

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

INSTITUTO DE HIDROLOGIA, METEOROLOGIA Y ESTUDIOS AMBIENTALES

ANEXO 3

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL IDEAM

MECI 1000:2005

NTCGP 1000:2009

VERSION 2.0

Bogotá D.C., Octubre 19 de 2010

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

## TABLA DE CONTENIDO

0 INTRODUCCIÓN .....	3
1 OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES .....	4
1.1. Objeto .....	4
1.2. Alcance .....	4
1.3. Exclusiones .....	4
2 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD .....	5
2.1. Objetivos .....	5
2.2. Funciones .....	6
2.3. Enunciados Estratégico .....	8
2.4. Código de Ética .....	8
2.5. Productos y Clientes del IDEAM .....	9
2.6. Atributos de calidad de los productos del IDEAM .....	10
2.6.1 Compromisos frente a los atributos de calidad .....	10
3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN .....	11
3.1. Generalidades .....	11
3.1.1 Organización del Sistema Integrado .....	11
3.1.2 Representante de la Dirección .....	11
3.1.3 Responsabilidades .....	12
3.2. Implementación de los Elementos del MECI 1000: 2005 .....	12
3.2.1 Subsistema Control Estratégico .....	12
3.2.2 Subsistema Control de Gestión .....	16
3.2.3 Subsistema Control de Evaluación .....	18
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	20
4.1.1 Alcance .....	20
4.1.2 Cumplimiento de Requisitos .....	20

 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

## **0 INTRODUCCIÓN**

*El presente manual denominado “Manual del sistema integrado de gestión del control interno y de calidad del IDEAM” tiene como finalidad describir el Sistema integrado de Gestión implementado por el **Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM**, para el aseguramiento de la calidad en sus productos y servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.*

*El Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, a través de la circular 1000:002-07, establece que el Sistema de Gestión de la Calidad, apoyado en la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009, y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, son procesos complementarios, por tanto se sugiere su desarrollo articulado, razón por la cual se produce el presente manual que integra los dos sistemas.*

*El Manual del Sistema integrado de gestión forma parte integral del Manual de operaciones y es a su vez es el elemento orientador de la operación del Sistema de gestión de la entidad. Como tal, establece las interrelaciones entre los diferentes componentes y da las directrices del sistema de gestión en su totalidad.*

*Por lo tanto, esta íntimamente relacionado con todos y cada uno de los componentes del Manual de operaciones a saber: Manual de procesos, de funciones, Política y objetivos de calidad, mapa de riesgos, referente ético y Normograma general del IDEAM.*

 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

## 1 OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES

### 1.1. Objeto

- Integrar los elementos que constituyen los Sistemas de Control Interno de la Gestión y el Sistema de Gestión de la Calidad del IDEAM.
- Ser un medio de consulta sobre la Gestión de los Procesos en el IDEAM
- Señalar la forma como el IDEAM cumple los requisitos de cada norma en forma independiente.

### 1.2. Alcance

El Sistema Integrado está implementado en todas las áreas del IDEAM y cumple con los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000:2005.

El alcance da cubrimiento a todos los Procesos de la Entidad realizados en el ámbito de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, así:

- ✓ Gestión de la Información: Obtener, almacenar, analizar, estudiar, procesar y divulgar la información básica sobre hidrología, hidrogeología, meteorología, geografía básica sobre aspectos biofísicos, geomorfología, suelos y cobertura vegetal para el manejo y aprovechamiento de los recursos biofísicos de la Nación.
- ✓ Protocolos y Guías
- ✓ Autorización

### 1.3. Exclusiones

El Sistema de Integrado de Gestión del IDEAM presenta la siguiente exclusión frente a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009:

Numeral 7.5.2. Validación de los Procesos

La anterior exclusión se justifica en cuanto los productos del IDEAM son susceptibles de ser revisados antes de ser entregados al Cliente.

 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

## 2 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

### 2.1. Objetivos

Para dar apoyo técnico-científico a los organismos que forman el Sistema Nacional Ambiental (SINA), la Ley 99/ creó el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam) como establecimiento público adscrito al Ministerio del Medio Ambiente. Inició sus labores el 1° de marzo de 1995 integrando algunas de las funciones del Himat (Instituto Colombiano de Hidrología, Meteorología y Adecuación de Tierras), de Ingeominas (Instituto de Investigaciones en Geociencias, Minería y Química), del Instituto Geográfico Agustín Codazzi y del Inderena (Instituto Nacional de los Recursos Naturales y del Ambiente).

El IDEAM fue creado bajo la ley 99 de 1993, se organizó y estableció a través del decreto 1277 de 1994 y se adoptaron los estatutos bajo el decreto 2241 de 1995.

Los objetivos que enmarcan y orientan la gestión del IDEAM son:

1. Generación y recopilación de datos: Incluye, por una parte, el dato primario generado por la red hidrometeorológica, así como la recolección de datos ambientales procedentes de otros actores institucionales relacionados con diferentes aspectos biofísicos, la contaminación y degradación de los recursos naturales.
2. Estructuración de información: Los datos se ordenan, verifican y analizan en forma estructurada, de tal manera que puedan ser utilizados por los diferentes usuarios: SINA, instancias gubernamentales, sectores de la producción, centros de investigación; esa información estructurada es uno de los insumos principales del Sistema de Información Ambiental de Colombia-SIAC<sup>1</sup> y del Informe Anual del Estado de los Recursos Naturales.
3. Generación de conocimiento sobre el comportamiento de las variables ambientales: A partir del conocimiento del comportamiento de las variables ambientales se pueden producir modelos que el IDEAM utiliza en su investigación aplicada y para la toma de decisiones del MAVDT y el SINA.

---

<sup>1</sup> Teniendo la responsabilidad de nutrir ese Sistema con la información de las demás entidades del SINA en particular con los institutos de investigación y las CAR, así como principalmente con el IGAC, el DANE e INGEOMINAS.

