

AP-MSI-001	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG	
------------	-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

### HOJA DE APROBACIÓN

	Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<b>Nombre:</b>	Constanza C. Díaz Romero	Grace P. Jiménez Cuellar	Darleny Consuelo Fajardo Cuadrado
<b>Cargo:</b>	Contratista Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de procesos	Profesional Especializado Dirección Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Directora Seguimiento y Mejoramiento de Procesos
<b>Fecha:</b>	Noviembre y Diciembre de 2016	16 de Enero de 2017	6 de Febrero de 2017

### HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Acción	Fecha	Descripción de la Acción	Numeral	Responsable
1.0	Creación	Junio 2012	Creación del documento	Todos	Ariadna Salas Sánchez
2.0	Ajustes	Octubre 2012	Inclusión Esquema de Interacción de Procesos Referencia de procedimientos obligatorios modelos vs procesos Productos y servicios	2.5.2	Ariadna Salas Sánchez
3.0	Ajustes	Agosto 2013	Inclusión: Estándares que Orientan El SIG Descripción de cada uno de los estándares (Objetivo y principios)  Control de Evaluación - Planes de Mejoramiento  Integración de los Estándares que orientan el SIG (metodología PHVA)  Actualización: "correspondencia macroprocesos y requisitos de los estándares que integran el SIG", GEL 3.1, Políticas SISTEDA e incluyendo una columna para los requisitos de la ISO 27001.  Objetivos estratégicos  Estructura Organizacional	2.2 2.2.1 al 2.2.7  2.2.3  2.3  5  1.3  1.2	Carlos Andrés Gutiérrez B. Constanza C. Díaz R.
4.0	Actualización	Junio 2014	Actualización Objetivos Estratégicos Mapa de procesos SISTEDA – Modelo Integrado de Planeación y Gestión – decreto y políticas SCI – MECI – Decreto y objetivos Mecanismos de Autoevaluación (nuevo) Integración de los estándares que orientan el SIG, nueva estructura MECI Objetivos SIG, mismos estratégicos del numeral 1.3. Productos, servicios y trámites de la UGPP Correspondencia macroprocesos y requisitos de los estándares que integran el SIG, nueva estructura MECI.	1.3  2.2.1  2.2.3 2.2.3.2 2.3  2.5 3  5	Constanza C. Díaz Romero

5.0	Actualización	Julio 2016	<p>Actualización :</p> <p>Objetivos estratégicos de La Unidad para 2016.</p> <p>Productos, servicios y trámites de la UGPP – Trámites Pensionales y Parafiscales</p> <p>Mapa de Procesos del SIG-Segundo nivel</p> <p>Inclusión</p> <p>Instancia Orientadora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Nuevo)</p> <p>Comités Primarios y RAE – Reunión de Alineación Estratégica (Nuevo) en Mecanismos de Autoevaluación.</p> <p>Caracterización de Macroprocesos</p> <p>Mecanismo de Coordinación entre procesos (Nuevo)</p> <p>Eliminación:</p> <p>Anexo 1 "esquemas de interacciones de proceso"</p>	<p>1.3.</p> <p>3</p> <p>4.2.</p> <p>2.2.1.1</p> <p>2.2.3.2</p> <p>4.3</p> <p>4.4.1</p>	Grace Priscila Jiménez Constanza C. Díaz Romero
6.0	Actualización	Enero 2017	<p>Actualización:</p> <p>Actualización objetivos estratégicos de La Unidad para 2017</p> <p>En la gráfica de los elementos comunes del SIG, se cambia el Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo-CDA.</p> <p>Se cambia el Comité SIG, por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo-CDA y los equipos de trabajo temáticos respectivos y se adiciona la RAE – Reunión de Alineación Estratégica.</p> <p>Se actualiza la normatividad de Gobierno en Línea – GEL y se incluye la normatividad relacionada: Ley de transparencia y sus principios.</p> <p>Se ajusta la normatividad de la Política de Racionalización de Trámites y procedimientos administrativos. Se incluyen los artículos del Decreto ley 019 en las prohibiciones.</p> <p>Se incluyen los principios del estándar ISO 14001</p> <p>Se cambia Comité del SIG, por Comité Institucional de Desarrollo Administrativo</p> <p>Se ajusta el mapa de procesos del SIG – segundo nivel incluyendo los procesos de Gestión de Programas y Proyectos y Gestión de Seguridad de la Información</p> <p>Matriz "Integración de los estándares que orientan el SIG y Matriz "Correspondencia Macroprocesos y requisitos de los estándares que orientan el SIG. Se actualizan los criterios de GEL, los requisitos de NTC-ISO-IEC 27001:2013, se precisaron los componentes de las políticas de Desarrollo Administrativo-Sisteda y se precisan las políticas de la Racionalización de trámites.</p>	<p>1.3</p> <p>2.1</p> <p>2.2.3.2</p> <p>2.2.4</p> <p>2.2.5</p> <p>2.2.6</p> <p>2.7</p> <p>2.3</p> <p>4.2</p> <p>5</p>	Grace Priscila Jiménez Constanza C. Díaz Romero

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1 ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA DE LA UNIDAD .....	5
1.1. FUNCIONES .....	5
1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	6
1.3. MARCO ESTRATÉGICO .....	6
2 EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG DE LA UNIDAD .....	9
2.1 DEFINICIÓN.....	9
2.2 ESTÁNDARES QUE ORIENTAN EL SIG .....	9
2.2.1 SISTEDA – Modelo Integrado de Planeación y Gestión .....	10
2.2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - NTCGP 1000:2009 .....	12
2.2.3 SCI - MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI.....	12
2.2.4 ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA – GEL .....	14
2.2.5 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	15
2.2.6 SGA - SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL NTC.ISO 14001 .....	16
2.2.7 SGSI - SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – NTC-ISO/IEC 27001:2013 .....	17
2.3 INTEGRACIÓN DE LOS ESTÁNDARES QUE ORIENTAN EL SIG.....	17
2.4 POLÍTICA SIG (versión 1).....	23
2.5 OBJETIVOS SIG.....	24
2.6 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SIG .....	24
2.6.1 ALCANCE DEL SIG.....	24
2.6.2 EXCLUSIONES DEL SIG.....	24
2.7 RESPONSABILIDADES EN EL SIG.....	25
3 PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA UNIDAD .....	27
4 MODELO DE OPERACIÓN DEL SIG .....	29
4.1 MAPA DE MACROPROCESOS DEL SIG – PRIMER NIVEL.....	30
4.2 MAPA DE PROCESOS DEL SIG – SEGUNDO NIVEL .....	31
4.3 CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS .....	32
4.4 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	32
4.4.1 MECANISMO DE COORDINACIÓN ENTRE PROCESOS .....	32
5 CORRESPONDENCIA MACROPROCESOS Y REQUISITOS DE LOS ESTÁNDARES QUE ORIENTAN EL SIG	34

<b>AP-MSI-001</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG</b>	
-------------------	------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## INTRODUCCIÓN

El Manual del Sistema Integrado de Gestión SIG, es un documento orientador, que ilustra la composición del mismo, con los propósitos de presentar su estructura, así como la interrelación con los modelos en los cuales está basado.

El Manual está organizado por capítulos, partiendo desde la presentación y organización estratégica de la UNIDAD, del Sistema Integrado de Gestión, los productos y servicios de la entidad, el modelo de operación a través de los macroprocesos y procesos, así como su correspondencia con los modelos de gestión integrados en el SIG.

## 1 ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA DE LA UNIDAD

La Unidad Especial de Gestión de Pensiones y Parafiscales, es una entidad de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, creada a través del Plan Nacional de Desarrollo, Ley 1151 de 2007 - Art. 156. En la UNIDAD se trabaja para que el país cuente con un sistema eficiente y sostenible que permita brindar atención en salud, acceso a la pensión, atención a la niñez y la adolescencia, construcción de temáticas de aprendizaje y educación, protección de los trabajadores y recreación para las familias colombianas.

