y Reconocimiento de Instructores de Bomberos.
- Asesoría formulación y seguimiento Presentación de Proyectos de los Cuerpos de Bomberos.
- Registro de Capacitación Bomberil.
- Expedición de certificados de Cumplimiento a los Cuerpos de Bomberos

Adicionalmente, la Entidad brinda a sus partes interesadas, entre otros, los siguientes productos y servicios:

- Reglamentos generales y directrices jurídicas, técnicas y operativas que orienten el desarrollo de la gestión de los Cuerpos de Bomberos
- Conceptos y respuestas a PQRS en materia bomberil

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

- Comunicaciones oficiales emitidas a los Entes Territoriales y Cuerpos de Bomberos
- Circulares para la activación de planes de contingencia
- Reporte de Emergencias y Servicios
- Documento de alertas tempranas, de acuerdo a los informes técnicos del IDEAM
- Informe de las emergencias relevantes por semana
- Informes especiales por eventos relevantes presentados
- Boletines de temporada climática (estos se emiten de acuerdo a la temporada climática)
- Reporte estadístico de incendios forestales

La DNBC, identifica los requisitos relacionados con los productos o servicios, de acuerdo con la legislación y normatividad vigente que sea aplicable para cada uno de los casos. Adicionalmente, mantiene una comunicación permanente con los Cuerpos de Bomberos del País y las demás partes interesadas.

Así mismo, la planificación del producto o servicio y las actividades de verificación y seguimiento para garantizar resultados, se definen a partir de los requisitos establecidos en la normatividad aplicable a cada producto o servicio y se identifican en las caracterizaciones de los procesos y en los procedimientos. Adicionalmente, se cuenta con la Matriz de Productos por cada proceso, la cual se revisa por lo menos una vez al año y se actualiza conforme sea necesario.

Para el control de los servicios enmarcados en los procesos identificados, que son entregados o desarrollados por terceros, como por ejemplo Servicios Generales, Servicio de Vigilancia, entre otros, se efectúa a través de los supervisores de los contratos quienes monitorean el cumplimiento de los requerimientos establecidos contractualmente.

6.2.3.13 Políticas de Operación

Las políticas de operación, entendidas como las guías de acción de carácter operativo que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar cada uno de los procesos institucionales de la Entidad, de manera eficaz y eficiente, enfocadas a contribuir al logro de los objetivos trazados para dicho proceso y por ende, al cumplimiento de la misión, las funciones, los planes, los programas y proyectos de la DNBC, parten del reconocimiento del marco legal que rige a la Entidad, el análisis del contexto en el que se desarrolla cada proceso, de sus objetivos, de las especificaciones de los productos o servicios que genera, de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso.

Estas políticas, se referencian en las Caracterizaciones de cada uno de los procesos y se establecen y documentan en los procedimientos, políticas, programas, manuales, guías e instructivos.

La ejecución y evaluación de dichas políticas, está a cargo de los responsables de cada uno de los procesos y demás servidores públicos relacionados y se divulgarán a todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad, para su conocimiento y aplicación, buscando que se tome conciencia y se promueva el autocontrol. Así mismo, serán revisadas por lo menos una vez al año y podrán ser ajustadas o actualizadas de acuerdo a necesidad.

Por otra parte, los controles se establecen en las caracterizaciones y procedimientos, así como en los mapas de riesgos de gestión y de corrupción para cada uno de los procesos de la Entidad. Así mismo, los controles operacionales para los subsistemas de Gestión Ambiental y Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo, se establecen en la documentación y matrices de dichos subsistemas.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

6.3. Sistema Integrado de Gestión y Control

6.3.1. Definición Sistema Integrado de Gestión y Control

El Sistema Integrado de Gestión y Control, constituye una herramienta de gestión sistemática y transparente, compuesta por el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos que permitan garantizar un ejercicio articulado y armónico, para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social, en la prestación de los servicios a cargo de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (DNBC), enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de la Entidad.

El desarrollo y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la DNBC, está adoptado mediante **Resolución N°11 del 17 de enero de 2018, “Por medio de la cual se establecen disposiciones para reglamentar el Sistema Integrado de Gestión y Control, se conforman los equipos de trabajo y líneas de defensa institucional de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia”**, con el fin de adecuarse a la nueva versión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las novedades normativas aplicables a la administración pública, por tanto tiene en cuenta los criterios y lineamientos que sean expedidos por las autoridades competentes, en los temas que lo conforman.

La finalidad de este Sistema, es orientar y fortalecer la gestión, direccionar, articular y alinear conjuntamente la dirección estratégica de la Entidad, con los requisitos de los subsistemas de Gestión del Desempeño (SGD), Control Interno (SCI), Gestión Documental y Archivo (SIGA), Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SGTIC), Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST), Gestión Ambiental (SGA), y Servicio al Ciudadano (SAC), a fin de garantizar su eficiencia, eficacia, transparencia, efectividad y la optimización de recursos y procesos.

La DNBC, ha identificado los siguientes beneficios en la implementación del SIGEC:

- ✓ **Beneficios estratégicos** ya que el sistema permite alinear la planeación institucional.
- ✓ **Beneficios de gestión**, ya que el sistema articula los procesos, para potenciar los resultados de la gestión institucional.
- ✓ **Beneficios de eficiencia**, ya que el sistema conlleva la disminución de tiempos y aprovechamiento de los recursos en la ejecución de las actividades.
- ✓ **Beneficios en la gestión de riesgos**, ya que permite que en la ejecución de las actividades se consideren diferentes tipos de riesgos asociados a la gestión.

La planificación del SIGEC, está asociada a la planificación institucional, de acuerdo a lo referenciado en el numeral 6.2.3. Plataforma Estratégica, de este Manual.

6.3.2. Principios del Sistema Integrado de Gestión y Control

Son principios del Sistema Integrado de Gestión y Control, los propios de los subsistemas que lo conforman:

Orientación a resultados¹⁴: Toma como eje de toda la gestión pública, las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito fundamental de la entidad, así como los resultados necesarios para su satisfacción.

Articulación interinstitucional¹⁵: Adelantar acciones de coordinación, cooperación y articulación con otras organizaciones del sector público o privado, del orden territorial, nacional o internacional, con el fin de formular e implementar estrategias para resolver las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito fundamental de la entidad.

¹⁴ Documento Marco General Sistema de Gestión MIPG V2. DAFP. Julio 2018.

¹⁵ Ibid.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 1 DIC 2018

Excelencia y calidad¹⁶: Lograr que a lo largo del tiempo, los atributos de los servicios o productos públicos, brindados a los ciudadanos, sean los mejores para satisfacer sus necesidades.

Aprendizaje e innovación¹⁷: Mejora permanente, incorporando la innovación, aprovechando la creatividad de sus grupos internos y, en lo posible, de los grupos de interés de la entidad.

Integridad, Transparencia y confianza¹⁸: Criterios de actuación de los servidores públicos y el deber hacia los ciudadanos.

Toma de decisiones basada en evidencia¹⁹: Capturar, analizar y usar información para la toma de decisiones que afectan la consecución de los resultados de la entidad.

Enfoque al cliente²⁰: El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para el cliente. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la entidad.

Liderazgo²¹: los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la entidad. Esto permite alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.

Compromiso de los servidores públicos²²: Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la entidad, son esenciales para aumentar la capacidad de la entidad para generar y proporcionar valor.

Enfoque a procesos²³: Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. Entender cómo el sistema de gestión produce resultados, permite a la entidad optimizar el sistema y su desempeño.

Mejora²⁴: Las entidades con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. La mejora es esencial para que una entidad mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

Gestión de las relaciones²⁵: Para el éxito sostenido, las entidades gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores. Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una entidad. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una entidad gestiona las relaciones con las partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño.

Autocontrol²⁶: capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

Autorregulación²⁷: capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento incremental del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente.

Autogestión²⁸: capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

¹⁶ Ibid

¹⁷ Documento Marco General Sistema de Gestión MIPG V2. DAFP. Julio 2018

¹⁸ Ibid

¹⁹ Ibid

²⁰ Adaptado de ISO 900 2015

²¹ Ibid

²² Ibid

²³ Ibid

²⁴ Ibid

²⁵ Ibid

²⁶ Documento Marco General MIPG DAFP. Octubre 2017

²⁷ Documento Marco General MIPG DAFP. Octubre 2017.