 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

4. Generación de conocimiento para toma de decisiones: Generación de conocimiento sobre las relaciones sociedad – naturaleza dentro de la orientación del desarrollo sostenible, con el apoyo técnico científico que el IDEAM brinda al SINA y en específico al MAVDT, en especial en:
  - a. Clasificación y zonificación del uso del territorio nacional para los fines de planificación y ordenamiento del territorio.
  - b. Orientación del manejo y aprovechamiento de los recursos biofísicos de la Nación.
  - c. Apoyo a las políticas del control de la contaminación y la degradación.
5. Generación de conocimiento para pronósticos y alertas: Se concreta en prestar el servicio de pronósticos, predicciones climáticas y alertas de eventos naturales que puedan tener impacto socioeconómico en el desarrollo normal de las actividades de la población colombiana o de los sectores productivos.

## **2.2. Funciones**

El Ideam tiene como funciones las siguientes:

1. Suministrar los conocimientos, los datos y la información ambiental que requieren el Ministerio del Medio Ambiente y demás entidades del Sistema Nacional Ambiental -SINA-.
2. Realizar el levantamiento y manejo de la información científica y técnica sobre los ecosistemas que forman parte del patrimonio ambiental del país.
3. Establecer las bases técnicas para clasificar y zonificar el uso del territorio nacional para los fines de la planificación y el ordenamiento ambiental del territorio.
4. Obtener, almacenar, analizar, estudiar, procesar y divulgar la información básica sobre hidrología, hidrogeología, meteorología, geografía básica sobre aspectos biofísicos, geomorfología, suelos y cobertura vegetal para el manejo y aprovechamiento de los recursos biofísicos de la Nación, en especial las que en estos aspectos, con anterioridad a la Ley 99 de 1993 venían desempeñando el Instituto Colombiano de Hidrología, Meteorología y Adecuación de Tierras - HIMAT-; el Instituto de Investigaciones en Geociencias, Minería y Química - INGEOMINAS-; y la Subdirección de Geografía del Instituto Geográfico Agustín Codazzi -IGAC-.
5. Establecer y poner en funcionamiento las infraestructuras oceanográficas, mareográficas, meteorológicas e hidrológicas nacionales para proveer informaciones, predicciones, avisos y servicios de asesoramiento a la comunidad.

 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

6. Efectuar el seguimiento de los recursos biofísicos de la Nación especialmente en lo referente a su contaminación y degradación, necesarios para la toma de decisiones de las autoridades ambientales.
7. Realizar estudios e investigaciones sobre recursos naturales, en especial la relacionada con recursos forestales y conservación de suelos, y demás actividades que con anterioridad a la Ley 99 de 1993 venían desempeñando las Subgerencias de Bosques y Desarrollo del Instituto Nacional de los Recursos Naturales y del Ambiente -INDERENA-.
8. Realizar los estudios e investigaciones sobre hidrología y meteorología que con anterioridad a la Ley 99 de 1993 venía desempeñando el HIMAT.
9. Realizar los estudios e investigaciones ambientales que permitan conocer los efectos del desarrollo socioeconómico sobre la naturaleza, sus procesos, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y proponer indicadores ambientales.
10. Acopiar, almacenar, procesar, analizar y difundir datos y allegar o producir la información y los conocimientos necesarios para realizar el seguimiento de la interacción de los procesos sociales, económicos y naturales y proponer alternativas tecnológicas, sistemas y modelos de desarrollo sostenible.
11. Dirigir y coordinar el Sistema de Información Ambiental y operarlo en colaboración con las entidades científicas vinculadas al Ministerio del Medio Ambiente, con las Corporaciones y demás entidades del SINA.
12. Prestar el servicio de información en las áreas de su competencia a los usuarios que la requieran.”<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Decreto 1277 del 21 de junio de 1994. pp 1-2.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

### **2.3. Enunciados Estratégico**

#### **VISIÓN**

El IDEAM será el soporte técnico y científico por excelencia del SINA para la toma de decisiones sobre el uso sostenible de los recursos naturales, así como una entidad altamente confiable en materia de pronósticos ambientales y alertas.

#### **MISIÓN**

Generar información y conocimiento para asesorar la toma de decisiones sobre el uso sostenible de los recursos naturales, así como para hacer pronósticos y alertar sobre condiciones ambientales e hidrometeorológicas que puedan generar desastres.

#### **OBJETIVOS**

Los objetivos estratégicos Institucionales se encuentran consignados en el documento denominado “Plan Estratégico”.

### **2.4. Código de Ética**

Los servidores públicos del IDEAM son conscientes de la importancia de su trabajo para la vida nacional y por ello todas sus actuaciones son realizadas teniendo al Cliente como fin importante y dentro del marco de la legislación colombiana.

Por lo anterior los Servidores Públicos del IDEAM desempeñan sus funciones orientados por los siguientes valores:

Respeto

Pertenencia

Honestidad

Responsabilidad

Calidad



 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA,  METEOROLOGÍA Y  ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE  GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE  CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

## **2.5. Productos y Clientes del IDEAM**

La siguiente es la lista de servicios y/o productos que el ideam presta a sus clientes

1. Pronósticos y alertas
2. Estudios técnicos y científicos
3. Protocolos y guías
4. Datos hidrometeorológicos y ambientales
5. Conceptos técnicos (incluye Certificaciones)
6. Autorizaciones de laboratorios ambientales
7. Informes para entidades gubernamentales y de control

### **CLIENTES**

Los clientes del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM- son:

1. Comunidad. Oferta Sistemática de productos. Representado por organizaciones con intereses y necesidades de información ambiental.
2. Instituciones del SINA. Oferta Sistemática de productos y por demanda. Conjunto de instituciones que desarrollan los principios y reglas contempladas en la ley 99 de 1993.
3. Instituciones Públicas y Privadas de otros sectores. Oferta Sistemática de productos y por demanda con intereses y necesidades de información ambiental, tales como Institutos de investigación o Instituciones Universitarias por ejemplo.
4. Organismos Internacionales. Entidades con las cuales el estado Colombiano tiene convenios tales como la OMM.
5. Ciudadanos Individuales. Individuos con intereses y necesidades de información ambiental que pueden ejercer su derecho a la información, sea por solicitud expresa a la entidad o recibiendo la información general de la institución.
6. Entidades gubernamentales y de control. Entes de vigilancia como la contraloría, incluye a los ciudadanos ejerciendo actividades de control.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

## **2.6. Atributos de calidad de los productos del IDEAM**

### **Confiabilidad.**

Es el incremento constante de la probabilidad de buen funcionamiento de todos los procesos del IDEAM<sup>3</sup>.