### 1.1. FUNCIONES

La UNIDAD, atiende dos especialidades:

- **En Pensiones:** Reconocer obligaciones tales como pensiones de vejez, de sobrevivencia, de invalidez, indemnizaciones sustitutivas y auxilios funerarios, del régimen de prima media a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado, todo ello en términos de oportunidad y ajustadas a derecho.
- **En Parafiscales:** Realizar tareas de seguimiento, colaboración y determinación del oportuno y correcto pago de los aportes al sistema de la protección social en Colombia: SENA, ICBF, Cajas de Compensación familiar, las administradoras de Riesgos Laborales, Salud y Pensión, generando en las empresas y las personas obligadas una cultura de pago con calidad y exactitud.

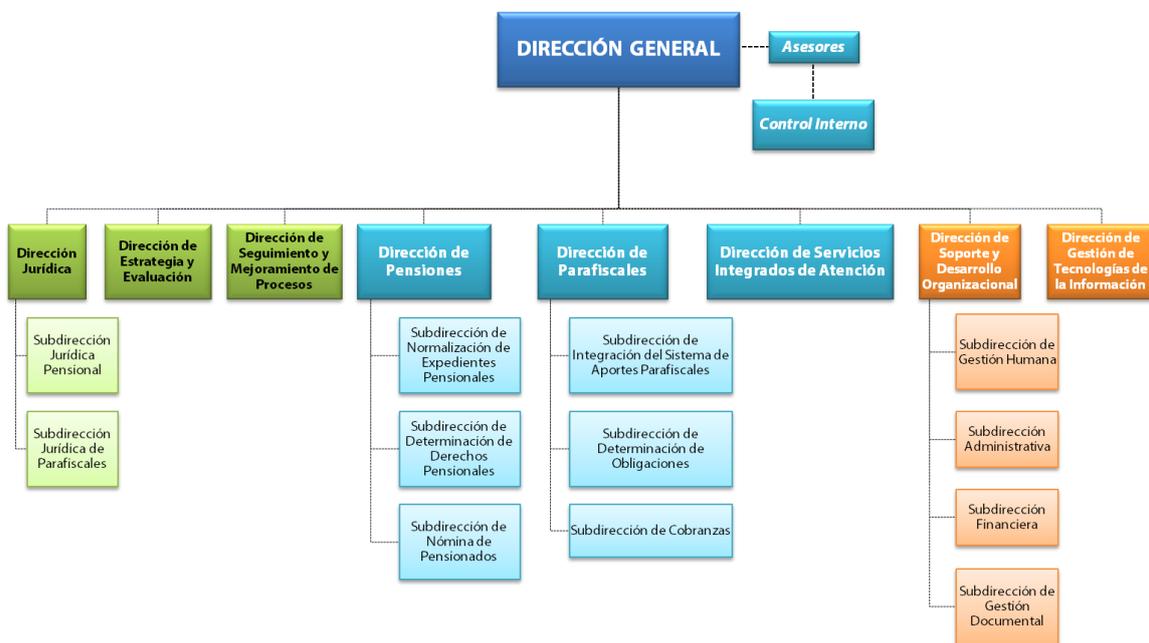
Las funciones generales de la UNIDAD, se sustentan en el siguiente marco normativo:

- Artículo 156 de la Ley 1151 de 2007: Creación de la UGPP en el Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010.
- Decreto 4269 de 2011: Distribuye las competencias de la UGPP y Cajanal EICE en Liquidación.
- Decreto 4107 de 2011: Determina los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social.
- Decreto 4168 de 2011: Determina la conformación y las funciones del Consejo Directivo de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social -UGPP.
- Decreto 168 de 2008: Establece el Sistema Específico de Carrera Administrativa de la UGPP; cuyo objetivo es promover el desarrollo integral del personal y regular la selección, ingreso, permanencia y retiro de sus empleados, en función de las necesidades de la Entidad.
- Decreto 169 de 2008: Establece las funciones de la UGPP, y se armoniza el procedimiento de liquidación y cobro de las contribuciones parafiscales de la protección social.
- Decreto 5021 de 2009: Establece la estructura y organización de la UGPP y las funciones de sus dependencias.
- Decreto 5022 de 2009: Establece la planta de personal de la UGPP.
- Corte Constitucional Sentencia C-539-08: De 28 de mayo de 2008, Magistrado Ponente Dr. Humberto Antonio Sierra Porto. Estarse a lo resuelto en la Sentencia C-376-08.

- Corte Constitucional Sentencia C-510-08: De 21 de mayo de 2008, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa. Estarse a lo resuelto en la Sentencia C-376-08.
- Corte Constitucional Sentencia C-459-08 : De 14 de mayo de 2008. Estarse a lo resuelto en la Sentencia C-376-08.
- Corte Constitucional Sentencia C-376-08: De 22 de abril de 2008, Magistrado Ponente Dr. Marco Gerardo Monroy Cabra.

## 1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La actual estructura organizacional de la UNIDAD, se estableció a través del Decreto 575 de 2013:



## 1.3. MARCO ESTRATÉGICO

El marco estratégico de la UNIDAD, definido por el equipo directivo, está constituido por:

- Propósito Central (Misión)
- Objetivo Retador (Visión)
- Principios y Valores
- Objetivos Estratégicos

### PROPÓSITO CENTRAL

Generar mayor bienestar a los ciudadanos realizando de acuerdo con la Ley y en forma oportuna el reconocimiento de las obligaciones pensionales del régimen de prima media, a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado, y construyendo una sólida cultura de cumplimiento en el pago de los aportes al Sistema de la Protección Social, para contribuir al desarrollo del país.

**OBJETIVO RETADOR:**

En el 2018 la UGPP será reconocida como una entidad modelo, por los valores que posee y refleja, por la calidad de los servicios que presta en pensiones y parafiscales y por contribuir a transformar el comportamiento de la ciudadanía, generando un alto nivel de confianza en la entidad e impactando positivamente al país.

**PRINCIPIOS:**

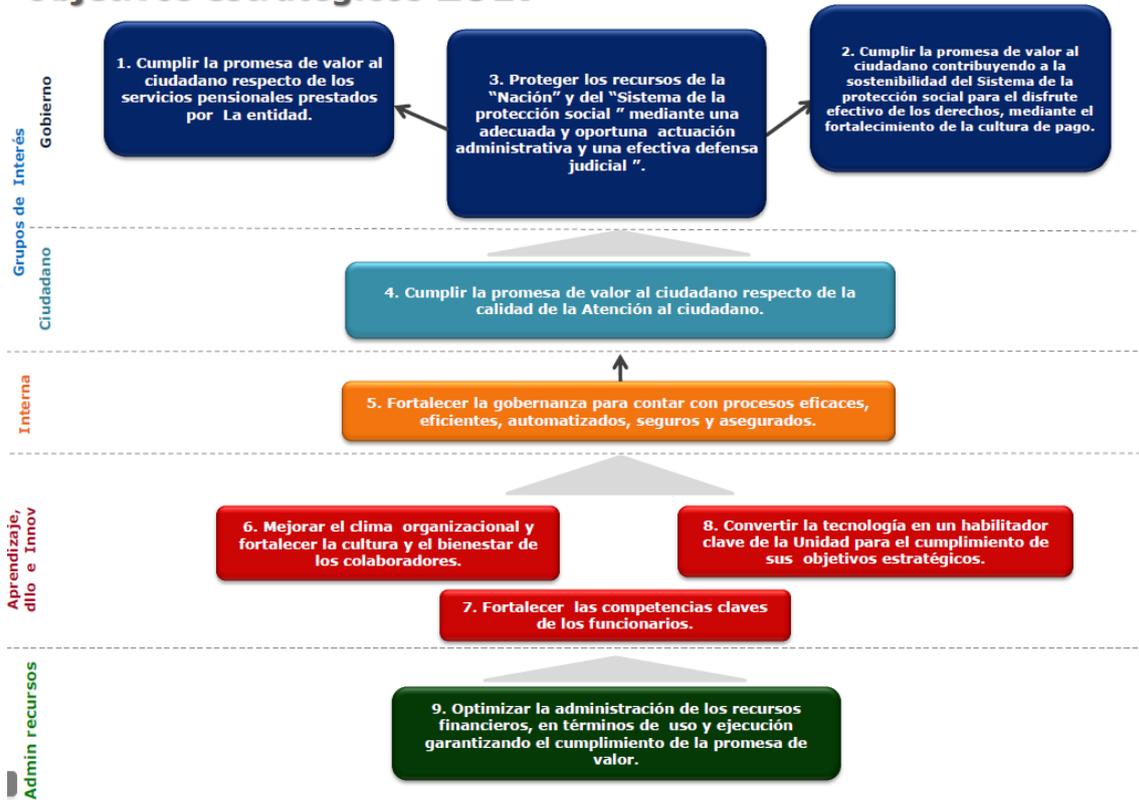
- **Transparencia.** Actuamos correctamente, con un comportamiento diáfano sin excepción, garantizando que nuestras acciones se rigen por las normas y las reglas.
- **Respeto.** Aceptamos las diferencias de los demás, entendemos su actuación y somos coherentes frente a ellos
- **Honestidad.** Nos caracteriza una conducta recta, que nos lleva a comportarnos con coherencia y sinceridad, que sigue las normas y los compromisos trazados.
- **Lealtad.** Somos fieles a los principios y valores adquiridos con nosotros mismos y con la entidad, manteniéndolos firmes a través del tiempo.