²⁸ Ibid

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

6.3.3. Alcance del Sistema Integrado de Gestión y Control

El alcance del Sistema Integrado de Gestión y Control de la DNBC, considera las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los requisitos legales y reglamentarios, de acuerdo con el siguiente alcance:

Dirección, coordinación, regulación y acompañamiento a los Cuerpos de Bomberos oficiales, voluntarios y aeronáuticos de Colombia, para la implementación de políticas y normatividad, enfocadas a la prestación del servicio público esencial de gestión integral de riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, a través de los siguientes procesos:

1. Proceso Planeación Estratégica
2. Proceso Gestión Análisis y mejora continua
3. Proceso Gestión de Comunicaciones
4. Proceso Gestión de atención al usuario
5. Proceso Gestión de Cooperación Internacional y Alianzas Estratégicas
6. Proceso Formulación, actualización y acompañamiento normativo y operativo
7. Proceso Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta
8. Proceso Coordinación Operativa
9. Proceso Inspección Vigilancia y Control
10. Proceso Gestión del Talento Humano
11. Proceso Gestión Contractual
12. Proceso Gestión de asuntos disciplinarios
13. Proceso Gestión Jurídica
14. Proceso Gestión documental
15. Proceso Gestión Administrativa
16. Proceso Gestión Financiera
17. Proceso Gestión de tecnología informática
18. Proceso Evaluación y Seguimiento

6.3.4. Objetivos Generales del Sistema Integrado de Gestión y Control²⁹

1. Promover una gestión pública, transparente y responsable a través del proceso de Direccionamiento Estratégico de la Entidad, dada por las competencias constitucionales y legales y que se articula con los planes superiores del contexto estatal en donde se desenvuelve la DNBC y que contribuye al cumplimiento de los fines del estado.
2. Fortalecer el liderazgo y el bienestar integral de los funcionarios y partes interesadas de la DNBC, bajo los principios de integridad, legalidad, como motores de la generación de resultados de la DNBC.
3. Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de la DNBC, para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.
4. Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.
5. Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la DNBC.
6. Mitigar el impacto ambiental, a través de la implementación de acciones que conduzcan a la protección de los recursos naturales, mediante el ahorro y uso eficiente de agua y energía y el manejo integral de los residuos sólidos que se puedan generar por la DNBC.

²⁹ Aprobados mediante Resolución N°11 del 17 de enero de 2018.



DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

**PROCESO
GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA
CONTINUA**

**Manual de Operación del Sistema Integrado
de Gestión y Control**

Código: MN-MC-01

Versión: 1.0

Vigente Desde 21 DIC 2018

7. Fortalecer los sistemas y seguridad de la información de la DNBC, bajo los criterios de Gobierno Digital y Gobierno Abierto.
8. Fortalecer la adecuada gestión de los documentos producidos por la DNBC.
9. Propender por la provisión de los recursos para el desarrollo de los procesos, el mantenimiento adecuado de la infraestructura de la DNBC y los sistemas de información.
10. Determinar el cumplimiento de los requisitos legales, normas nacionales e internacionales aplicables al Sistema Integrado de Gestión y de Control de la DNBC.

6.3.5. Cumplimiento de Requisitos Normativos para los Subsistemas

El Subsistema de Gestión del Desempeño (SGD), es equivalente al definido como Sistema de Gestión en el Decreto 1499 del 2017 artículo 2.2.22.1.1, resultado de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de Calidad, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Cada subsistema da cumplimiento a los requisitos establecidos en la normatividad aplicable. Ver numeral 6.1. Referencias normativas, de este manual y según lo relacionado en la Matriz Legal (normograma).

Es de anotar, que los requisitos asociados a las normas o futuras actualizaciones de la NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, ISO/IEC 27001:2014, NTC OHSAS 18001:2007 o ISO 45001, se tomarán como herramientas orientadoras, no obligantes, en la implementación del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGEC).

En general, el cumplimiento de los requisitos del SIGEC, se evidencia en el cumplimiento de los planes institucionales. No obstante, a continuación, se referencian los mecanismos para dar cumplimiento a los objetivos generales SIGEC así:

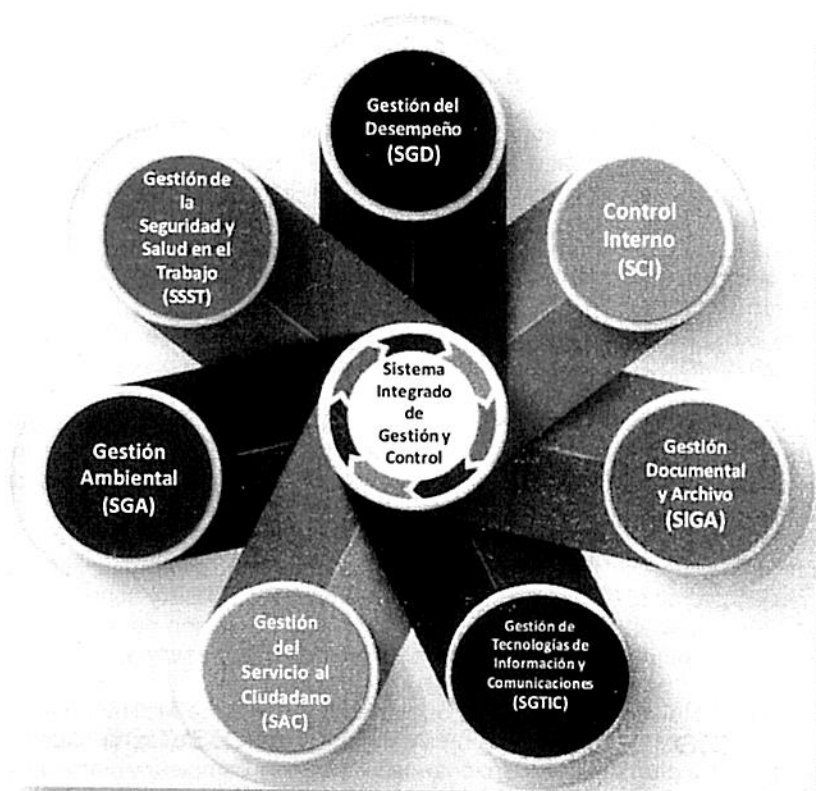
OBJETIVO GENERAL SIGEC	REFERENCIA CUMPLIMIENTO
1. Promover una gestión pública, transparente y responsable a través del proceso de Direccionamiento Estratégico de la Entidad, dada por las competencias constitucionales y legales y que se articula con los planes superiores del contexto estatal en donde se desenvuelve la DNBC y que contribuye al cumplimiento de los fines del estado.	Ver numeral 6.2.3. Plataforma Estratégica, de este Manual.
2. Fortalecer el liderazgo y el bienestar integral de los funcionarios y partes interesadas de la DNBC, bajo los principios de integridad, legalidad, como motores de la generación de resultados de la DNBC.	Ver numeral 6.7. Provisión de recursos, ambiente de trabajo e instalaciones, el numeral 6.3.5.11. Política del subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y el numeral 6.3.5.12. Objetivos específicos del subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).
3. Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de la DNBC, para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.	Ver numeral 6.2.3.8 Partes interesadas y el numeral 6.5. Modelo de operación por procesos.
4. Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.	Ver numeral 6.9. Información y comunicación, el numeral 6.12. Evaluación y mejora continua del SIGEC y el numeral 6.10. Acciones para abordar riesgos.
5. Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la DNBC.	Ver numeral 6.2.3.8 Partes interesadas y el numeral 6.2.3. Plataforma Estratégica.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

OBJETIVO GENERAL SIGEC	REFERENCIA CUMPLIMIENTO
6. Mitigar el impacto ambiental, a través de la implementación de acciones que conduzcan a la protección de los recursos naturales, mediante el ahorro y uso eficiente de agua y energía y el manejo integral de los residuos sólidos que se puedan generar por la DNBC.	Ver numeral 6.3.5.7. Política del subsistema de Gestión Ambiental (SGA) y el numeral 6.3.5.8. Objetivos específicos del subsistema de Gestión Ambiental (SGA).
7. Fortalecer los sistemas y seguridad de la información de la DNBC, bajo los criterios de Gobierno Digital y Gobierno Abierto.	Ver numeral 6.3.5.9. Política del subsistema de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SGTIC), el numeral 6.3.5.10. Objetivos específicos del Subsistema de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SGTIC).
8. Fortalecer la adecuada gestión de los documentos producidos por la DNBC.	Ver numeral 6.6. Documentación del SIGEC y en el numeral 6.9. Información y comunicación.
9. Propender por la provisión de los recursos para el desarrollo de los procesos, el mantenimiento adecuado de la infraestructura de la DNBC y los sistemas de información.	Ver numeral 6.7. Provisión de recursos, ambiente de trabajo e instalaciones.
10. Determinar el cumplimiento de los requisitos legales, normas nacionales e internacionales aplicables al Sistema Integrado de Gestión y de Control de la DNBC.	Ver numeral 6.8. Requisitos legales.

6.3.6. Subsistemas que componen el Sistema Integrado de Gestión y Control

El Sistema Integrado de Gestión y Control de la DNBC, está conformado por Subsistemas, que permite de manera armónica aplicar los requisitos legales, los requerimientos del entorno, de las partes interesadas y cualquier otro modelo o herramienta de gestión que implemente la Entidad:



	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

La definición de cada uno se describe a continuación:

Gestión del Desempeño (SGD): Subsistema que permite articular e interactuar de manera sinérgica y dinámica, las especificaciones técnicas de los demás subsistemas que componen el SIGEC, con las Dimensiones Operativas y Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, establecidas y desarrolladas por el Manual Operativo MIPG, a través de la aplicación de requisitos, herramientas, instrumentos y atributos, para asegurar su implementación eficaz y eficiente.

Control Interno (SCI): Subsistema fundamentado en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el cual tiene como propósito servir como herramienta gerencial para el control a la gestión pública, mediante la aplicación el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas, resultados u objetivos de la entidad, para evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de los subsistemas del SIGEC, enmarcados en las dimensiones operativas de MIPG y las cuatro líneas de defensa MECI, a través del fortalecimiento de una cultura organizacional, fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones, con el fin de mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y Control y asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Gestión Documental y Archivo (SIGA): Subsistema enfocado a generar lineamientos y herramientas para la promover la apropiación y uso del conocimiento en la Entidad, mediante la adecuada gestión, custodia, conservación y disposición de los documentos e información, creada o recibida por la DNBC (física, electrónica, audiovisual, entre otros), que soporta la gestión y la memoria histórica de la Entidad.

Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (SGTIC): Subsistema enfocado al fomento del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para apoyar la ejecución de los procesos, la gestión de la seguridad y privacidad de la información, el manejo de los sistemas de información, los servicios de soporte tecnológico y, en general, el uso de medios electrónicos para una gestión efectiva de la Entidad.

Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST): Subsistema que promueve el desarrollo de actividades relacionadas con la seguridad, la salud y el bienestar en el desarrollo del trabajo para reducir la probabilidad que se presente una enfermedad laboral o accidente, a través del Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo y los programas relacionados.

En ese sentido, el alcance de este subsistema, cubre desde la evaluación inicial del SG-SST, identificación de los peligros, la valoración y evaluación de los riesgos, diagnóstico de las condiciones de salud del personal de la DNBC, continuando con la definición y ejecución de planes y programas, dirigido a funcionarios, contratistas y visitantes de la Entidad, adoptando acciones de divulgación y comunicación de los procedimientos del SGSST.

Gestión Ambiental (SGA): Subsistema enfocado para la gestión de los impactos y aspectos ambientales significativos que son controlables por la DNBC y sobre los cuales puede tener influencia, en desarrollo de sus actividades y se cumpla con la legislación que en la materia aplique, a través de la implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental de la Entidad.

En ese sentido, el alcance de este subsistema, lo relacionado con la identificación de los aspectos e impactos ambientales, generados en el desarrollo de las actividades de la DNBC y contempla aspectos tales como control de plagas, lavado de tanques, contenedores de agua, correcta utilización de residuos sólidos ordinarios y peligrosos, limpieza y desinfección de áreas, ahorro en el consumo de agua y energía.

Gestión del Servicio al Ciudadano (SAC): Subsistema enfocado a facilitar un ejercicio articulado entre todos los procesos de la DNBC y a través de los distintos canales, el acceso de los ciudadanos en todo el territorio nacional, a los trámites y servicios ofrecidos, proporcionando información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, gestionando los recursos requeridos para el desarrollo de las diferentes iniciativas, teniendo presente las necesidades y realidades, tanto de la Entidad, como las expectativas las partes interesadas.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

6.3.6.1. Política del Subsistema de Gestión del Desempeño

Implementar acciones encaminadas al mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y Control, prestando productos y servicios con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad, desde un enfoque basado en riesgos y procesos, con el apoyo y compromiso de todos los servidores públicos en todos los niveles, de la mano del cumplimiento de los requisitos constitucionales, legales, reglamentarios, de las partes interesadas y propios de la Entidad, lo cual, debe estar alineado con su Direccionamiento Estratégico, con el fin de garantizar el logro de los resultados previstos, enfocados a la satisfacción de sus partes interesadas, principalmente, la de los cuerpos de bomberos del país, contribuyendo a garantizar la prestación del servicio público esencial.

Como marco de actuación, la DNBC adopta las siguientes Dimensiones Operativas y Políticas, establecidas y desarrolladas por el Manual Operativo MIPG V2:

- **Talento Humano**, la cual desarrolla las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional:
 - Gestión Estratégica del Talento Humano
 - Integridad
- **Direccionamiento Estratégico y Planeación**, la cual desarrolla las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional:
 - Planeación institucional
 - Política de Integridad - Motor de MIPG
 - Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
- **Gestión con Valores para Resultados**, la cual desarrolla las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional:
 - Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
 - Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
 - Gobierno digital
 - Seguridad Digital
 - Defensa Jurídica
 - Mejora normativa
 - Servicio al ciudadano
 - Racionalización de trámites
 - Participación ciudadana en la gestión pública

Adicionalmente, desarrolla Otros aspectos a tener en cuenta en la gestión de las entidades:

 - Alianzas estratégicas
 - Trabajo por proyectos
 - Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos
- **Evaluación de Resultados**, la cual desarrolla la Política de Gestión y Desempeño Institucional Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.
- **Información y Comunicación**, la cual desarrolla las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional:
 - Gestión Documental
 - Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
- **Gestión del Conocimiento y la Innovación**, la cual desarrolla la política de Gestión del conocimiento y la innovación.
- **Control Interno**, la cual desarrolla la política de Control Interno y establece los requisitos para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

6.3.6.2. Objetivos específicos del subsistema de Gestión del Desempeño (SGD)

1. Asegurar la implementación eficaz y eficiente de las dimensiones operativas de MIPG, a través del desarrollo y articulación de las políticas de gestión y desempeño, sus requisitos, herramientas, instrumentos y atributos.
2. Configurar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cada uno de sus componentes: mapa de riesgos de corrupción, estrategia de rendición de cuentas, estrategia de racionalización de trámites, mecanismos para la atención al ciudadano y mecanismos de transparencia y acceso a la información.
3. Planificar e implementar acciones para abordar los riesgos, como una base, para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad del SIGEC, alcanzar mejores resultados, prevenir, controlar y reducir efectos no deseados, que afecten el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.
4. Asegurar la mejora continua institucional, a través de la identificación, implementación y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
5. Adelantar los estudios técnicos necesarios sobre estructura orgánica, planta de personal, racionalización del trabajo y delegación de funciones, con el fin de atender eficaz y eficientemente las necesidades reales de la Entidad, para contribuir al cumplimiento de su misión.
6. Implementar, mantener y mejorar continuamente el SIGEC, a través de la comprensión de la Entidad y su contexto, de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, liderazgo y compromiso de los servidores públicos, la estandarización de procesos y métodos, toma de conciencia y control de las actividades y las salidas.
7. Establecer disposiciones y controles, con el fin de cumplir y hacer seguimiento a los requisitos constitucionales, legales, reglamentarios aplicables y de las partes interesadas de la Entidad, con el fin de suministrar productos y servicios satisfactorios, principalmente a los Cuerpos de Bomberos del País, contribuyendo a garantizar la prestación del servicio público esencial.

6.3.6.3. Política del subsistema de Control Interno (SCI)

Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de los subsistemas de Gestión del Desempeño, Gestión Ambiental, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión de la Seguridad de la información, Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, enmarcados en las dimensiones operativas y las cuatro líneas de defensa, a través del fortalecimiento de una cultura organizacional, fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones, con el fin de mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y Control y asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

6.3.6.4. Objetivos específicos del subsistema de Control Interno (SCI)

1. Implementar parámetros necesarios (autogestión) para que se establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación, en procura del mejoramiento continuo de la administración pública (auto regulación), en la cual, cada uno de los servidores de la DNBC, se constituyen en parte integrante (autocontrol), a través de los lineamientos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), desarrollado en el Manual Operativo de MIPG.
2. Asegurar la coordinación de las acciones, la fluidez de la información y comunicación, entre las cuatro líneas de defensa, con el fin de anticipar y corregir, de manera oportuna, las debilidades que se presentan en el quehacer institucional, para garantizar una adecuada gestión de riesgos y del control, a través de los componentes de Control Interno: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de evaluación.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

6.3.6.5. Política del subsistema de Gestión Documental y Archivo (SIGA)

Promover la apropiación y uso del conocimiento en la Entidad, mediante la gestión de los archivos como fuente de información y conocimiento, aprovechando el adecuado uso e implementación de las tecnologías de la información y comunicación, como herramienta fundamental para la conservación, custodia y disposición de los registros generados por la Entidad, como soporte de su memoria histórica.

6.3.6.6. Objetivos específicos del subsistema Gestión Documental y Archivo (SIGA)

1. Implementar la política de gestión documental, con el fin de definir y articular la administración de los archivos generados por los diferentes procesos, con la planeación estratégica institucional.
2. Establecer e implementar las disposiciones, controles, recursos y tecnologías de la información y comunicaciones para la gestión de los documentos y registros (organización, archivo, custodia, conservación y disposición), en todos sus formatos o soportes, creados o recibidos por la Entidad, en el ejercicio de sus actividades, con el fin de mantener una fuente de información y conocimiento organizada, como soporte de su memoria histórica.
3. Fortalecer la cultura archivística de la Entidad, mediante actividades de interiorización y posicionamiento de los conceptos relacionados con la gestión documental y seguridad de la información.

6.3.6.7. Política del subsistema de Gestión Ambiental (SGA)

Prevenir, controlar y minimizar eficientemente los impactos ambientales de las actividades que se realizan en la DNBC tales como, el consumo de energía eléctrica, generación de residuos sólidos, generación de residuos peligrosos, consumo de agua, entre otros, a partir del compromiso para la protección del medio ambiente por parte de todos los servidores públicos, en todos los niveles, cumpliendo con los requisitos de la legislación y reglamentación ambiental vigente de las partes interesadas, encaminadas a la mejora continua de la gestión ambiental, conforme al contexto interno y externo de la DNBC.