La confiabilidad para el IDEAM comprende: La generación de productos coherentes con los requisitos del cliente, capacidad técnica, humana y física adecuada para generación de todos y cada uno de los productos, la verificación oportuna de la información, la validación de la información, la exactitud con respecto al tiempo de entrega.

### **Oportunidad**

La oportunidad comprende además de la eficacia (entregar al cliente el producto dentro del tiempo acordado para tal fin), el uso adecuado de los recursos y cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente.

### **Trazabilidad**

“Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración”.

Nota: Al considerar un producto y/o servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- ✓ el origen de los materiales y las partes.
- ✓ la historia del procesamiento.
- ✓ la distribución y localización del producto después de su entrega.”<sup>4</sup>

### **Claridad**

Facilidad con la que el cliente entiende y asimila el producto entregado.

#### **2.6.1 Compromisos frente a los atributos de calidad**

1. Garantizar los recursos humanos, físicos y financieros para ejecutar todos y cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.
2. Cada proceso debe tener su plan, ejecutarlo, realizarle seguimiento y mejorarlo cuando así se requiera.
3. Verificar la calidad de productos y servicios entregados al cliente.

<sup>3</sup> Basado en la definición del diccionario de la real academia de la lengua. [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=confiabilidad](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=confiabilidad). Mayo 2008.

<sup>4</sup> Tomado de la Definición de la norma ISO 9000:2000. ITEM 3.5.4

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

### 3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

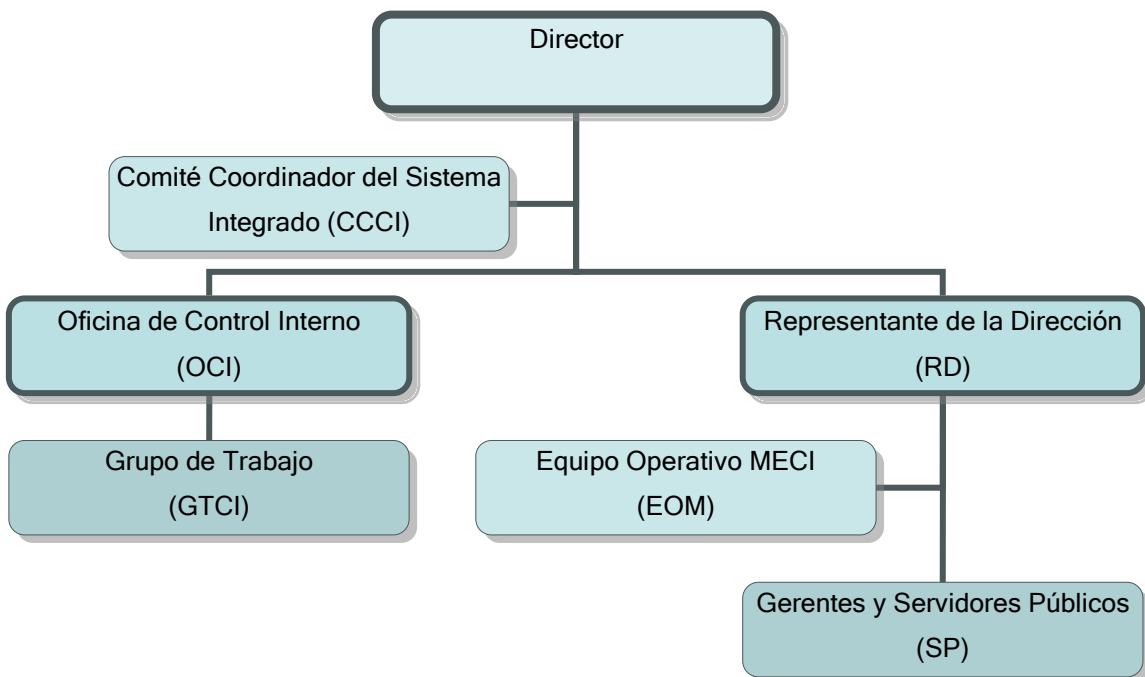
#### 3.1. Generalidades

El INSTITUTO DE HIDROLOGIA METEOROLOGIA Y MEDIO AMBIENTE – IDEAM, adopta el MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI mediante el Acto Administrativo N° 0088 de mayo 4 de 2006.

Mediante acta de comité de control interno numero 002 de 2008 se aprobó el mapa de procesos.

#### 3.1.1 Organización del Sistema Integrado

Para fines de la Administración del Sistema Integrado el IDEAM se ha organizado funcionalmente como lo indica la Ilustración N° 2



El Comité de Coordinación de Control Interno hace las veces de Comité de Calidad y el Equipo Operativo MECI es un medio para gestionar mejoramiento continuo y hacer partícipe a los Servidores Públicos.