**VALORES:**

- **Orientación al ciudadano.** El ciudadano es muy importante para nosotros, por eso mantenemos una actitud de disponibilidad y ayuda, comprometidos con la prestación de servicios de alta calidad.
- **Orientación al resultado.** cumplimos nuestros objetivos y compromisos con oportunidad y calidad, a través del trabajo en equipo y del esfuerzo efectivo.
- **Confiabilidad.** Somos idóneos y actuamos siempre con veracidad, autenticidad y claridad.
- **Objetividad.** Nuestras decisiones son imparciales y ajustadas a la ley.
- **Simplicidad.** Hacemos que sea fácil hacer las cosas bien.
- **Trabajo en equipo.** Trabajamos para lograr un solo resultado general, a través de la distribución del esfuerzo, en donde el total es más, que los resultados individuales.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

## Objetivos estratégicos 2017

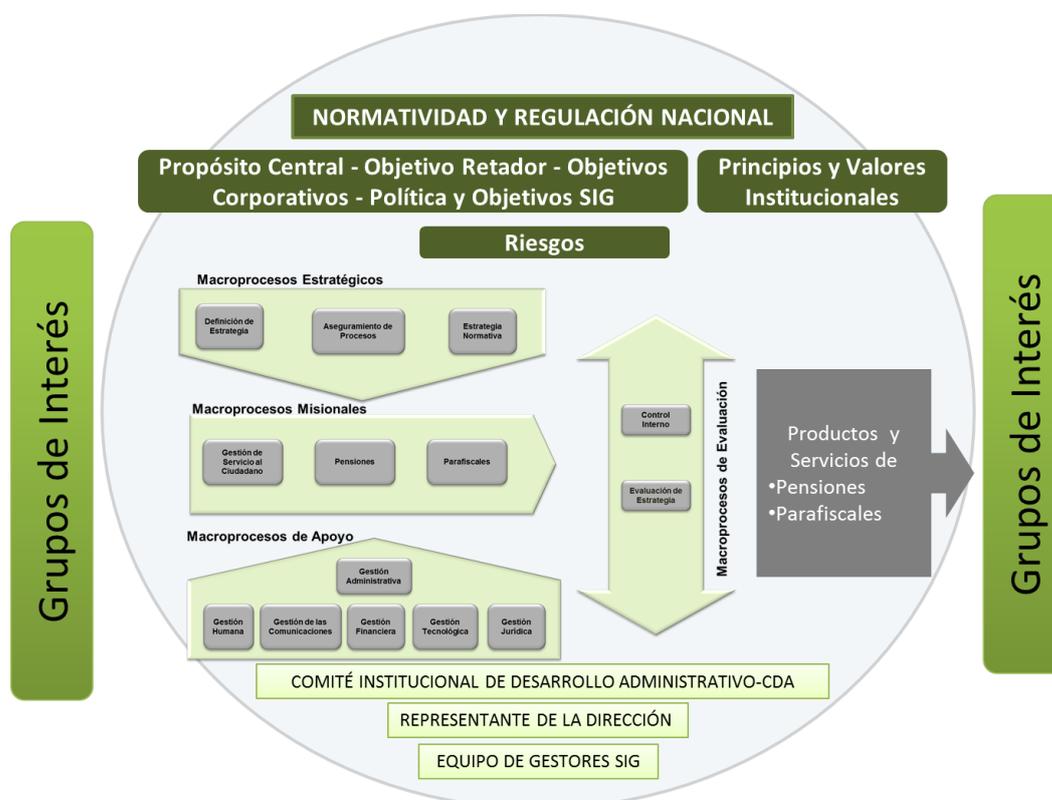


## 2 EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG DE LA UNIDAD

### 2.1 DEFINICIÓN

El Sistema Integrado de Gestión –SIG de la UNIDAD, es la herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir, evaluar y mejorar el desempeño institucional, orientada al logro de los fines sociales con base en el cumplimiento unificado y armónico de los requisitos aplicables a la entidad a través de sus procesos en el marco de los planes estratégicos y de desarrollo.

De manera gráfica, los elementos comunes del SIG, son:



### 2.2 ESTÁNDARES QUE ORIENTAN EL SIG

El SIG de la UNIDAD, está basado en su modelo de operación por procesos, en éstos se da cumplimiento a los estándares aplicables al sector público colombiano, donde algunos de ellos tienen un enfoque de sistema y traen consigo para su implementación un modelo específico, como se explica a continuación:

- Sistema de Control Interno – SCI , con su Modelo Estándar de Control Interno MECI que cuenta con un manual técnico.

- Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, con su Modelo Integrado de Planeación y gestión.
- Sistema de Gestión de Calidad - SGC, con su Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000
- Estrategia de Gobierno en Línea - GEL, con su manual para la implementación versión 3.1.
- Política Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos
- Sistema de Gestión Ambiental - SGA, a través de la norma técnica ISO 14001
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI, a través de la norma técnica ISO 27001



## 2.2.1 SISTEDA – Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Ley 489 de 1998, Decreto 2482 de 2012 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión\*.

### Objetivos del Modelo

- Mejorar la capacidad administrativa y el desempeño de las entidades
- Orientar hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales
- Actualizar el enfoque del SISTEDA como un modelo integrado de Planeación y Gestión.

### Políticas de Desarrollo Administrativo:

- Gestión Misional y de Gobierno
- Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano
- Gestión del Talento Humano
- Eficiencia Administrativa
- Gestión Financiera

### 2.2.1.1 Instancia orientadora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

**CDA-Comité Institucional de Desarrollo Administrativo:** en donde se discuten los temas relacionados con las políticas de desarrollo administrativo y demás componentes del Modelo. Este comité sustituirá los demás que tengan relación con este modelo y no sean obligatorios por mandato legal. Para la implementación de las políticas de desarrollo administrativo y las demás que la Unidad considere, se conforman los siguientes equipos de trabajo temáticos:

LIDER	EQUIPO DE TRABAJO TEMATICO	COMPONENTES
DIRECCION DE ESTRATEGIA	GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	Indicadores y Metas de Gobierno
	TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Participación Ciudadana en la Gestión y rendición de cuentas
	GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	Proyectos de Inversión
DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS	GESTION DE LA CALIDAD	Gestión de Riesgos y Calidad
	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Gestión de Seguridad de Información
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	SERVICIO AL CIUDADANO Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Servicio al Ciudadano
		Racionalización de Trámites
DIRECCION DE TECNOLOGIA	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Gestión de Tecnologías de Información
DIRECCION DE SOPORTE	TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Transparencia y acceso a la información Pública
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	*Planeación Estratégica del Recurso Humano - * Gerencia Pública * Sistema de Capacitación * Sistema de Estímulos * Sistema de Información y gestión del Empleo Público.
	MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	Modernización Institucional
	GESTION DOCUMENTAL	Gestión Documental
	GESTION AMBIENTAL	Gestión Ambiental
	GESTIÓN FINANCIERA	Programación y Ejecución Presupuestal
		Programa Anual Mensualizado de Caja- PAC
		Plan Anual de Adquisiciones- PAA

## 2.2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - NTCGP 1000:2009

Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, Decreto 4110 de 2004, Decreto 4485 de 2009.

Se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades, y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria.