6.3.6.8. Objetivos específicos del subsistema de Gestión Ambiental (SGA)

1. Implementar la política de gestión ambiental, con el fin de prevenir, controlar y minimizar eficientemente, los impactos ambientales de las actividades que se realizan en la DNBC, provenientes del consumo de energía eléctrica, generación de residuos sólidos, generación de residuos peligrosos, consumo de agua, entre otros, como compromiso para la protección del medio ambiente, por parte de todos los servidores públicos en todos los niveles de la Entidad.
2. Incorporar en la planeación, la gestión y el control, nociones y acciones tendientes a identificar, estudiar, controlar y gestionar aquellos elementos de la actividad de la Entidad (actividades, insumos, productos, subproductos, entre otros) que generan cambios favorables o negativos en el entorno natural.
3. Establecer las mediciones que permitan evidenciar el desempeño ambiental, con el fin de contribuir a la mejora continua de la gestión ambiental, conforme al contexto interno y externo de la DNBC.
4. Asegurar las competencias de los servidores públicos que intervienen en la gestión ambiental, así como, establecer disposiciones y controles, enfocados al cumplimiento y seguimiento a los requisitos de la legislación y reglamentación ambiental aplicables a la Entidad, con el fin de suministrar productos y servicios amigables con el medio ambiente.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

6.3.6.9. Política del subsistema de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SGTIC)

Fomentar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para apoyar la ejecución de los procesos, la gestión de la seguridad y privacidad de la información, el manejo de los sistemas de información, los servicios de soporte tecnológico y, en general, el uso de medios electrónicos para una gestión efectiva de la Entidad, a través de la provisión de trámites y servicios, que solucionen las principales necesidades y demandas de los ciudadanos, especialmente la de los cuerpos de Bomberos del País, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo, fomentando la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos.

6.3.6.10. Objetivos específicos del subsistema de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SGTIC)

1. Establecer y analizar la necesidad de recursos tecnológicos que aseguren la ejecución de los procesos, el manejo y seguridad de la información y de los sistemas de información, los servicios de soporte tecnológico y, en general, el uso de medios electrónicos, para una gestión efectiva de la Entidad, con el propósito de desarrollar y asegurar la ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, alineado con el entendimiento y direccionamiento estratégico institucional.
2. Establecer políticas, controles y procedimientos, con el fin de aumentar los niveles de protección y adecuada salvaguarda de la información, preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad, mediante la aplicación de un proceso de gestión del riesgo, de tal manera, que brinde confianza a las partes interesadas.
3. Implementar acciones asociadas al uso de tecnologías de información y comunicaciones, encaminadas al cumplimiento de las políticas de servicio al ciudadano, la provisión y racionalización de trámites y servicios en línea centrados en el usuario, la implementación de un sistema de PQRS, así como, el incremento de la participación ciudadana, con el fin de fomentar la construcción de una Entidad más transparente, participativa y colaborativa.

Es de anotar que, mediante este subsistema, la DNBC desarrolla las actividades tendientes a la implementación de los requisitos establecidos por las Políticas de Desempeño Institucional: **Política de Gobierno Digital y Política de Seguridad Digital**.

6.3.6.11. Política del subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

Realizar las gestiones requeridas para garantizar las condiciones de un ambiente de trabajo seguro y saludable, a través de la identificación de peligros, evaluación y control de los riesgos, a los que se encuentran ocupacionalmente expuestos los funcionarios, contratistas y visitantes de la DNBC, priorizando e incorporando en su gestión, la prevención y protección de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo.

6.3.6.12. Objetivos específicos del subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

1. Realizar la evaluación de cumplimiento de las actividades de seguridad y salud en el trabajo, según lo establecido en la normativa legal vigente, con el fin de identificar su grado de avance en implementación y ejecución.
2. Intervenir los peligros a los cuales se encuentran expuestos los funcionarios, contratistas y visitantes en la DNBC, con el fin de reducir incidentes, accidentes y enfermedades laborales.
3. Establecer disposiciones para responder a situaciones de emergencia, con el fin de prevenir y mitigar sus consecuencias asociadas.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

- Realizar actividades de inducción, reinducción y capacitación a funcionarios y contratistas de la Entidad, en temas de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Definir políticas tendientes a garantizar la seguridad de los visitantes o cualquier persona que se encuentre en la Entidad, en aras de eliminar o minimizar los riesgos.
- Promover normas internas de seguridad y salud en el trabajo, para el control de los factores de riesgos, con el fin de prevenir la aparición de accidentes y enfermedades laborales.
- Promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y de trabajo en la DNBC, con el fin de preservar el bienestar de los funcionarios y contratistas, con el fin de mejorar el desempeño de la Entidad.
- Establecer las acciones preventivas y correctivas, requeridas por el subsistema, con el fin de contribuir a la mejora continua de las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo.

6.3.6.13. Política del subsistema de Servicio al Ciudadano (SAC)

Asegurar como parte de un ejercicio articulado entre todos los procesos de la DNBC y a través de los distintos canales, el acceso de los ciudadanos en todo el territorio nacional, a los trámites y servicios ofrecidos, proporcionando información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, gestionando los recursos requeridos para el desarrollo de las diferentes iniciativas, teniendo presente las necesidades y realidades, tanto de la Entidad, como las expectativas del ciudadano, especialmente, la de los Cuerpos de Bomberos del País.

6.3.6.14. Objetivos específicos del subsistema de Servicio al Ciudadano (SAC)

- Asegurar como parte de un ejercicio articulado entre todos los procesos de la DNBC y a través de los distintos canales, el acceso de los ciudadanos en todo el territorio nacional, a los trámites y servicios ofrecidos, proporcionando información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, gestionando los recursos requeridos para el desarrollo de las diferentes iniciativas, teniendo presente las necesidades y realidades tanto de la Entidad, como las expectativas del ciudadano.
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos de la DNBC, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

6.4. Responsabilidad y autoridad del SIGEC

En la DNBC, se han determinado las responsabilidades para el establecimiento y desarrollo del Sistema Integrado de Gestión y Control en la Resolución N°11 de 2018, de la siguiente manera:

- Director Nacional de la DNBC, como la máxima autoridad de la Entidad.
- Se designó al Subdirector Administrativo y Financiero, como **Representante de la Alta Dirección** para el desarrollo e implementación, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión y Control, cuyas responsabilidades están estipuladas en el artículo 17° de dicha Resolución.
- Se realizan los Comités Directivos del SIGEC: Constituye el **Equipo Directivo**, el cual, se integra, fusiona y homologa con los siguientes comités: el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Comité de Transparencia y Rendición de Cuentas, el Comité de Gobierno Digital, el Comité de Coordinación del Plan Institucional de Gestión Ambiental, el Comité de Cero Papel y eficiencia administrativa y el Comité de Archivo, cuyas funciones se encuentran asignadas en los artículos 9° al 16° de la mencionada Resolución. Este Equipo en la implementación del SCI a través del MECI, constituye la **Línea Estratégica de Defensa** de la DNBC.



- Se cuenta con el **Equipo gerencial**: el cual está conformado por los líderes de cada uno de los niveles de proceso de la DNBC (procesos estratégicos, procesos de apoyo, procesos misionales, procesos de evaluación y seguimiento), es decir, el Director General, el Subdirector Administrativo y Financiero, el Subdirector Estratégico y de Coordinación Bomberil y el Asesor de Control Interno, respectivamente, cuyas funciones se encuentran asignadas en el artículo 18° de dicha Resolución. Este equipo, constituye la **Primera línea de defensa** para la implementación del SCI a través del MECI.
- Se designaron representantes de las distintas dependencias y disciplinas académicas que conforman la DNBC, para conformar el **Equipo Operativo**, quienes son delegados por el Equipo Directivo, por escrito, para atender lo referente a los diferentes sistemas que se integran; estos representantes se denominarán Gestores y Cogestores del Sistema Integrado de Gestión y Control, equipo que cumple las responsabilidades asignadas en el artículo 19° de la Resolución. Este Equipo Operativo, también lo conforman los servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo: jefe de planeación o quien haga sus veces, supervisores e interventores de contratos o proyectos e integrantes de los diferentes comités conformados en la DNBC, constituyéndose como la Segunda Línea de Defensa de la DNBC en la implementación del SCI a través del MECI.
- Se cuenta con un **Equipo Evaluador**, conformado por el Asesor y el equipo de Control Interno. Este equipo lleva a cabo la evaluación independiente y objetiva del desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y Control y se apoya en los Auditores Internos de la DNBC, cuando así lo requiera. Este equipo, constituye la **Tercera línea de defensa** para la implementación del SCI a través del MECI. Este equipo cumple las responsabilidades asignadas en el artículo 20° de la Resolución.
- Se ha determinado que la implementación, sostenibilidad y mejora continua del SIGEC, es responsabilidad de todos los Servidores Públicos y demás colaboradores de la DNBC.

Adicionalmente, para cada subsistema, se asignó a un responsable así:

Subsistema	Responsable
Gestión del Desempeño (SGD):	Servidor Público asignado Proceso de Gestión de Análisis y Mejora Continua
Control Interno (SCI):	Según lo establecen las Líneas de Defensa
Gestión Documental y Archivo (SIGA):	Servidor Público asignado al Proceso de Gestión Ambiental
Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (SGTIC):	Servidor Público asignado al Proceso de Gestión de Tecnología Informática.
Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST):	Profesional en SGSST del Proceso de Gestión del Talento Humano.
Gestión Ambiental (SGA):	Servidor Público asignado del Proceso de Gestión Administrativa.
Gestión del Servicio al Ciudadano (SAC)	Servidor Público asignado del Proceso de Gestión de Atención al Usuario.

6.5. Modelo de operación por procesos

La adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la DNBC, orientada al servicio público y para resultados. Por tanto, los procesos, entendidos como la secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor, deben tener en cuenta que el ciudadano, usuario o beneficiario, es el eje fundamental de la gestión pública³⁰.