#### 3.1.2 Representante de la Dirección

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación ha sido designado como representante de la Dirección respecto a la Administración del Sistema Integrado mediante la Resolución 089 de 2006. Independiente de sus demás funciones es el encargado de mantener y mejorar el Sistema.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

### 3.1.3 Responsabilidades

A continuación se presenta la Matriz de responsabilidades frente a los elementos del Sistema de Control Interno

<b>Responsable</b>	<b>Abreviatura</b>	<b>Responsabilidad</b>
Director		Direccionamiento
Comité Coordinador de Control Interno	CCCI	Autoridad
Representante de la Dirección	RD	Responsabilidad
Responsable de Proceso	RP	Responsabilidad y Ejecución
Servidor Público	SP	Responsabilidad y Ejecución
Oficina de Control Interno	OCI	Evaluación y Auditoría

## 3.2. Implementación de los Elementos del MECI 1000: 2005

### 3.2.1 Subsistema Control Estratégico

#### 1.1. Ambiente de Control

##### 1.1.1 Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

El IDEAM cuenta con un Código de Ética, Anexo 9 de este manual, en el cual se definen los valores que enmarcan la ética del servidor público de la Entidad y son el producto de la percepción, reflexión y análisis de los funcionarios que conforman la sede central del IDEAM y se constituyen en instrumentos que orientan su comportamiento para el ejercicio de las actividades encomendadas y el desarrollo de los procesos institucionales para que estas se ejecuten en coherencia con los principios consagrados en la Constitución Política, la ley y la finalidad social del Estado.

##### 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Todas las actividades relacionados con la Gestión del Talento Humano en el IDEAM se realiza bajo los principios de justicia, equidad y transparencia; estos procesos se articulan a los demás procesos de la Entidad con el propósito de que las actuaciones individuales sean coherentes con la Estrategia de la organización. Todos los funcionarios son seleccionados, capacitados y evaluados como gerentes públicos de acuerdo a la Ley 909 de 2004.

Como instrumentos de control la entidad cuenta con :

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

- La Política de Talento Humano se encuentra en el Anexo 5 que apoya las actividades del proceso y orienta a los Gerentes Públicos en la toma de decisiones
- Manual de Funciones (SI MA 02).
- Caracterización del Proceso de Talento Humano ( Anexo 3)
- Procedimientos documentados
- Reglamento Interno de Trabajo

### **1.1.3 Estilo de Dirección**

El Nivel Directivo del IDEAM para guiar a la entidad en el cumplimiento de su Misión se basa en el compromiso con el servicio público y la calidad de los servicios que presta a la Nación. Por ello enfoca su liderazgo a obtener resultados en ese sentido con la participación de los Servidores Públicos, la colaboración de sus proveedores, trabajando coordinadamente con otras entidades oficiales, especialmente del SINA y desarrollando todas sus funciones con absoluta transparencia, responsabilidad y ecuanimidad. Consciente de los constantes cambios y el nivel de las exigencias de la ciudadanía se preocupa por mejorar continuamente, mantenerse competente frente a las exigencias y facilita que los Servidores Públicos se desempeñen en un ambiente de comprensión y respeto por el control,

El Equipo Operativo MECI es responsable de evaluar periódicamente el Estilo de Dirección, analizar la información y entregar su diagnóstico junto con las propuestas que garanticen la existencia del elemento al Representante de la Dirección para que este a su vez la someta a consideración del Comité de Coordinación de Control Interno y se adopten acciones. El registro de todas estas actividades se anexan al acta de la reunión del comité en que se trate el tema.

## **1.2 Dirección Estratégico**

### **1.2.1 Planes y Programas**

Para modelar la proyección del IDEAM a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos se cuenta con un Plan Estratégico y un Plan Operativo Anual, asegurando los recursos necesarios a través de la gestión presupuestal. Estos planes se construyen teniendo en cuenta a las partes interesadas. Ejemplares de estos Planes se encuentran publicados en la página web del Instituto.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

### 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

El IDEAM ha adoptado un enfoque Sistémico para armonizar su Misión y Visión con la operación de la entidad, orientándose a una organización entendida y gestionada por procesos<sup>5</sup>. La red de procesos resultante se aprecia en el Anexo 02 y las caracterizaciones respectivas se aprecian en el Anexo 03 de este documento.

### 1.2.3 Estructura Organizacional

Las Funciones, roles y responsabilidades de los Servidores Públicos de la Entidad se encuentran consignadas en el documento Manual de Funciones SI MA 002 actualizado en el año 2006 según la resolución 085. El Manual de Funciones es complemento de este manual pero se maneja como un documento independiente. La estructura organizacional se representa mediante el Organigrama que se presenta en la Ilustración N° 01.

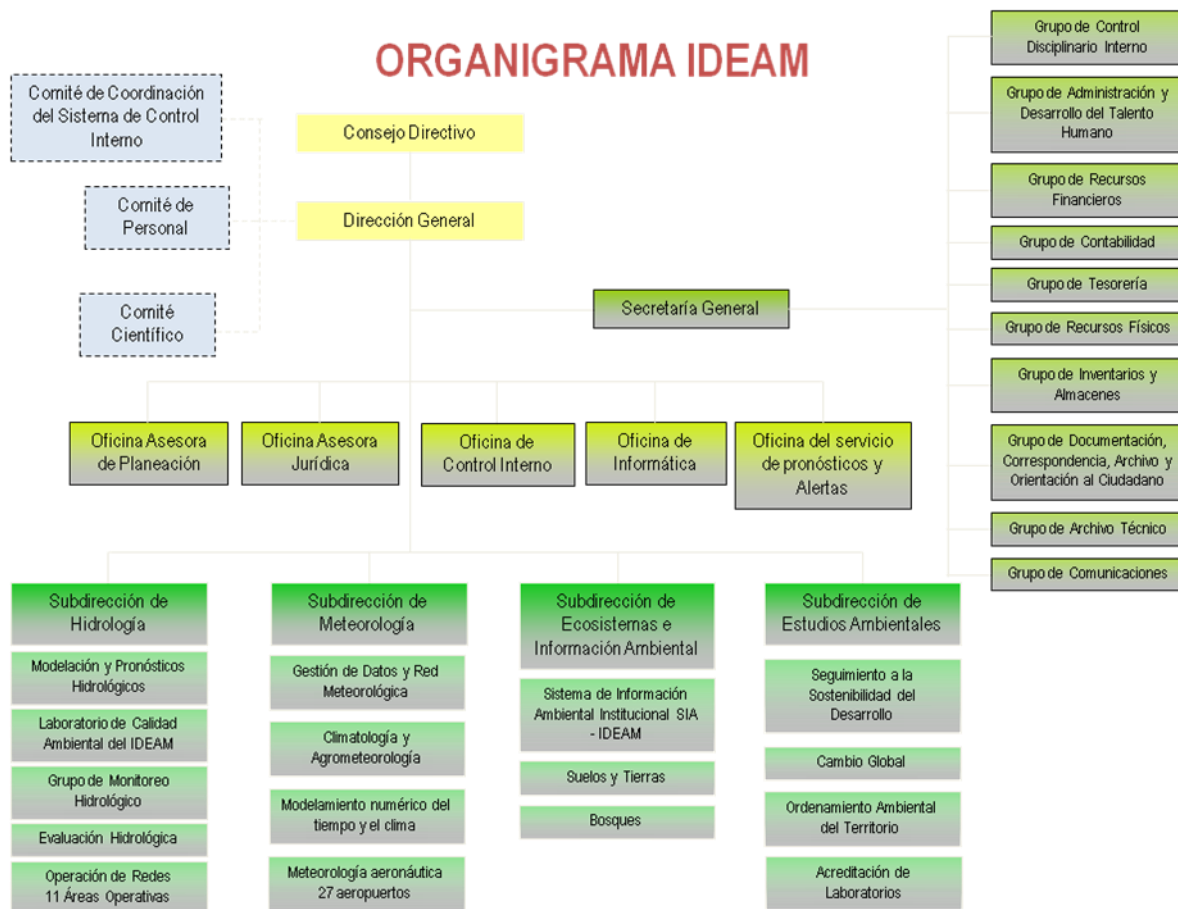
#### ***Descripción de la Planta de Personal***