### Objetivos del Modelo

- Mejorar el desempeño de las entidades fortaleciendo su eficacia, eficiencia y efectividad
- Orientar hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales
- Tener enfoque de operación integral, sistémico y basado en procesos
- Mejorar la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.
- Aumentar la satisfacción de los clientes

### Principios

- Enfoque al Cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque sistémico para la Gestión
- Mejora continua
- Enfoque de datos para toma de decisiones
- Beneficios mutuos en relación con proveedores
- Coordinación, cooperación y articulación
- Transparencia

## 2.2.3 SCI - MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

Ley 87 de 1993 y Decreto 943 de 2014 del MECI

### Objetivos del Modelo

- Proporcionar una estructura con los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno - SCI.
- Determinar los parámetros de control necesarios para que al interior de la entidad se establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo de la administración pública.
- Identificar, el marco legal que le es aplicable a la entidad, con base en el principio de autorregulación.

- Establecer las acciones que permitan a la entidad garantizar razonablemente el cumplimiento de las funciones a su cargo, con base en el marco legal que le es aplicable (principio de autogestión).
- Orientar hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Generar estrategias que busquen crear conciencia en todos los servidores públicos sobre la importancia del control, mediante la generación, mantenimiento y mejora continua de un entorno favorable que permita la aplicación de los principios del Modelo.
- Garantizar razonablemente la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional, mediante la función de evaluación independiente de las oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces, como mecanismo de verificación de la efectividad del control interno.
- Establecer los procedimientos, que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable necesaria para la toma de decisiones y los mecanismos apropiados para su adecuada comunicación.
- Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa, a fin de dar a conocer la información que genera la organización pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.

**Principios:** Autogestión, Autocontrol, Auto regulación

### 2.2.3.1 CONTROL DE EVALUACIÓN – PLANES DE MEJORAMIENTO

#### Planes de Mejoramiento Institucional y por Proceso

Para la Unidad, el Plan de Acción diligenciado en el formato de la Contraloría y en general los reportados a los Entes de Control, son asumidos como los Planes de Mejoramiento Institucional que menciona MECl en el Componente Planes de Mejoramiento.

En el caso de los Planes de Mejoramiento por proceso, en la Unidad, surgen a partir de las diferentes fuentes (auditoría interna, riesgos, indicadores, etc.), y son documentados como acciones correctivas o preventivas, en el formato establecido por el SIG, para tal fin.

### 2.2.3.2 Mecanismos de Autoevaluación

	Mecanismos de Autoevaluación	Espacios para la aplicación
DEL CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a cumplimiento de compromisos y actividades a cargo del proceso.</li> <li>• Seguimiento a controles de riesgos, eventos de materialización y planes de manejo.</li> <li>• Análisis de resultados de auditorías internas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol de cada servidor</li> <li>• Supervisión, monitoreo de líderes de proceso</li> <li>• Reunión semanal en comité primario</li> </ul>
DE LA GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo y evaluación de cumplimiento de indicadores de objetivos estratégicos de servicios y procesos misionales.</li> <li>• Análisis y evaluación de resultados de: indicadores, planes de acción correctiva, procesos, planes institucionales.</li> <li>• Evaluación del desempeño del SIG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión semanal en comité primario</li> <li>• Comités de Dirección</li> <li>• Comité Institucional de Desarrollo Administrativo-CDA.</li> <li>• Equipos de trabajo temático del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo-CDA.</li> <li>• RAE – Reunión de Alineación Estratégica.</li> </ul>

**Comités Primarios:** Su objetivo es crear un espacio de reunión de los Directores y Subdirectores de La Unidad con su equipo de trabajo con el fin de comunicar los lineamientos que se den en la Dirección General, hacer seguimiento al desempeño de los procesos a su cargo, resolver inquietudes del equipo, dar lineamientos propios del proceso y permitir compartir experiencias entre todos para el enriquecimiento mutuo.

**RAE- Reunión de Alineación Estratégica:** reuniones en donde se analiza, discute y se toman decisiones sobre la estrategia de la organización u área, teniendo como base el comportamiento de los indicadores tácticos y estratégicos.

- o Indicador Estratégico: Indicador que mide el nivel cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en la organización
- o Indicador táctico: Indicador que mide el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados para determinada área en la organización.

### 2.2.4 ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA – GEL

Decreto 2573 de 2014 con el que se busca garantizar al ciudadano la calidad, disponibilidad y seguridad de los trámites con el Estado. Decreto 1078 de 2015 – Decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones – Título 9 – Políticas y lineamientos de tecnologías de la información, Capítulo 1 – Estrategia de Gobierno en Línea. Sección 2 – Componentes, instrumentos y responsables. Sección 3 – Medición, monitoreo y plazos.

### Objetivo de la Estrategia

Garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para Contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

### Principios de la Estrategia

- Debido proceso
- Imparcialidad
- Moralidad
- Responsabilidad
- Publicidad
- Igualdad
- Buena fe
- Participación
- Transparencia
- Coordinación
- Economía
- Celeridad
- Eficacia

**Fundamentos de la Estrategia:** Excelencia en el servicio al ciudadano, Apertura y reutilización de datos públicos, Estandarización, Interoperabilidad, Neutralidad Tecnológica , , Innovación, , y colaboración.

**Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. Ley 1712 de 2014.** Relacionada con Gobierno en Línea, por cuanto el objeto de esta ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Así como comparten algunos principios.

### Principios de la Ley:

- Máxima publicidad para titular universal
- Facilitación
- Calidad de la información
- Eficacia
- Transparencia
- No discriminación
- Divulgación proactiva de la información
- Buena fe
- Gratitude
- Responsabilidad en el uso de la información

## 2.2.5 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Ley 1474 de 2011, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto 53 de 2012 y Decreto 1450 de 2012,

### Objetivo de la Ley

Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen. Así como, promover el uso de las TIC's para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información.

**Principios:** Moralidad, Celeridad y Economía en las actuaciones administrativas y Simplicidad de los trámites.

### Prohibiciones

- Exigir declaraciones extra juicio, autenticaciones y reconocimientos. (Art. 7)
- Exigir actuación judicial previa para la decisión administrativa. (Art. 8)
- Exigir documentos que reposan en la entidad. (Art. 9)
- Exigir comprobación de pagos anteriores. (Art. 10)
- Devolver o rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores de citas, de ortografía, de mecanografía, de aritmética o similares. (Art. 11)
- Imponer la huella dactilar en todo documento, con excepciones. (aplica: verificación por medios electrónicos). (Art. 17 y 18).
- Exigencia de presentaciones personales o certificados para probar la fe de vida (supervivencia). (Art. 21)
- Exigir la presentación de denuncia por pérdida de documentos. (Art. 30)

## 2.2.6 SGA - SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL NTC.ISO 14001

### Objetivo del Estándar

Permitir que la entidad desarrolle e implemente la política y objetivos, considerando requisitos legales, propios e información de aspectos ambientales significativos (los que puede controlar y sobre los que tiene influencia), para apoyar la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con necesidades socioeconómicas. Lo anterior a partir de la definición de Programas ambientales y otras herramientas de gestión ambiental.

**Principios del Estándar:** Prevención, Precaución, “Quien contamina paga”, Cooperación, Trabajar dentro de un ecosistema.

## 2.2.7 SGSI - SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – NTC-ISO/IEC 27001:2013

### Objetivo del Estándar

Brindar un modelo para el establecimiento, implementación, operación, seguimiento, revisión, mantenimiento y mejora dentro del contexto de los riesgos globales del negocio de la entidad, relacionados con la seguridad de la información.

- Identificar los riesgos y establecer controles para gestionarlos o eliminarlos.
- Asegurar que sólo quienes estén autorizados puedan acceder a la información – Confidencialidad.
- Adaptar los controles a todas las áreas de la entidad o solo a algunas seleccionadas – Flexibilidad.
- Conseguir que las partes interesadas y los clientes confíen en la protección de los datos.
- Alcanzar las expectativas demostrando conformidad

**Principios del Estándar:** Toma de Conciencia, Responsabilidad, Respuesta, Valoración de Riesgos, Diseño e implementación de la seguridad, Gestión de la seguridad y Reevaluación.