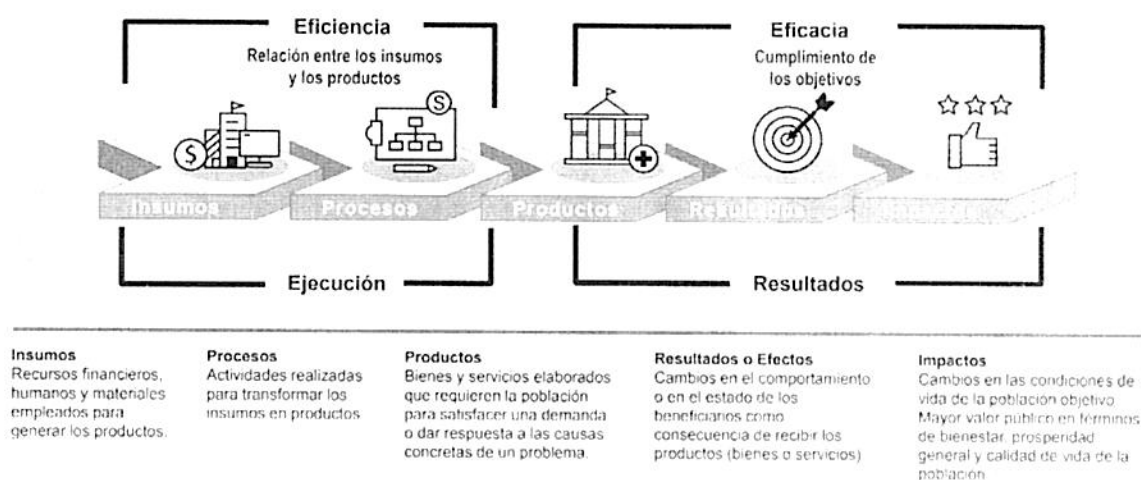
³⁰ Carta Iberoamericana de la Calidad - CLAD: 2008

 DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

En ese sentido, todo proceso de gestión pública debe perseguir la creación de valor público, lo que tiene que reflejarse en resultados e impactos, cuantificables, que permitan evaluar el rendimiento en todas sus dimensiones:

Cadena de Valor Público

En el proceso de generación de valor público, la cadena de valor se utiliza como la herramienta principal para representar las intervenciones públicas. Sus elementos son los siguientes: Insumos, Procesos, Productos, Efectos e Impactos.



Fuente: Cadena de valor público. Fuente MIPG.

De acuerdo a esto, se entiende como **insumos**, los factores productivos, bienes o servicios con los que se cuenta para la generación de valor. Éstos pueden ser de tipo financiero, humano, jurídico, de capital, etc. Los **procesos**, como el conjunto de actividades y operaciones mediante los cuales se entregan los **productos** o salidas, bienes y servicios provistos por la Entidad, que se obtienen de la transformación de los insumos a través de la ejecución de las actividades para genera valor³¹.

Los **resultados** son los efectos relacionados con la intervención pública, una vez se han consumido los productos o servicios provistos por la Entidad: Garantizar los derechos de los ciudadanos destinatarios de nuestros productos y servicios, Satisfacer las necesidades de los ciudadanos destinatarios de nuestros productos y servicios, Solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de nuestros productos y servicios, Fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad³².

Los **impactos** son los efectos de largo plazo, positivo y negativo, primario y secundario, producido directa o indirectamente, exclusivamente atribuibles a la intervención pública, asociados a mejorar o cambiar las condiciones de los clientes, usuarios o beneficiarios³³.

Por tanto, es necesario tener presente que la gestión por procesos, concentra la atención en el resultado final de los mismos, más que en el simple cumplimiento de las tareas o actividades. La información deja de ser de uso exclusivo de algunos y se convierte en un activo de toda la DNBC, de manera que todos los servidores públicos la conozcan y contribuyan al resultado, desde la labor individual al proceso global, traduciéndose en una responsabilidad con el proceso total, más que en tareas personales.

³¹ Adaptado de Guía Metodológica para el Seguimiento y la Evaluación a Políticas Públicas elaborado por el DNP, 2014 y de "Glosario de términos sobre evaluación y gestión de la Organización para la Cooperación y Desarrollo" de la OCDE, 2002.

³² Ibid.

³³ Ibid.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 1 DIC 2018

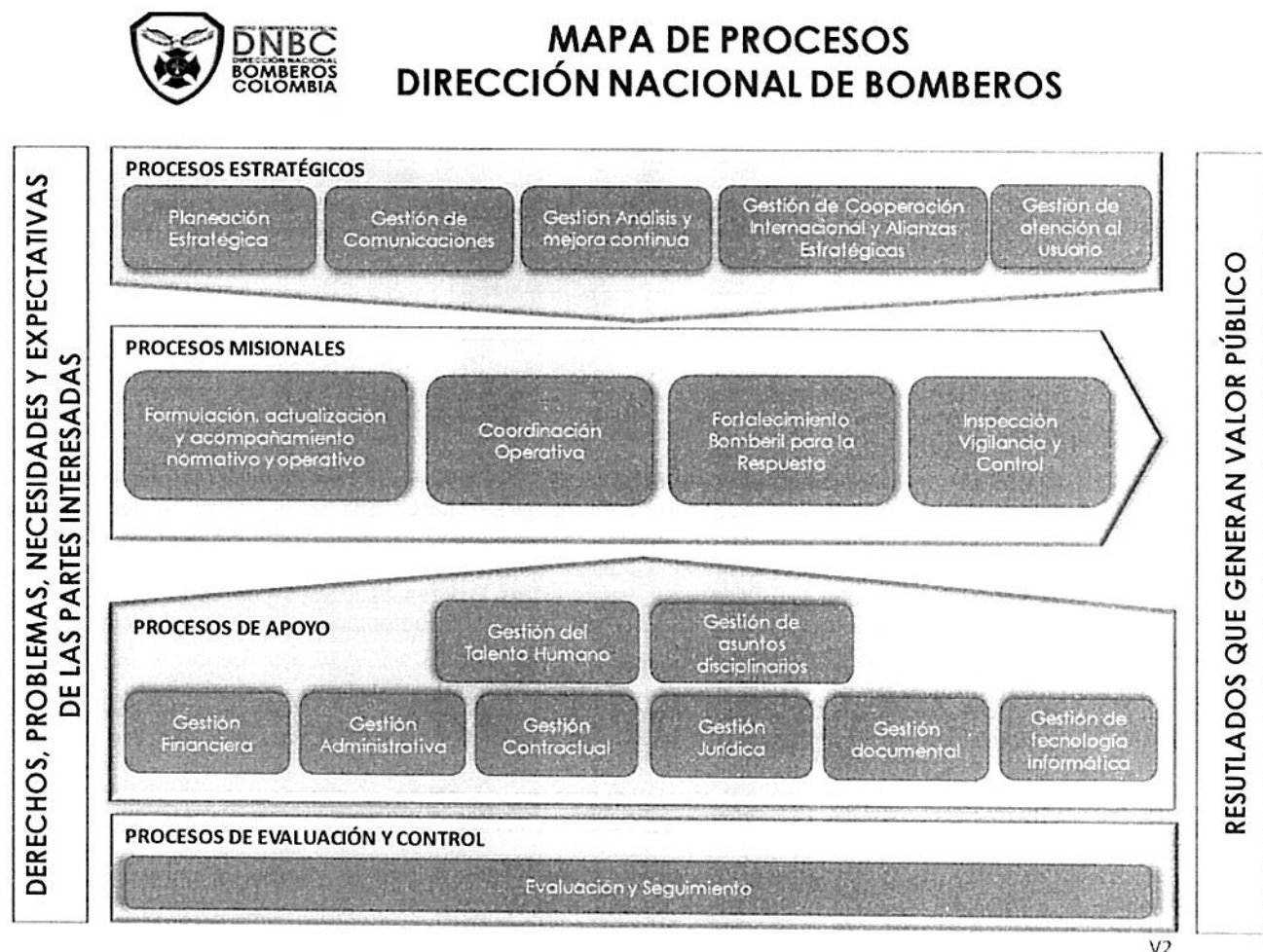
Para lograrlo, es recomendable desarrollar lo siguiente:

- La revisión de las orientaciones establecidas en el Manual Operativo versión vigente, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, adoptado mediante Decreto 1499/2017, por el Departamento Administrativo de la Función Pública, correspondiente a la **Dimensión de Gestión con Valores para Resultados**, política de gestión y desempeño: **Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos**, en el apartado **Trabajar por procesos**.
- La identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas, de los diferentes destinatarios de las prestaciones y servicios públicos, así como de otros posibles grupos de interés.
- La identificación de todos los procesos necesarios para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la organización:
 - Procesos Nivel Gerencial:** o Estratégicos, los cuales se ejecutan bajo la dirección y liderazgo, de la Alta Dirección. Se enfocan en la planeación, mejoramiento, comunicación, atención al usuario y las alianzas estratégicas. Se realizan para brindar dirección a toda la DNBC y establecer su estrategia institucional.
 - Procesos Nivel Misionales:** Incluyen los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Entidad en el cumplimiento de su razón de ser. Estos procesos representan su **esencia** y lo que la diferencia de las demás. Se realizan para agregar valor a las partes interesadas. Mediante su ejecución se logra la entrega de los productos o servicios que afecten la seguridad y defensa. Hacen realidad la misión organizacional.
 - Procesos Nivel Apoyo:** Su ejecución está orientada hacia la generación de soluciones para dar soporte a los procesos gerenciales, misionales y de evaluación.
 - Procesos Nivel Evaluación y Control:** Incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia, la eficiencia y efectividad. Contienen aquellos que efectúan seguimiento, verificación, evaluación y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas. Son transversales a los gerenciales, misionales y de apoyo.
- La definición del objetivo de cada uno de los procesos.
- Definir la secuencia de cada una de las diferentes actividades del proceso, los cuales se desagregarán en procedimientos o tareas, para el cumplimiento de los diferentes requerimientos.
- Definir los responsables del proceso y sus obligaciones.
- Identificar los riesgos del proceso, así como establecer los controles correspondientes.
- La definición de indicadores que permitan la medición y control del desarrollo de la marcha adecuada del proceso.
- Definir los controles de medición y seguimiento correspondientes
- Definir estrategias que permitan garantizar que la operación de la entidad se haga acorde con la manera en la que se han documentado y formalizado los procesos
- Revisar y analizar permanente el conjunto de procesos institucionales, a fin de actualizarlos y racionalizarlos (recorte de pasos, tiempos, requisitos, entre otros)
- Documentar y formalizar los procesos para identificar el aporte que cada uno hace a la prestación del servicio y la adecuada gestión (comúnmente conocido como mapa de procesos)

 DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

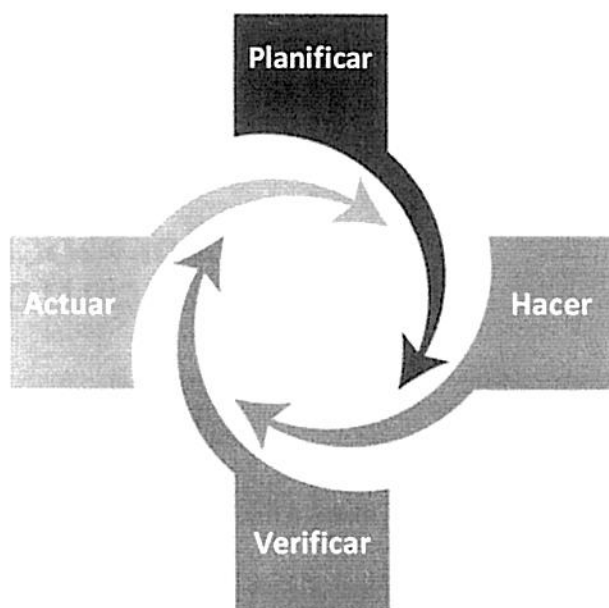
En consecuencia, la DNBC identificó los procesos, revisando la plataforma estratégica efectuando un despliegue del propósito fundamental normativo, el cual consistió en asociar las funciones establecidas en el artículo 6° de la Ley 1575/2012, con las que señalan los artículos 4°, 8°, 9° y 10° del Decreto 350 /2013.

La identificación de los procesos se plasmó en el siguiente Mapa de Procesos, por medio de los cuales lleva a cabo el cumplimiento de la misión:



La Entidad, determinó, a través de las caracterizaciones de los 18 procesos, su descripción, secuencia e interacción, estableciendo la articulación entre los mismos, por medio de las fuentes de entradas, entradas, salidas y receptores de salidas en cada uno de ellos. Así mismo, cuentan con un líder designado mediante acto administrativo, que asegura su cumplimiento. De igual forma, estableció los procedimientos y demás documentos del sistema, los planes de acción y los respectivos indicadores de gestión, como métodos y criterios necesarios para posibilitar la implementación y el control de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control, son eficaces y eficientes.

Dichos procesos satisfacen el ciclo de mejora continua PHVA, ideado por W. Shewhart y popularizado por W. Demming, el cual, se da a través de cuatro etapas: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, que en su continua ejecución se convierte entonces en un ciclo:



- **Planificar:** Actividades orientadas a establecer los planes y los objetivos, para conseguir los resultados esperados, de acuerdo con los requisitos de las partes interesadas, los objetivos y el contexto de la Entidad.
- **Hacer:** Implementar lo planificado. Consiste en obtener las salidas o resultados de cada una de las actividades y generar las evidencias, los registros y datos asociados con cada salida. La ejecución se encuentra reflejada en los registros físicos o digitales obtenidos, el cálculo de los indicadores y los resultados.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de las salidas, productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** Identificar las causas por la cuales no se hayan alcanzado los resultados esperados, para posteriormente tomar las acciones pertinentes que reduzcan o eliminen dichas causas.

La idea principal de este círculo es que nunca termine, se centra en una constante búsqueda de la mejora continua, es decir búsqueda y solución de problemas o carencias en las Entidades, para llegar al fin deseado, Garantizar los derechos de los ciudadanos destinatarios de nuestros productos y servicios, Satisfacer las necesidades de los ciudadanos destinatarios de nuestros productos y servicios, Solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de nuestros productos y servicios, Fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad. La repetición sucesiva de este ciclo, permite alcanzar la mejora continua de la calidad del servicio al ciudadano y, por ende, una Administración Pública en transformación y actualizada. (Carta Iberoamericana de la Calidad - CLAD: 2008).

En ese sentido, y tomando la invitación de MIPG: Si todos los servidores se comprometen a que el Estado invierta menos recursos en su gestión interna, superando los estándares de eficiencia, se podrán dedicar más esfuerzos a satisfacer las solicitudes de la ciudadanía. Todos estos esfuerzos administrativos valen, solo si terminan teniendo impacto donde más importa: mejor calidad y cubrimiento de los servicios del Estado. **Si se sigue mejorando en esta materia, cada peso de los impuestos de los ciudadanos producirá un retorno más valioso para todos.** Esa es la apuesta del Modelo.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

6.6. Documentación del SIGEC

Para la implementación del SIGEC, se dispone de documentos transversales que cubren las siguientes actividades:

- Manual de operación del SIGEC
- Procedimiento Control de Documentos y Registros
- Procedimiento Control de Salidas No Conformes
- Procedimiento Acciones Correctivas, preventivas y de mejora
- Guía de Administración de Riesgos

De igual forma se cuenta como documentos que aplican a todos los procesos:

- Protocolo de Atención al usuario
- Manual de Funciones
- Código de Ética
- Código de Integridad
- Programa de Gestión Documental (PGD)
- Reglamento Interno de Archivo y Correspondencia

Estas actividades y las demás relacionadas con la operación de la DNBC, se encuentran documentadas y formalizadas en manuales, procedimientos, instructivos, guías, entre otros, los cuales se controlan con el Listado Maestro de Documentos y Registros y encuentran para consulta y aplicación de los Servidores Públicos y demás colaboradores de la Entidad, en la carpeta compartida de la solución de *GoogleDrive*.

Los documentos que se generan como resultado de la implementación y evaluación del Sistema Integrado de Gestión y Control, son administrados (identificación, recuperación, custodia, conservación y trámite para la disposición final) por el Proceso de Análisis y Mejora Continua, de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos vigente, el Programa de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental (TRD).

6.7. Provisión de recursos, ambiente de trabajo e instalaciones

Como instrumento de planificación de los recursos en la Entidad, anualmente se elabora el anteproyecto de presupuesto para la siguiente vigencia, derivado de la solicitud de necesidades generadas por cada uno de los procesos de la Entidad y reflejándose en el Plan Anual de Adquisiciones. Esta actividad se realiza, siguiendo el Procedimiento para la programación y seguimiento presupuestal de la DNBC, del Proceso de Planeación Estratégica y observando lo establecido en la **Dimensión Direccionamiento Estratégico y Gestión con Valores para Resultados, Política de gestión del desempeño Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público**.

Para la programación y ejecución anual de las actividades que deben llevar a cabo cada uno de los procesos de la Entidad, se construye anualmente el **Plan de Acción**, el cual describe los compromisos, productos, indicadores, fechas, responsables y la alineación con las Dimensiones y Políticas establecidas en MIPG V2, así como, las actividades enfocadas a la participación ciudadana y las propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, siguiendo las instrucciones establecidas en el Procedimiento para la elaboración del plan de acción institucional.

Adicionalmente, las caracterizaciones establecen la relación general de recursos y referencian las generalidades del ambiente de trabajo que se requiere para su normal funcionamiento, siguiendo las disposiciones señaladas en los procedimientos, programas, matrices, planes y normatividad aplicable del Subsistema de Salud y Seguridad en el Trabajo y del Subsistema de Gestión Ambiental, así como, los

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

Procesos de Gestión del Talento Humano y Gestión Administrativa, quienes adicionalmente, siguen lo establecido en MIPG en la Dimensión Talento Humano, **Política de Gestión Estratégica del Talento Humano** y en la Dimensión Gestión con Valores para Resultados, **Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos**, apartado **Gestionar recursos físicos y servicios internos** y en Otros aspectos a tener en cuenta en la gestión de las entidades, en el apartado **Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos**, respectivamente.

Frente a la provisión del talento humano, en cumplimiento de la normatividad aplicable vigente y la **Dimensión Talento Humano, Política Gestión Estratégica del Talento Humano y la Política de Integridad**:

- Se han determinado los niveles de responsabilidad, autoridad y competencias de los funcionarios mediante el Manual Específico de Funciones.
- Se formula anualmente, los siguientes planes:
 - Plan de previsión de recursos humanos
 - Plan Estratégico de talento humano
 - Plan Anual de vacantes
 - Plan Seguridad y salud en el trabajo
 - Plan de bienestar e incentivos
 - Plan institucional de capacitación – PIC
- La Selección y vinculación del personal, es realizada mediante la aplicación del Procedimiento ingreso y retiro de funcionarios.
- El desarrollo de competencias, se realiza siguiendo el Procedimiento plan de Capacitación y el Plan Anual Institucional de Capacitación.
- Los procedimientos y las responsabilidades relacionadas con la liquidación de nómina y a las prestaciones sociales de Funcionarios, vinculados a la entidad se gestionan en aplicación del Procedimiento Nomina y parafiscales.
- La Entidad ha construido y actualizado su Código de Ética y el Código de Integridad, el cual ha sido divulgado a todos los servidores públicos de la Entidad.
- En la Entidad, los Procesos desarrollan actividades de inducción y reinducción, con el objeto de conocer la Entidad y cada uno de los procesos.
- En la Entidad se cuenta con un Procedimiento Evaluación y Acuerdos de Gestión, así como, con actos administrativos, por medio de los cuales, se reglamentan y establecen las disposiciones de evaluación del desempeño para los servidores públicos.