No de Funcionarios por Meritocracia:	004
No de Funcionarios en Carrera Administrativa	331
No de Funcionarios de Libre Nombramiento	019
No de Funcionarios en Provisionalidad	095
No de Funcionarios en Temporalidad	000
No Contratistas:	132

---

<sup>5</sup> Este enfoque es promovido por la Ley 872 de 2003

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>



**Ilustración 1. Interpretación de la estructura organizacional**

### 1.3 Administración del Riesgo

El IDEAM reconoce la presencia de la incertidumbre en todas las actividades organizacionales y que su manejo adecuado puede representar oportunidades para la entidad, por ello ha identificado los eventos potenciales que ponen en riesgo el cumplimiento de su Misión, le ha calificado, evaluado y valorado para su apropiada administración, esta información se encuentra consignada en un Mapa de Riesgos y ha definido una política para estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones respecto al tratamiento de riesgos. El Mapa de Riesgos y la Política de Administración del Riesgo se encuentran respectivamente en los Anexos 04 y 05.

 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

### **3.2.2 Subsistema Control de Gestión**

#### **2.1 Actividades de Control**

Con el fin de asegurar el logro de los objetivos y el suministro de productos de acuerdo a las especificaciones y los requisitos de los clientes el IDEAM ha implementado las siguientes acciones de prevención que incidan en la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia de la entidad:

##### **2.1.1 Políticas de Operación**

Las políticas de operación que establecen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos en cumplimiento de la función, planes, programas, proyectos y política de administración del riesgo se encuentran contenidas en el Anexo 05.

##### **2.1.2 Procedimientos**

Los procedimientos, entendidos como la forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso<sup>6</sup>, regulan la forma de operación de los Servidores Públicos de la entidad y permiten entender la dinámica requerida para el logro de los objetivos y la entrega efectiva de productos. Para el IDEAM es claro este concepto y por ello es consciente de la necesidad de difundirlos y velar por su cumplimiento. Los procedimientos relacionados a los procesos de la entidad se encuentran en el Anexo 06.

##### **2.1.3 Controles**

Para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos y en consecuencia de los objetivos del IDEAM se tienen mecanismos definidos. Estos controles están incluidos en la caracterización de cada proceso (Anexo 03), los procedimientos (Anexo 06) y el mapa de riesgo (Anexo 04).

##### **2.1.4 Indicadores**

A partir del Direccionamiento Estratégico y de las caracterizaciones de los procesos se establecieron indicadores cuya medición periódica permite evaluar los procesos en relación con los productos que este genera y el avance en la consecución de los objetivos. Cada Proceso tiene indicadores asignados de acuerdo a lo establecido en cada caracterización, véase Anexo 03.

---

<sup>6</sup> NTC GP 1000:2004 numeral 3.38



 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

### **2.1.5. Manual de Procedimientos**

El Manual de Procedimientos o también manual de procesos se ha identificado en el IDEAM como Manual de Operación (SI MA 01). Este documento consolida todos elementos de control interno asegurando que contenga todos los aspectos necesarios para dirigir las operaciones de la entidad hacia el logro de los objetivos.

## **2.2 Componente de Información**

### **2.2.1 Información primaria**

La Información primaria que por naturaleza es de origen externo es recepcionada por el IDEAM a través de la oficina de correspondencia, la pagina web y por correo electrónico. Sin embargo y dada su importancia las Quejas y Reclamos de la ciudadanía en general y particularmente de nuestros clientes es recepcionada por una oficina creada con ese propósito y a partir de esta información se generan acciones correctivas y preventivas.

### **2.2.2 Información secundaria**

Este elemento se evidencia en las entradas (requerimientos), actividades de ejecución (elaboración de información y respuesta) y salidas de todos los procesos ( información de respuesta a los externos) y los medios o canales que soportan su entrega final al solicitante y/o destinatario final (entregables finales – Respuesta).

### **2.2.3. Sistema de Información**

El IDEAM es una entidad donde se procesa gran cantidad de información por ello cuenta con un proceso que es responsable del mantenimiento de la infraestructura y la seguridad de la información, tanto misional, administrativa e interna de otra naturaleza, llamado “Infraestructura y Telecomunicaciones”, el cual esta soportado en procedimientos. Sin embargo la veracidad y consistencia del dato sigue estando en la fuente y en la captura del mismo, para ello cuenta con actividades de validación para asegurar cierta confiabilidad del mismo.