## 2.3 INTEGRACIÓN DE LOS ESTÁNDARES QUE ORIENTAN EL SIG

Todos los modelos referenciales de gestión tienen ciertos elementos comunes que se pueden atender de forma integrada; en ese caso se puede reconocer y utilizar de la forma más provechosa posible los criterios esenciales de todos los modelos en el marco del Sistema Integrado de Gestión SIG de la Unidad, para no tener sistemas de gestión independientes.

Por lo anterior se adopta la Especificación de Requisitos comunes del Sistema de Gestión como marco para la integración Especificación Públicamente Disponible PAS 99:2012. Esta especificación se usa como marco para la aplicación de forma integrada de requisitos comunes de las normas o especificaciones que conforman el SIG. Los beneficios que puede traer su adopción son:

- Mayor enfoque en el negocio
- Enfoque más holístico a la gestión del riesgo
- Menos conflictos entre los sistemas
- Menos duplicidad y burocracia
- Auditorías, tanto internas y externas, más eficaces y eficientes

Los principales tópicos que se encuentran presentes en las normas o especificaciones y con las cuales se puede optar como base para la integración son:

<b>AP-MSI-001</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG</b>	
-------------------	------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- Planificación – Política (Planear)
- Aplicación y operación (Hacer)
- Evaluación del desempeño (Verificar)
- Mejora (Actuar)
- Revisión por la Dirección (Actuar)

Estos tópicos se consideran además en conjunto con el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), que siguen todos los sistemas de gestión.

CICLO PHVA	NTCGP 1000		MECI		SISTEDA (MIPYG)	GOBIERNO EN LINEA - GEL		RACIONALIZACIÓN TRAMITES	NTC-ISO 14001:2004		NTC-ISO-EIC 27001:2013	
	Numeral	Requisito	No.	Componentes/Elementos	Política	No.	Componente/Actividad	Principios	Numeral	Requisito	Numeral	Requisito
PLANEAR	4.1	Procesos necesarios. Requisitos generales.	1.2 1.2.2 1.2.4 1.3 1.3.1/ .2./3 2.3 3	Direccionamiento estratégico Modelo de Operación por proc Indicadores de Gestión Administración del Riesgo Políticas, Identificación, y análisis y valoración del riesgo. Planes de Mejoramiento Información y comunicación					4.1	Requisitos generales.	4.1	Conocimiento de la Organización y de su contexto
	5.1 5.3	Compromiso de la dirección Política de Calidad	1.2 1.2.3 1.2.5 1.2.1 1.2.2 1.1 1.1.1	Direccionamiento estratégico Estructura Organizacional Políticas de operación Planes, programas y proyectos Modelo de Operación por procesos Talento Humano Acuerdo, compromisos, protocolos éticos	1. Gestión misional y de Gobierno			Moralidad	4.2	Política Ambiental.	5.1 5.2	Liderazgo y compromiso Política
	5.2 5.4.2 7.1 7.2.1	Enfoque al Cliente Planificación del Sistema Planificación de la Realización del Producto o Prestación del Servicio Determinación de los requisitos relacionados con el producto	1.2 1.2.1 1.2.2 1.2.5	Direccionamiento estratégico Planes, programas y proyectos Modelo de Operación por procesos Políticas de operación	2. Transparencia, participación y Servicio al ciudadano - Plan anticorrupción- Mapa riesgos corrupción	2.1 4.1 4.2	TIC para Servicio /Servicios Centrados en el Usuario. Seguridad y privacidad de la información/ Definición e Implementación del marco de seguridad y privacidad de los SI	Moralidad	4.3.1	Aspectos ambientales - Planificación.	6.1 8.1	Acciones para tratar riesgos y oportunidades Planificación y control operacional
	5.3(b) 7.2.1(c)	Compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	1.2 1.2.1 1.2.2 1.2.5 1.1 1.1.1 3	Direccionamiento estratégico Planes, programas y proyectos Modelo de Operación por procesos Políticas de operación Talento Humano Acuerdo, compromisos, protocolos éticos	4. Eficiencia Administrativa - Racionalización trámites	1.3 1.3.2 1.3.3	TIC para Gobierno Abierto / participación Consulta a la ciudadanía Toma de decisiones	Moralidad, Celeridad, Economía, Simplicidad de los trámites	4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos.	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesada
					4. Eficiencia Administrativa	3 3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7	TIC para la gestión 3.1 Estrategia de TI 3.2 Gobierno de TI 3.3 Información 3.4 Sistemas de Información 3.5 Servicios Tecnológicos 3.6 Uso y Apropiación 3.7 Capacidades institucionales	N.A	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias.	N.A	N.A

CICLO PHVA	NTCGP 1000		MECI		SISTEDA (MIPYG)	GOBIERNO EN LINEA - GEL		RACIONALIZACIÓN TRAMITES	NTC-ISO 14001:2004		NTC-ISO-EIC 27001:2013	
	Numeral	Requisito	No.	Componentes/Elementos	Política	No.	Componente/Actividad	Principios	Numeral	Requisito	Numeral	Requisito
PLANEAR	5.4.1	Objetivos Calidad.	1.2 1.2.1	Direccionamiento Estratégico Planes, programas y proyectos	1. Gestión misional y de Gobierno 2. Transparencia, participación y serv 5. Gestión Financiera			Moralidad, Celeridad, Economía, Simplicidad de los trámites	4.3.3	Objetivos, metas, programas.	6.2	Objetivos de Seguridad de la Información y planes para lograrlos
	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación (título).	1.2 1.2.3 3.2	Direccionamiento Estratégico Estructura Organizacional Información y Comunicación interna	2. Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano 3. Gestión del Talento humano			Moralidad	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
HACER	7	Realización del producto (título). 7.1 Planificación 7.2 Procesos relacionados cliente 7.3 Diseño y Desarrollo 7.4 Adquisición Bienes y servicios 7.5 Producción y prestación servicio 7.6 Control Disposit seguimi y medic	1.2 1.2.1 1.2.2 1.2.5 1.3 2.1 2.2 3	Direccionamiento Estratégico Planes, progamas y proyectos Modelo de Operación por Procesos (Misionales) Políticas de Operación Administración de Riesgo y controles de los procesos Autoevaluación institucional Auditoria interna Información y Comunicación	1. Gestión misional y de Gobierno 4. Eficiencia Administrativa	2.3 3.3 3.7	TIC para el Servicio / Trámites y servicios en línea TIC para la Gestión / Información TIC para la Gestión / Capacidades Institucionales	Moralidad, Celeridad, Economía, Simplicidad de los trámites	4.4.6	Control Operacional.	8 Anexo A	Operación Objetivos de Control y controles de referencia
	6	Gestión de Recursos (título) 6.1 Provisión Recursos 6.2 Talento Humano - Competencias 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo	1.2 1.2.1 1.1 1.1.2 3	Direccionamiento Estratégico Planes, programas y proyectos Talento Humano Desarrollo del Talento humano Información y Comunicación	3. Gestión del Talento humano 4. Eficiencia Administrativa 5. Gestión Financiera	1 2 3 4	TIC para Gobierno Abierto TIC para Servicio TIC para la Gestión Seguridad y Privacidad de la Información	Moralidad, Celeridad, Economía, Simplicidad de los trámites	4.4.1 4.4.2	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad. Competencia, formación y toma de conciencia.	7.1 7.2 7.3	Recursos Competencia Toma de conciencia