6.8. Requisitos legales

La DNBC, cuenta con la **Matriz Legal o Normograma**, para cada uno de los Procesos Institucionales, quienes la utilizan como una herramienta que les permite delimitar las normas que regulan sus actuaciones, determina su competencia y le es aplicable a su actividad, así como, aquella que produce para el desarrollo de sus funciones, en desarrollo con su objeto misional, la cual contiene Normas externas, como Leyes, Decretos, Resoluciones, Acuerdos, Circulares, entre otras, que afectan la gestión de la Entidad. Así mismo, Normas internas, como Reglamentos, Resoluciones, Directivas, Circulares y en general, todos los actos administrativos de interés para la Entidad, que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de los procesos.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2019

Con esta herramienta, se busca delimitar el ámbito de responsabilidad de la DNBC, estar actualizado sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones con otras entidades en el desarrollo de su gestión y soportar sus planes, programas, procesos, servicios. Por tanto, se propende por su revisión y actualización, por lo menos una vez al año, de tal forma, que permita identificar y aplicar el marco legal aplicable de cada uno de los procesos que integran la Entidad. El normograma es publicado en la carpeta compartida Documentos del SIGEC de GoogleDrive, así como, en el sitio web de la Entidad.

Por otra parte, para prevenir el daño antijurídico y fortalecer la defensa de los intereses litigiosos de la Entidad y por ende del Estado, con el fin de garantizar los derechos constitucionales y optimizar los recursos públicos en beneficio de los colombianos, la DNBC cuenta con la Política de Prevención del Daño Antijurídico, la cual cumple las disposiciones de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y la política de gestión del desempeño MIPG, **Defensa Jurídica**, de la **Dimensión Gestión con Valores para Resultados**. Esta política, se aplica con el liderazgo del Proceso de Gestión Jurídica.

De igual forma, se dará cumplimiento a la política de **Mejora Normativa**, según establezca el Comité Técnico para la Mejora Normativa. Dicha Política, busca implementar herramientas y estándares para la mejora en la producción normativa por parte de las entidades en las áreas de análisis de impacto normativo, gestión de inventario normativo y mecanismo de consulta y transparencia normativa. Una vez los contenidos se encuentren definidos y aprobados, se incorporarán al presente Manual³⁴.

6.9. Información, comunicación y gestión del conocimiento

MIPG define la Información y Comunicación, como una dimensión articuladora de las demás, la cual tiene como propósito, garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos de acuerdo con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Bajo el marco de la política de gestión del desempeño **Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción**, y para facilitar el acceso a la información, la Entidad cuenta para la publicación y actualización de la información, la DNBC en un sitio Web alojado en el dominio de la página del Ministerio del Interior, sigue el esquema de publicación el cual se encuentra publicado en el sitio web de la DNBC. De igual forma, de conformidad a la Ley 1712 de 2014, en cuanto a la publicación de la información mínima requerida en el sitio web de la Entidad, se diligencia el instrumento de la Procuraduría para su seguimiento y control.

Los canales para la atención de los usuarios y partes interesadas en la Entidad o en la prestación de sus servicios son los siguientes: chat institucional, redes sociales (Twitter), línea móvil y fija, WhatsApp, foros de participación, correo electrónico de atención al ciudadano. Así como, los canales presenciales y telefónicos (Extensión 146, línea móvil 322470923 para CITELE, línea móvil 3102414387 para atención al ciudadano). Así mismo, se dispuso de un formulario en el sitio web, para la suscripción de servicios de información para que los ciudadanos puedan acceder a información de emergencias y eventos atendidos por los bomberos de Colombia.

La DNBC también cuenta con el Protocolo de Atención al Usuario, el cual establece disposiciones básicas para que los servidores de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, para brindar un servicio eficiente con los usuarios que requieran atención en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias y así mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, para la prestación de un servicio de calidad.

³⁴ Tomado del documento Glosario Sistema de Gestión MIP V3 Agosto 2018

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

Así mismo, la DNBC cuenta con la **Política de Comunicación Interna y Externa de la DNBC**, la cual se aplica con el liderazgo del Proceso de Gestión de Comunicaciones. Este proceso, además, cuenta con los procedimientos de Creación y Publicación de Contenidos Internos y Externos, Producción Audiovisual Institucional y el de Diseño de Piezas Gráficas Institucionales. De igual forma, los Procedimientos de cada Proceso, establecen los mecanismos de identificación, aseguramiento, consecución, captura y procesamiento de la información, así como, la forma en que se proporciona la información relativa a los productos/servicios, trámites y consultas.

Adicionalmente, a través del proceso de Gestión de Tecnología Informática, se cuenta con la política de operación de uso del correo electrónico institucional y la política de operación de copias de respaldo de la información.

Frente a la **lucha contra la corrupción**, la Entidad formula anualmente, aprueba y publica en su sitio web, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual es puesto previamente a consulta de las partes interesadas en el sitio web de la DNBC para retroalimentación. Dicho Plan se incorpora en el Plan de Acción Institucional de la DNBC. Todo lo anterior, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", a lo señalado en el Decreto 1499 de 2017, el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información, el Decreto 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Por otra parte, en cumplimiento de la función archivística y los resultados establecidos para el Subsistema de Gestión Documental, la Entidad cuenta con el Programa de Gestión Documental, el Plan Institucional de Archivos – PINAR, el Plan de conservación documental y el Plan de preservación digital, enmarcados en las disposiciones establecidas en MIPG en la **Dimensión Información y Comunicación, Política de Gestión del Desempeño: Gestión documental**. Es de anotar, que la información proveniente de los usuarios y partes interesadas es preservada de acuerdo con los criterios establecidos por el Proceso de Gestión Documental y la **Política de Protección de Datos Personales**, la cual se aplica de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 que expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales.

Acerca de la información y comunicación de los subsistemas que conforman el SIGEC, se hace uso de correos electrónicos institucionales, charlas, reuniones, mesas de trabajo, asesorías y acompañamientos, memorandos y circulares, dirigidos, según corresponda a los Servidores Públicos de la DNBC, a los Gestores y cogestores o a los líderes de cada uno de los procesos, quienes a su vez tienen la responsabilidad de comunicar a los servidores públicos y colaboradores que intervienen, para su conocimiento y entendimiento.

6.10. Conocimiento de la Entidad

El conocimiento en la DNBC, se presenta de manera intangible en las capacidades de las personas, su intelecto, experiencia y su habilidad para proponer soluciones. En ese sentido, las actividades desarrolladas por los servidores públicos de la DNBC, se orientan hacia el aprendizaje continuo y a la construcción de conocimiento a través dicho aprendizaje. Para ello, se cuenta con el Procedimiento Plan Institucional de Capacitación – PIC.

En ese sentido, la DNBC bajo el marco de la Dimensión MIPG **Gestión del Conocimiento y la Innovación**, Política de Gestión del conocimiento y la innovación, desarrolla:

 DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

- **Analítica institucional, Generación y producción del conocimiento:** Documentos de planes, políticas, informes, procedimientos, guías, instructivos, herramientas, bases de datos. Frente a estas últimas, es de resaltar, entre otras: Matriz individual de emergencias, Matriz General de emergencias, Bitácora de los eventos, base de datos de socios estratégicos para la cooperación internacional de los Bomberos de Colombia, Banco de Proyectos para el fortalecimiento de los Cuerpos de Bomberos.
- **Herramientas para uso y apropiación:** Uso y apropiación del sistema de información misional Registro Único de Emergencias – RUE.
- **Cultura de compartir y difundir:** Identificación de Buenas prácticas de los Cuerpos de Bomberos, mesas de trabajo, asesorías y acompañamiento a los Cuerpos de Bomberos del País en diferentes temáticas.

Adicionalmente, se desarrollan las actividades relacionadas con la Inducción, reinducción, evaluación de desempeño, actividades de comunicación interna, entre otras.

6.11. Acciones para abordar riesgos

Los riesgos identificados se documentan en los mapas de riesgos de cada proceso, con base en la Guía para la Administración de Riesgos de la DNBC, la cual está enmarcada en metodología definida en la **Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas**, emitida por el Departamento Administrativo de la función Pública y a las **Dimensiones Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados, Talento Humano y Control Interno**, de MIPG.

La Guía de Administración de Riesgos de la Entidad, establece los lineamientos necesarios que permitan prevenir, controlar y mitigar los posibles riesgos que puedan presentarse en la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, con el fin de tomar decisiones de manera oportuna y eficaz. En ese sentido, esta guía, se constituye en la Política de Administración de Riesgos de la DNBC.

De acuerdo a MIPG, la política para la gestión del riesgo se constituye en una política de operación para la entidad, por lo que la misma es aplicable a todos los procesos, proyectos y programas especiales.