## **2.3 Componente de Comunicación Pública**

La construcción de la visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas con sus grupos de interés internos y externos es muy importante para el IDEAM para el cumplimiento de los

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

objetivos institucionales por ello cuenta con un proceso responsable de desarrollar un plan general de comunicaciones y medios, denominado “Comunicaciones”. En su caracterización (Anexo 03) y procedimientos se aprecia como el IDEAM desarrolla este componente.

### **3.2.3 Subsistema Control de Evaluación**

#### **3.1 Componente de Autoevaluación**

##### **3.1.1 Autoevaluación de control**

El Representante de la Dirección es responsable de que periódicamente, con la participación de los Servidores Públicos, se verifique la existencia y efectividad de los controles en los procesos. Las herramientas disponibles para desarrollar este elemento son las Auditorías Internas de Calidad y demás instrumentos del Sistema de Calidad. (Véase Capítulo 4 de este Manual)

##### **3.1.2. Autoevaluación de la Gestión**

Los Jefes de Procesos haciendo uso de los indicadores de cada proceso y a la frecuencia de medición establecida en la respectiva caracterización generan datos respecto a la eficiencia, eficacia y efectividad de cada proceso y proyecto, se comparan con la respectiva meta. Si se presentan desviaciones se establecen acciones correctivas y cuando la desviación es importante se tiene en cuenta este aspecto para definir el Plan de mejoramiento correspondiente. Este elemento equivale al requisito 8.4 de la Norma NTC GP 1000.

#### **3.2. Componente Evaluación Independiente**

##### **3.2.1. Evaluación del Sistema de Control Interno**

La Oficina Asesora de Control Interno es la responsable de realizar la Evaluación periódica del Sistema de Control Interno y presentar informe a la Dirección y al Comité de Coordinación de Control Interno como insumo para la revisión por la Dirección del Sistema Integrado.

##### **3.2.2 Auditoría Interna**

La realización de Auditorías Internas al Sistema de Control Interno del IDEAM está a cargo de la Oficina Asesora de Control Interno con base en un programa de Auditorías Internas del cual es responsable el

 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

Representante de la Dirección del Sistema Integrado y la metodología empleada es la establecida en el Procedimiento de auditorías internas. (Anexo 06).

### **3.3 Planes de Mejoramiento**

Para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema se emprenden acciones de mejoramiento de acuerdo al Procedimiento SI PD 04 y se consolidan en Planes de Mejoramiento de la Entidad, de Proceso o Individual de acuerdo a su nivel de acción.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

## 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1.1 Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del IDEAM es equivalente al del Sistema Integrado expresado en el numeral 1.2 de este Manual.

### 4.1.2 Cumplimiento de Requisitos

A continuación se describe como el IDEAM cumple con cada uno de los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009

## **4.0 Sistema de Gestión de Calidad**

### **4.1. Requisitos Generales**

El Sistema de Gestión de Calidad establecido comprende todos los procesos identificados en el Mapa de Procesos de la Entidad (Anexo 02), cuyas interrelaciones, criterios y métodos de operación y control se observan en las caracterizaciones respectivas (Anexo 03) contenidas en el documento "Manual de Operación" identificado con el código SI MA 001 y los procedimientos respectivos (Ver Anexo 06).

## **4.2. Gestión Documental**

### **4.2.1. Generalidades**

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del IDEAM incluye:

- a) Declaración documentada de una política de calidad y de objetivos de calidad (Ver Anexo 07).
- b) Un manual de Calidad. Requisito que se cumple con este documento.
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la norma NTCGP 1000:2009, que se encuentran contenidos en los documentos identificados con los códigos SI PD 01, (Ver Anexo 06)
- d) Los documentos requeridos por la entidad que se encuentran representados por las caracterizaciones (Anexo 03) y los procedimientos (Anexo 06).
- e) Los registros requeridos por la norma NTCGP 1000:2009 que se vinculan al Proceso "Sistema Integrado"

 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

#### **4.2.2 Manual de Calidad**

La entidad ha establecido un documento denominado Manual de Operación identificado con el código SI MA 01 que contiene los requisitos exigidos por esta norma para el Manual de Calidad. Así:

- a) Para el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, las exclusiones y su justificación véase el numeral 2.5.1
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema se encuentran contenidos en el Anexo 06 de este documento.
- c) La interacción de los procesos está establecida en la caracterizaciones de los procesos (Anexo 03) y se aprecia de forma macro en el Mapa de procesos véase Anexo 02.

#### **4.2.3 Control de Documentos**

El IDEAM cuenta con un Procedimiento Documentado denominado “CONTROL DE DOCUMENTOS Y DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL IDEAM” SI PD 02 para controlar los documentos del Sistema de Gestión conforme a lo requerido por la Norma NTCGP 1000:2009

#### **4.2.4 Control de registro**

Todos los registros originales relacionados con el Sistema Integrado de Gestión permanecen en las carpetas del Sistema a cargo del Representante de la Dirección. Aquellos relacionados con la gestión de cada área y/o proceso se reposarán en los archivos de cada área respectivamente conforme a la normatividad vigente y dando cumplimiento a las directrices establecidas en el SI PD 02 -Control de documentos, garantizando su identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición final.

### **5.0 Responsabilidad de la Dirección**

#### **5.1 Compromiso de la dirección**

La Dirección del IDEAM deja constancia de su compromiso a través del documento “Política de Calidad” Ver Anexo 07. Dicho documento hace referencia al compromiso de la gerencia con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de su mejora continua. También se manifiesta este compromiso con los objetivos de calidad.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

## 5.2 Enfoque al Cliente

La Dirección del IDEAM se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplan al objeto de aumentar la satisfacción del cliente.