CICLO PHVA	NTCGP 1000		MECI		SISTEDA (MIPYG)	GOBIERNO EN LINEA - GEL		RACIONALIZACIÓN TRAMITES	NTC-ISO 14001:2004		NTC-ISO-EIC 27001:2013	
	Numeral	Requisito	No.	Componentes/Elementos	Política	No.	Componente/Actividad	Principios	Numeral	Requisito	Numeral	Requisito
HACER	4.2	Requisitos de la Documentación (título)	3.1 y 3.2 3.3	Información y Comunicación Interna y Externa Sistemas de Información y comunicación	2. Transparencia, participación y servicio al ciudadano- Rendición de Cuentas 4. Eficiencia Administrativa - Gestión de calidad	1.1.1 1.1.3	TIC para Gobierno Abierto / Transparencia / Acceso a la información pública Datos abiertos	Moralidad, Celeridad, Economía, Simplicidad de los trámites	4.4.4 4.4.5 4.5.4	Documentación. Control de documentos. Control de los registros.	7.5	Información documentada
	5.5.3 5.3(d) 5.5.1 7.2.3	Comunicación interna. Política comunicada y entendida. Responsabilidad y autoridad. Comunicación con el cliente.	3.2 1.2 1.2.3	Información y Comunicación interna Direccionamiento estratégico Estructura organización	2. Transparencia, participación y servicio al ciudadano- participación ciudadana 4. Eficiencia administrativa- Gestión de Calidad	1.1.2 1.2.1 1.3.1	TIC para Gobierno Abierto / Transparencia / Rendición de Cuentas Colaboración / Innovación abierta Participación / Alistamiento para la participación por medios electrónicos	Moralidad	4.4.3	Comunicación.	7.4 5.3	Comunicación Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
VERIFICAR	8.2.1 8.2.3 8.2.4 8.4	Satisfacción del Cliente Seguimiento y medición de los procesos Seguimiento y medición del producto y/o servicio Análisis de Datos	2.1 1.2 1.2.4 2.3	Autoevaluación institucional Direccionamiento estratégico Indicadores de Gestión Planes de Mejoramiento	2. Transparencia, participación, servicio al ciudadano - participación ciudadana 4. Eficiencia Administrativa- gestión de calidad			Moralidad, Celeridad, Economía	4.5.1	Seguimiento y medición.	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
									4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal.		
	8.2.2	Auditoría interna.	2.2	Auditoría interna	4. Eficiencia Administrativa- gestión de Calidad			Moralidad, Celeridad, Economía, Simplicidad de los trámites	4.5.5	Auditoría interna.	9.2	Auditoría interna
	8.3	Manejo de No Conformidades - Control de Producto y/o Servicio No Conforme - CPN.	1.3	Administración del riesgo - controles	4. Eficiencia Administrativa- gestión de Calidad			Celeridad, Economía	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva.	8.2 8.3 9.1	Riesgos de la Seguridad de la información: Valoración Tratamiento Seguimiento, medición,

CICLO PHVA	NTCGP 1000		MECI		SISTEDA (MIPYG)	GOBIERNO EN LINEA - GEL		RACIONALIZACIÓN TRAMITES	NTC-ISO 14001:2004		NTC-ISO-EIC 27001:2013	
	Numeral	Requisito	No.	Componentes/Elementos	Política	No.	Componente/Actividad	Principios	Numeral	Requisito	Numeral	Requisito
ACTUAR	8.5.1	Mejora Continua.	2.3	Planes de Mejoramiento	4. Eficiencia Administrativa- gestión de Calidad	2.1.6	TIC para el servicio / Servicios centrados en el usuario / Mejoramiento continuo	Celeridad, Simplicidad de los trámites	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva.	10.2	Mejora Continua
	8.5.2 8.5.3	Acción correctiva. Acción preventiva.	2.3	Planes de Mejoramiento	4. Eficiencia Administrativa- gestión de Calidad	4.3	Seguridad y Privacidad de la Información / Monitoreo y Mejoramiento continuo		4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva.	10.1	No conformidades y Acciones correctivas
	5.6.1	Revisión por la dirección - Generalidades.	1.2 1.2.1 1.2.2 1.2.5 2.3	Direccionamiento Estratégico Planes, programas y proyectos Modelo de Operación por procesos Políticas de Operación Planes de Mejoramiento	4. Eficiencia Administrativa- gestión de Calidad			Moralidad	4.6	Revisión por la dirección.	9.3	Revisión por la Dirección
	5.6.2	Información de entrada para la revisión por la dirección.	2.2 2.3	Auditoría interna Planes de Mejoramiento	4. Eficiencia Administrativa				9.3	Revisión por la Dirección	9.3	Revisión por la Dirección
	5.6.3	Resultados de la revisión.	2.3	Planes de Mejoramiento	4. Eficiencia Administrativa				9.3	Revisión por la Dirección	9.3	Revisión por la Dirección

## 2.4 POLÍTICA SIG (versión 1)

La política del SIG, ha sido formulada por el Comité del Sistema Integrado de Gestión, liderado por la Directora General, considerando la integración de los modelos, el marco estratégico institucional y las necesidades de fortalecimiento interno. Esta se presenta a continuación:

“La UGPP comprometida con el mejoramiento continuo ha establecido su Sistema Integrado de Gestión, el cual armoniza la estrategia, los procesos y la cultura organizacional, para generar servicios que responden con confianza a los requerimientos de los ciudadanos y demás partes interesadas. Por consiguiente la UGPP establece:

*Todas las actividades que se realizan en la UGPP deben:*

- Estar **alineadas con el marco estratégico** y objetivos de los procesos, con una orientación permanente al **logro de resultados** esperados.
- Ser realizadas con la mayor **confiabilidad** y en el **tiempo requerido**, cumpliendo los compromisos con nuestro cliente interno, con los ciudadanos y con la ley.
- Ser realizadas por **personas idóneas y comprometidas**, cuya labor y resultados puedan ser reconocidos, contribuyendo al desarrollo de un **buen ambiente de trabajo**.

*Todos los funcionarios y contratistas deben:*

- Actuar siempre **en el marco de los principios** de transparencia, respeto, honestidad y lealtad y demostrando los **valores** de orientación al ciudadano, orientación al resultado, confiabilidad, objetividad, simplicidad y trabajo en equipo.
- Cumplir con los **lineamientos, políticas y estándares establecidos** por la organización para la ejecución de los procesos.
- Contar con **información** permanente que le permita **monitorear y analizar** el desempeño de su actividad o proceso y tomar o **proponer acciones oportunas y acertadas** requeridas para corregir desviaciones o generar mejoras.
- Identificar **oportunidades de mejora** a partir de **ideas innovadoras** buscando siempre soluciones prácticas, efectivas y oportunas que generen impacto positivo a la organización y al ciudadano.
- **Identificar, controlar y gestionar los riesgos** y garantizar la ejecución de procesos eficientes, efectivos, eficaces y blindados contra la corrupción.
- Demostrar compromiso, colaboración, garantizando la **interacción, coordinación y comunicación entre áreas** y procesos con el propósito de cumplir con las metas y objetivos establecidos.
- Hacer un **uso racional de los recursos**, contribuyendo a **prevenir la contaminación** y a minimizar los impactos significativos en el **medio ambiente**”

## 2.5 OBJETIVOS SIG

Para desarrollar e implementar la política se han establecido como objetivos del SIG, los mismos Objetivos estratégicos corporativos, los cuales se pueden consultar en el numeral 1.3 de este mismo manual.

## 2.6 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SIG

### 2.6.1 ALCANCE DEL SIG

El alcance del SIG, incluye de manera integral todos los procesos y sedes de la entidad que permiten cumplir su función, de acuerdo con los productos y servicios de la Unidad:

- Determinación de derechos pensionales y de prestaciones económicas del régimen de prima media a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado.
- Fiscalización, determinación y cobro de obligaciones parafiscales.
- Desarrollo de estándares relacionados con contribuciones parafiscales, derechos pensionales y prestaciones económicas del régimen de prima media.

Los Puntos de Atención Virtual – PAV, no se incluyen dentro del alcance, por no ser éstos un canal de atención Virtual, donde no se desarrollan ninguno de los procesos para la entrega de productos y servicios.

### 2.6.2 EXCLUSIONES DEL SIG

El SIG, presenta las siguientes exclusiones, considerando los modelos referenciales aplicables:

**Para todos los productos y servicios de la UNIDAD, se excluyen los siguientes requisitos del modelo NTC- GP 1000:2009:**

- **Numeral 7.6: Control de los dispositivos de seguimiento y de medición:** Todas las mediciones que realiza la UNIDAD, para las características de los servicios, son realizadas a través de monitoreo, evaluación y análisis de datos e indicadores, por lo tanto no se utilizan dispositivos de medición ni de seguimiento.
- **Numeral 7.3: Diseño y Desarrollo:** Estos servicios, se planifican y estructuran con base en la legislación y en los requisitos del modelo NTC GP 1000/09, numeral 7.1. Son servicios continuos y permanentes de la UNIDAD, los cuales tienen parámetros de ejecución y control estandarizados que no obedecen a necesidades de diseño y desarrollo según las necesidades específicas individuales.