Por tanto, la Política de Administración de Riesgos le permite a la DNBC, ejercer control integral sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos de cada proceso mediante la generación de una cultura de autocontrol, la cual, debe ser implementada por todos los servidores públicos en todos los niveles, a través del establecimiento del contexto estratégico que es la base para la identificación del riesgo para cada proceso, los factores internos y externos del riesgo, determinar las posibles causas internas y externas, definir y describir el riesgo, clasificar el riesgo, establecer las consecuencias potenciales, valorar el riesgo (probabilidad vs. Impacto), asignación de la zona del riesgo inherente, evaluar el riesgo de acuerdo a la calificación del diseño e implementación de los controles existentes, asignación de la zona del riesgo residual, información para el seguimiento de las acciones de control. (Para mayor referencia consulte la Matriz de Riesgos de la DNBC en carpeta compartida *GoogleDrive*).

6.12. Revisión por la dirección

Las actividades de Revisión Gerencial, se llevan a cabo en el marco del desarrollo de los Comités Directivos SIGEC, con el fin de revisar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la DNBC y de los resultados alcanzados en cada uno de los subsistemas que lo conforman.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

Esta revisión se llevará por lo menos una vez al año y de acuerdo a lo dispuesto en el acto administrativo, que establece los lineamientos del funcionamiento del Comité Directivo SIGEC, en la cual se tendrá como entradas, entre otras y según corresponda, los resultados obtenidos en los planes de acción, planes de mejoramiento, indicadores de gestión, resultados de las auditorías, seguimiento a la gestión de los mapas de riesgos, retroalimentación de las partes interesadas, información relacionada con el desempeño de los subsistemas de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable vigente, cambios y recomendaciones que afecten o mejoren el SIGEC.

En consecuencia, el Comité Directivo SIGEC, aportará sugerencias, decisiones y conclusiones sobre la Revisión de la Dirección del SIGEC, las cuales se consignan en el acta del respectivo Comité y estarán orientadas, según corresponda, a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SIGEC y sus procesos.

6.13. Evaluación y mejora continua del SIGEC

Bajo el marco de la Dimensión MIPG de **Evaluación de Resultados**, la cual desarrolla la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, así como, la **Dimensión de Control Interno**, a través de la implementación del **Modelo Estándar de Control Interno –MECI**, la DNBC realiza, entre otras, lo siguiente:

- **Reportes avance del Plan de Acción Institucional:** Seguimiento y análisis periódico que se realiza sobre el avance y cumplimiento de los compromisos asociados a cada uno de los procesos de la Entidad.
- **Actualización Plan Anual de Adquisiciones:** Con las actualizaciones, se observa el avance de las ejecuciones asociadas a las adquisiciones, permitiendo analizar los rubros presupuestales utilizados, las modalidades de selección aplicadas, los valores determinados y la restante información que se considere de interés.
- **Seguimiento a Proyectos de Inversión:** Con este instrumento, se realiza la verificación y reporte sobre el cumplimiento físico y presupuestal de los proyectos de inversión y se utiliza además como mecanismo de seguimiento al cumplimiento del plan de gobierno vigente.
- **Reportes avance de análisis Indicadores de Gestión:** Se cuenta con hojas de vida de indicadores para cada uno de los procesos y demás temas requeridos, sobre los cuales se documenta el seguimiento y análisis de los mismos, con el objeto de determinar si su cálculo realmente se asocia con el desarrollo del proceso, si los resultados permiten el alcance de los objetivos propuestos o si representan metas de mejora para el proceso.
- **Informe resultados Encuesta de satisfacción de usuarios:** Se realiza un análisis sobre la información aportada por la encuesta de satisfacción de usuarios, observando la percepción de los diferentes servicios, identificando oportunidades de mejora y necesidades de actividades o recursos para su desarrollo.
- **Informes de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:** Se realiza periódicamente revisión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias presentadas en la Entidad.
- **Reporte del Formulario Único de Reportes de Avances en la Gestión (FURAG II):** Se diligencia el aplicativo y se analizan los resultados del FURAG, el cual es un instrumento de reporte en línea dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, cuyo objetivo es establecer línea base, avances y evaluación de todas las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como reportar el Informe Ejecutivo del Sistema de Control Interno.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

- **Autodiagnóstico MIPG:** Herramienta de autoevaluación, diseñada en formato Excel por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de tener información detallada, oportuna y en tiempo real, sobre el estado de la implementación de cada política de MIPG. Esta herramienta se utiliza en el momento en que la Entidad lo considere pertinente, dado que su uso es totalmente voluntario.
- **Otras actividades de autoevaluación:** En la descripción de las Caracterizaciones y en Procedimientos, se referenciaron en la etapa del Verificar, acciones de autoevaluación, lo cual permite efectuar una revisión de lecciones aprendidas y oportunidades de mejora, con el fin de contribuir a optimizar el desempeño institucional.
- Se estableció la **política y metodología de riesgos**, incluyendo los de corrupción y los de riesgo digital, se construyeron los mapas de riesgos por procesos y se documentaron las **acciones de control en los procedimientos**.
- **Otros informes periódicos:** Documentos que recopilan y/o evalúan la gestión de la Entidad, de cara al cumplimiento de las responsabilidades y resultados esperados, tales como Informe de gestión semestral y anual, Informe Pormenorizado MECI, Informes de ejecución presupuestal, Informes del avance del plan anticorrupción y de atención al usuario, el cual contiene el seguimiento a la estrategia de Rendición de Cuentas y la Estrategia de Racionalización de Trámites, Informe Anual de Evaluación del Control Interno Contable y demás Informes para entes administrativos y de control.
- **Revisión por la Dirección:** Con esta actividad la Entidad revisa la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema integrado de gestión y control. De los resultados alcanzados en cada uno de los subsistemas que le conforman, obteniendo como uno de sus resultado recomendaciones para la mejora, necesidades de recursos y acciones para la sostenibilidad del SIGEC.
- **Celebración de Comités:** En su desarrollo, se hace seguimiento a compromisos, obligaciones y responsabilidades:
 - Comité Directivo SIGEC
 - Comité de Conciliación
 - Comité de Convivencia
 - COPASST

En atención a todo lo anterior y de acuerdo a al análisis de los resultados obtenidos, se formulan **acciones correctivas** sobre los resultados críticos del seguimiento y análisis integral de los procesos, con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los mismos. Esto se realiza siguiendo, el **Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora** del SIG, el cual busca la identificación e implementación de dichas acciones procurando la detección de oportunidades de mejora, la eliminación de las desviaciones que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales y la prevención de situaciones que afecten la gestión de la Entidad entre otros.

6.13.1. Mecanismos de evaluación independiente – interna

De acuerdo a la **Dimensión Control Interno** de MIPG, las evaluaciones independientes, se llevan a cabo de forma periódica, por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces a través de la auditoría interna de gestión. Estas evaluaciones permiten determinar si se han definido, puesto en marcha y aplicado los controles establecidos por la entidad de manera efectiva. Las evaluaciones, independientes a los componentes varían en alcance y frecuencia, dependiendo de la importancia del riesgo, de la respuesta al riesgo y de los resultados de las evaluaciones continuas o autoevaluación.

	PROCESO GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	Código: MN-MC-01
	Manual de Operación del Sistema Integrado de Gestión y Control	Versión: 1.0
		Vigente Desde 21 DIC 2018

Por tanto, la auditoría se constituye en "una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad; que ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno". Adicionalmente, la auditoría es una herramienta de realimentación del SCI y de MIPG que analiza las debilidades y fortalezas del control y de la gestión, así como el desvío de los avances de las metas y objetivos trazados, lo cual influye en los resultados y operaciones propuestas en la entidad

En ese sentido y para determinar si el Sistema de Gestión Integrado de Gestión y Control, es conforme con las disposiciones planificadas, es eficaz, eficiente y efectivo, se estableció el Procedimiento de Auditorías Internas, el cual es ejecutado por el Proceso de Evaluación y Control.

Este procedimiento, el cual establece los lineamientos para la planificación, ejecución y seguimiento de las Auditorías, mediante la utilización de la metodología definida y técnicas que se aplicarán para obtener evidencias suficientes sobre las cuales se emitirá una opinión respecto al proceso auditado. Inicia con la planificación del Programa de Auditorías y su presentación al Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión para su aprobación, posterior ejecución y concluye con la entrega del informe final de auditoría al líder del proceso o actividad auditada y el posterior seguimiento a la ejecución de los planes de mejoramiento. Dicho procedimiento, se ajusta las disposiciones establecidas en la normatividad aplicable y en la Dimensión MIPG: Control Interno.

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- 6.1. Procedimiento Control de Documentos y Registros
- 6.2. Procedimiento Control de Salidas No Conformes
- 6.3. Procedimiento Acciones Correctivas, preventivas y de mejora
- 6.4. Guía de Administración de Riesgos

7. ANEXOS

No aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
20 DIC 2018	Emisión inicial	1.0

Elaborado por: Nombre: Lyda Batista Morales Cargo: Contratista Fecha: 20 DIC Firma:	Revisado y Aprobado por: Nombre: Ct. Germán Andrés Miranda Montenegro Cargo: Director General Fecha: 21 DIC 2018 Firma:	Revisión metodológica: Nombre: Adriana Moreno Roncancio Cargo: Profesional especializado en Planeación Fecha: 20 DIC 2018 Firma:
--	--	---