Nota: Ver cumplimiento de requisitos 7.2.1. y 8.2.1.

## 5.3 Política de Calidad

El IDEAM cuenta con una Política de Calidad documentada y contenida en el Anexo 07 de este documento la cual es revisada en reunión del comité de coordinación de Control Interno, y es comunicada a los diferentes Servidores Públicos de la Entidad.

## 5.4 Planificación

### 5.4.1 Objetivos de la Calidad

En lo que se refiere a los objetivos de calidad, cabe señalar que estos se definen de forma anual contenidos en el anexo 07 y que de la consecución de los mismos se realizará un seguimiento de carácter mínimo semestral.

Además y al objeto de que los objetivos lleguen a las diferentes funciones y niveles de la empresa, se definen unos indicadores de proceso a los cuales también se les marquen unos objetivos a conseguir.

### 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Planificación del Sistema de Calidad se hace con base a los anteriores puntos 5.4.1., y también a los documentos citados en el punto 4.2.-, es decir básicamente Procesos y Procedimientos.

## 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

En la Ilustración 1 se encuentra plasmada la organización del sistema integrado y en la Ilustración 2 la estructura de la organización.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

El sistema de calidad deja documentados las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier tarea en el Manual de Funciones ver TH MA 0X.

### **5.5.2 Representante de la Dirección**

La Dirección del IDEAM designo mediante Acto Administrativo N° 089 de 2006 al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación como Representante de la Dirección para el Sistema con la responsabilidad de asegurar que se establecen, implementan y mantienen los diferentes procesos del Sistema de Calidad, así como de que se siga la Política de Calidad de la Institución.

### **5.5.3. Comunicación Interna**

El cumplimiento de este requisito está contemplado en el elemento 2.3 del Sistema de Control Interno.

### **5.6 Revisión por la Dirección**

La Dirección del IDEAM a través del Comité de Coordinación de Control Interno, celebra con una frecuencia mínima de 6 meses una reunión especial con el fin de realizar la revisión del Sistema Integrado. De las reuniones de comité salen como resultado las Actas del Comité. En esta revisión se analizan tanto el Sistema de Control Interno como el de Calidad de forma integrada.

## **6.0 Gestión de los Recursos**

### **6.1 Provisión de Recursos**

La entidad determina los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad, así como para aumentar la satisfacción del cliente con Talento Humano competente, la infraestructura apropiada y un ambiente de trabajo que favorezca la prestación de los servicios.

### **6.2 Talento Humano**

Los perfiles de los diferentes cargos de la entidad están definidos en el Manual de Funciones (TH MA 01).

Asimismo anualmente se procede a la determinación de las necesidades de de formación del equipo humano en el área relativa a la calidad, en función del cual se elabora un plan de capacitación que se revisa al final de cada año. Asimismo se forma/informa al personal de la forma de proceder definida en los procedimientos y de las políticas de operación de la entidad.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

Para evaluar el impacto de las acciones de formación en la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión, el IDEAM lo mide a través del N° de mejoras que se producen fruto de la acción de formación.

### **6.3. Infraestructura**

El IDEAM cuenta con un proceso denominado “Infraestructura y Telecomunicaciones” para asegurar la disponibilidad de los recursos de infraestructura necesarios para que todas las dependencias y procesos de la entidad cumplan su misión.

### **6.4. Ambiente de Trabajo**

El IDEAM cuidará que los diferentes puestos de trabajo reúnan las condiciones para desarrollar correctamente las diferentes tareas de la empresa.

## **7.0 Prestación del Servicio**

### **7.1. Planificación de la Prestación del Servicio.**

El IDEAM planifica y desarrolla los procesos (Ver 4.1) necesarios para la gestión de sus servicios y para la gestión del Sistema de Calidad.

También en el ámbito de la planificación de la Calidad, contempla la evolutiva adaptación a las necesidades de sus clientes, la actualización y revisión de sus técnicas para mejorar los controles, la identificación y adquisición de equipos y medios para lograr la calidad requerida, la capacitación del personal y la mejora de la gestión interna de la empresa.

Para proceder a dicha planificación, el IDEAM, posee como herramientas básicas las siguientes: El establecimiento de objetivos de Calidad, la gestión de Auditorías internas, la gestión del Comité de Coordinación de Control Interno, en donde se procede a una revisión semestral del Sistema Integrado que incluye examinar el grado de consecución de los objetivos de calidad, así como la revisión de los mismos y de la política de Calidad, la gestión de la formación del personal, la gestión de equipos y medios, el control de los registros.

### **7.2 Procesos relacionados con el cliente**

#### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

El IDEAM tiene asignados por ley sus funciones y objetivos de los cuales se desprenden los productos que ofrece a los clientes. La determinación de requisitos consiste en identificar los protocolos internacionales o nacionales establecidos que aplican y tener presente los requisitos legales identificados



 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

en cada proceso que interviene en la prestación del servicio y/o realización del producto. El registro de esta revisión consiste en la aprobación de ingresar al sistema los documentos relacionados y la aprobación de la caracterización del proceso.

### **7.2.3 Comunicación con el Cliente**

Este requisito se cumple con el desarrollo del elemento 2.2.1 y 2.2.2 del Modelo Estándar de Control Interno.

### **7.3 Diseño y Desarrollo**

El único de sus productos que el IDEAM diseña es el denominado “Protocolos y Guías”. La identificación de las entradas para el diseño, la planificación de este, su revisión, verificación y validación, así como el control de cambios en el mismo, se efectúa conforme a lo establecido en la caracterización y procedimientos relacionados al proceso “Protocolos y Guías” (Ver anexos 03 y 06).

### **7.4 Adquisición de Bienes y Servicios**

El Proceso de “Compras y Adquisiciones” que hace el IDEAM de bienes y servicios, se rige por la normatividad aplicable a la contratación estatal y al Plan Operativo Anual de la Entidad. De la evaluación, selección y reevaluación de los proveedores que impactan el proceso o el servicio se conservan registros.