## 2.7 RESPONSABILIDADES EN EL SIG

Las responsabilidades en el SIG se encuentran establecidas de la siguiente forma:

**COMITÉ DEL SIG:** Constituido por los miembros del equipo directivo, se encarga de dar las orientaciones estratégicas para el SIG, hacer seguimiento a su implementación y evaluar el desempeño del SIG.

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO:** Liderar, coordinar y facilitar la implementación del modelo integrado de planeación y gestión a través de las siguientes actividades:

- a. Presentar al Comité Directivo la propuesta de Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción Anual y revisar periódicamente su cumplimiento.
- b. Aprobar planes y programas derivados de Políticas de desarrollo administrativo y hacer seguimiento a su ejecución.
- c. Presentar al Comité Directivo informe de resultados de la implementación de las políticas de desarrollo administrativo. Liderar la implantación de la estrategia de Gobierno en Línea de la Entidad.
- d. Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento de la normatividad vigente respecto de funciones del Comité de Desarrollo Administrativo. (Fuente: Resolución 778 de 2015).

**REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:** Rol asignado a la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, se encarga de coordinar las acciones necesarias para garantizar la integridad y aplicabilidad del SIG. También es responsable de coordinar con los diferentes directivos responsables la generación y análisis de la información para la evaluación del desempeño del SIG

**DUEÑOS DE PROCESO:** Son los directores o subdirectores, responsables por la planeación, ejecución, control y evaluación de los procesos asignados.

**GESTORES DE PROCESO:** Son profesionales de cada dependencia que apoyan a los directivos en la ejecución, control y mejora de los procesos, frente a los requisitos del SIG.

**GESTOR AMBIENTAL:** Estudiante universitario de carreras afines al tema ambiental, en etapa de práctica, que apoya la gestión ambiental, en cuanto a la ejecución y control de los programas y controles operacionales ambientales.

**PROFESIONALES DE SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS:** Son profesionales de la dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, que se encargan de liderar y apoyar la optimización, estandarización, documentación y posterior automatización de los procesos

**CONTROL INTERNO:** Asesores de la Dirección General, encargados de coordinar y realizar la evaluación independiente de la entidad.

**OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** Asesora el desarrollo de los estándares y buenas prácticas necesarias para gestionar adecuadamente la seguridad de la información. Así mismo

<b>AP-MSI-001</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG</b>	
-------------------	------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

verificar y evaluar el cumplimiento de estos estándares a partir del monitoreo a la efectividad de los controles emitiendo las directrices de mejora requeridas. (Fuente: Resolución 1805 de 2015, pág. 8).

### 3 PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA UNIDAD

La UGGPP cuenta con dos líneas de negocio:

1. Pensiones: Determinación de derechos pensionales y de prestaciones económicas del régimen de prima media a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado, y su correspondiente administración.
2. Parafiscales: Fiscalización, determinación y cobro de obligaciones parafiscales

Cada una de las líneas de servicios genera productos y servicios, con la ayuda de diferentes trámites.

LINEA DE NEGOCIO	PRODUCTO(S)	SERVICIO(S)	TRÁMITE(S)
<b>Pensiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de derechos pensionales y prestaciones económicas</li> <li>• Administración de derechos pensionales y prestaciones económicas (Nómina)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría de Información</li> <li>• Expedición de Certificados y Documentos</li> </ul>	Pensión Indemnización Sustitución Pago único Auxilio Funerario Novedades de Nómina
<b>Parafiscales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de Obligaciones Parafiscales</li> <li>• Cobro Contribución Parafiscal</li> <li>• Recomendación de estándares a las Administradoras en los procesos de determinación y cobro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría de Información</li> <li>• Expedición de Certificados y Documentos</li> </ul>	Facilidades de pago

Los trámites que se pueden realizar en el Centro de Atención al Ciudadano de la UNIDAD y que se encuentran publicados en la página web de la entidad, son<sup>1</sup>:

#### TRÁMITES PENSIONALES

- Radicación de documentos para solicitar prestaciones económicas
- Consultar el estado de su trámite
- Expedición de certificados
  - o Certificado de pensión
  - o Certificado de pensión en trámite y/o en curso
  - o Certificado de no pensión
- Solicitud de copias

<sup>1</sup> Tomado de la página web [www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/servicios-en-la-sede.html](http://www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/servicios-en-la-sede.html)

- Notificación personal
  - Notificación por conducta concluyente
  - Interposición de recursos de reposición

### TRÁMITES PARAFISCALES

- Suministro de información
  - Información general
- Requisitos y procedimiento para radicar
  - Denuncia de evasión
- Notificación de resoluciones
  - Consignación de sanciones

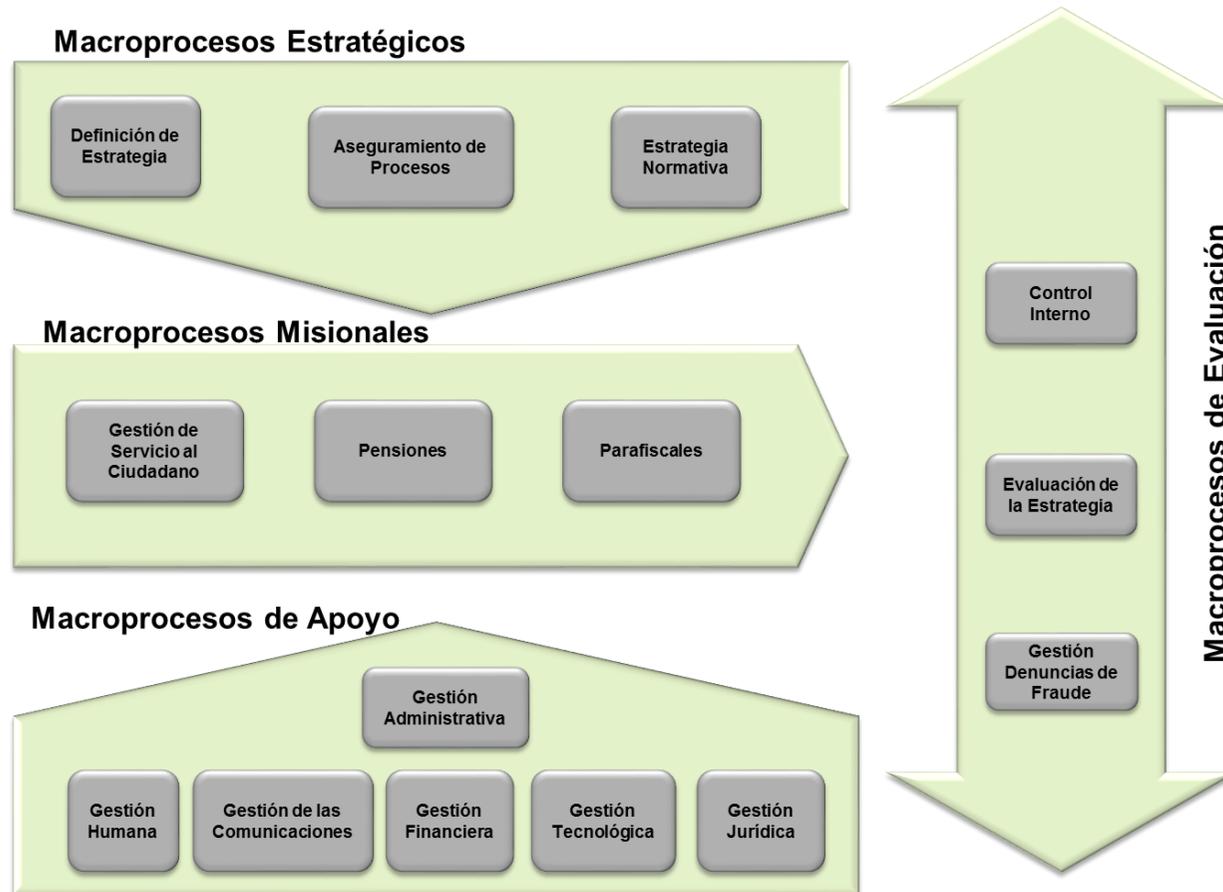
En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 19 de 2012 en donde se define el marco normativo de la Política Antitrámites, la Unidad tiene inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos (SUIT) 26 trámites misionales y 3 OPA's (Otros Procedimiento Administrativo) los cuales pueden ser consultados en la página web <http://www.suit.gov.co/inicio>.