### **7.5 Prestación del Servicio**

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

El IDEAM planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluyen:

- a) Disponibilidad de información que describe las características del servicio. (Véanse protocolos)
- b) El uso de equipo apropiado (véase recursos)
- c) Disponibilidad de dispositivos de seguimiento y medición
- d) La Administración del riesgo.

#### **7.5.2 Validación de los procesos de la prestación de servicios**

Ver EXCLUSIÓN

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

El IDEAM identifica y hace trazabilidad a sus productos de acuerdo a lo establecido en los procedimientos respectivos. (Ver Anexo 06). Se resaltan algunos procedimientos que cuentan con sistemas de identificación y trazabilidad altamente estandarizados como Monitoreo Ambiental, Meteorología Aeronáutica y Análisis Físico Químico.

### **7.5.3 Propiedad del Cliente**

El único escenario en que el IDEAM recibe y protege elementos de propiedad del cliente es el Análisis Físico Químico, actividad contenida dentro del proceso de Gestión de la información.

Para este caso el IDEAM no reintegra los clientes, solamente los preserva hasta su uso en el laboratorio. Las instrucciones para esta protección están consignadas en el Procedimiento GI PD 07.

### **7.5.3 Preservación del Servicio**

Debido a la naturaleza del servicio prestado no proceden condiciones especiales de manipulación de la información, no obstante se considera que para su conservación y uso futuro se requiere realizar copias de seguridad de los diferentes archivos que contienen información relacionada con los servicios prestados por el IDEAM.

## **7.6 Control dispositivos de Seguimiento y Medición**

El IDEAM emplea dispositivos de seguimiento y medición únicamente en la toma de datos relacionados con el monitoreo del Medio Ambiente, que forma parte del proceso de infraestructura. Estos dispositivos son controlados por los procedimientos operación y mantenimiento de la red de estaciones automática y convencionales y calibrados de acuerdo al Protocolo reparación y calibración de instrumentos hidrometeorológicos convencionales.

## **8 Medición, Análisis y Mejora**

### **8.1 Generalidades**

El IDEAM procede a definir sus sistemas al objeto de medir, analizar y mejorar su Sistema de Calidad.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

## **8.2 Seguimiento y Medición**

### **8.2.1 Satisfacción del Cliente**

El IDEAM procede regularmente, mínimo una vez al año, a evaluar el grado de Satisfacción de sus clientes, información que es insumo para la Revisión por la Dirección, Mejoramiento de Procesos y Planeación. Una de las fuentes con que se cuenta son las páginas web [www.ideam.gov.co](http://www.ideam.gov.co) y [www.gobiernoenlinea.com](http://www.gobiernoenlinea.com) de la cual la entidad obtiene información de sus usuarios respecto a los trámites con el Instituto.

### **8.2.2 Auditoría Interna**

Con objeto de verificar si las actividades relativas a la calidad y los resultados cumplen con las disposiciones previstas y para determinar la eficacia del Sistema de Calidad, se procede a la ejecución de Auditorías Internas según se estipule en un documento denominado “Programa de Auditorías” que es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación. La Ejecución de las auditorias se rige por el Procedimiento SI PD 05.

### **8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos**

En cada caracterización de Proceso están consignados los mecanismos de seguimiento y medición del mismo. Con el objeto de medir la ejecución de los Procesos se aplican técnicas estadísticas de nivel básico.

### **8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio**

Al no existir un producto tangible la medición del servicio se hace respecto a las especificaciones del mismo.

## **8.3 Control del Servicio No Conforme**

Para la identificación y el tratamiento del producto no conforme la Entidad tiene establecido el Procedimiento SI PD 04 denominado Gestión de Mejoramiento que debe incluir el control del producto no conforme.

## **8.4 Análisis de Datos**

Aparte de la información ya explicada en los anteriores puntos del numeral 8 se analizan los indicadores de los diferentes procesos esenciales de la empresa tal y como se señala en el elemento 3.1.2 del Sistema de Control Interno.

 <b>IDEAM</b> <small>INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD DEL IDEAM</b>	<b>Código</b>	<b>SI MA 01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>19/10/2010</b>
		<b>Versión</b>	<b>2.0</b>

Todo ello se realiza al objeto de tomar acciones de cara a la consecución de la mejora continua.

## **8.5 Mejora**

### **8.5.1 Mejora Continua**

El IDEAM mejora continuamente su Sistema de Calidad gracias a la aplicación de los puntos:

Política de Calidad. (Ver 5.3) Objetivos de Calidad. (Ver 5.4.1) Objetivos de Indicadores. (Ver 5.4.1) Auditorías de Calidad. (Ver 8.2.2) Análisis de datos. (Ver 8.4) Acciones Correctivas (Ver siguiente punto 8.5.2.) Acciones Preventivas (Ver siguiente punto 8.5.2.) Revisión del Sistema de Calidad (Ver 5.6).

En función de las oportunidades de mejora detectadas, el comité de coordinación de control interno pone en marcha objetivos específicos de calidad (para la mejora).

El objetivo específico de calidad, así como la planificación de medios y etapas/metras progresivas para conseguirlo son monitoreados por el Representante de la Dirección. El presidente del comité de coordinación de control interno, será el encargado de aprobar dichos objetivos específicos de calidad / mejora, así como del seguimiento y cierre de los mismos.

### **8.5.2 Acciones Correctivas**

El IDEAM ha establecido un procedimiento documentado para la implantación de acciones correctivas denominado "Gestión de mejoramiento" identificado con el código SI PD 04 Dichas medidas son aprobadas por el Comité de Coordinación de Control Interno.

Seguidamente se define un responsable de llevarla a término y el Representante de la Dirección es el responsable de realizar el seguimiento de la misma hasta el cierre.

### **8.5.3 Acciones Preventivas**

Análogamente, el mismo procedimiento del numeral anterior posee la metodología de proceder para eliminar las causas potenciales de no conformidades, a través de acciones preventivas.