## 4 MODELO DE OPERACIÓN DEL SIG

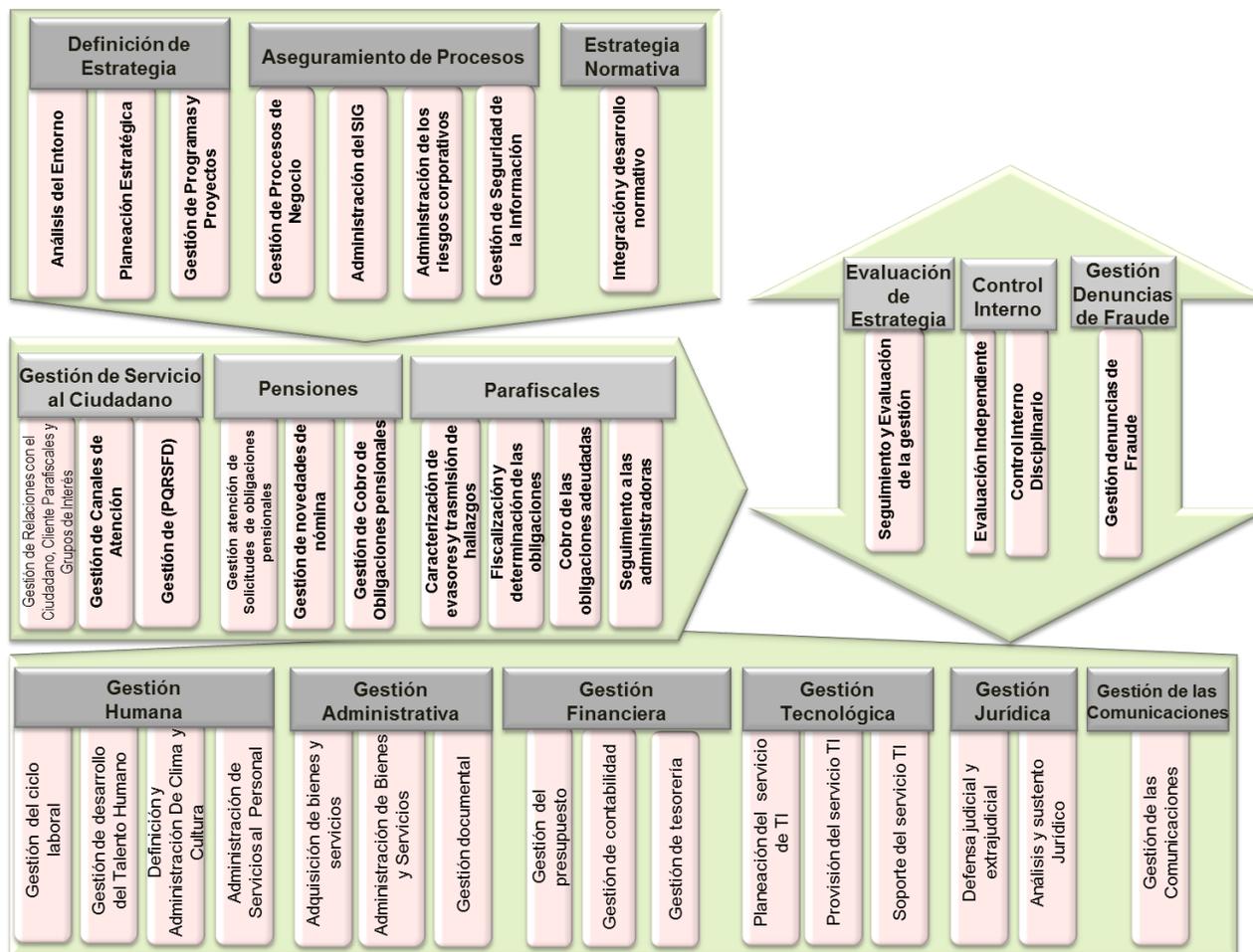
La estructura de operación del SIG, está definida a través de su estructura de procesos, que está compuesta por tres niveles básicos: Macro proceso, Proceso y Subproceso.

- El nivel de macro proceso se presenta a través del mapa de macro procesos, el cual se considera el primer nivel de la estructura de procesos, que agrupa los procesos de segundo nivel.
- El nivel de proceso se presenta a través del mapa de procesos y de la caracterización de cada uno de los mismos, se consideran de segundo nivel. Un proceso puede ser explicado a través de subprocesos, por lo cual un proceso puede ser a su vez el agrupamiento de subprocesos.
- El nivel de subproceso se presenta a través de la caracterización de cada uno de los mismos. De acuerdo con su nivel de complejidad o detalle, existen varios niveles empezando en 1.

#### 4.1 MAPA DE MACROPROCESOS DEL SIG – PRIMER NIVEL



## 4.2 MAPA DE PROCESOS DEL SIG – SEGUNDO NIVEL



### 4.3 CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS

Herramienta que representa de manera gráfica la interacción de cada uno de los macroprocesos que hacen parte del Mapa de Procesos de Primer Nivel. Incluye objetivos, responsable, alcance, entradas, proveedores, interacción entre los procesos y subprocesos del macroproceso, salidas y clientes.

Estas caracterizaciones pueden ser consultadas en el Site del SIG en cada Macroproceso o en la página web de La Unidad en el link de “Transparencia y acceso a la información”.

### 4.4 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La “caracterización de procesos”, es la herramienta que describe de manera integral cada proceso de la UNIDAD, partiendo desde sus aspectos generales (objetivos, reglas de negocio, modelo de operación, e indicadores entre otros), hasta la identificación de los subprocesos que lo componen.

La misma herramienta se utiliza, para describir de manera detallada cada subproceso identificado en el proceso. Estas caracterizaciones de proceso y subproceso pueden ser consultadas en el SITE del SIG.

#### 4.4.1 MECANISMO DE COORDINACIÓN ENTRE PROCESOS

##### Acuerdo de Niveles de Servicio - ANS

Metodología que permite a la Unidad formalizar acuerdos de nivel de servicio como mecanismo de coordinación e integración entre sus procesos y proveedores, logrando así aportar al cumplimiento de la excelencia operacional.

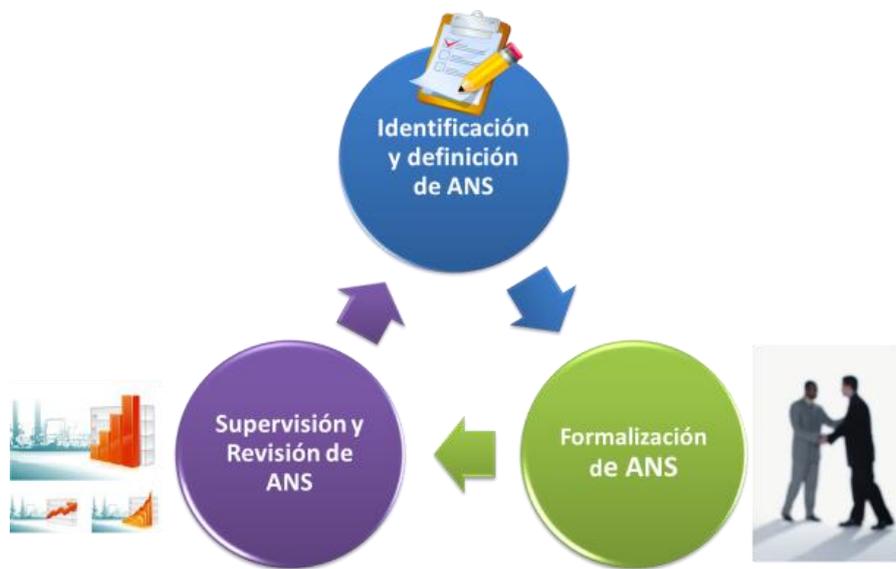
Un Acuerdo de Niveles de Servicio es un **compromiso entre dos partes** en el que se estipula los **requisitos necesarios** para la prestación de un servicio y **se acepta por las partes que lo suscriben**.

En la Unidad las **dos partes** que suscriben el compromiso son:

- **proveedores (contratistas)**, personas naturales o jurídicas externas a la entidad y procesos internos de la Unidad y
- **clientes**, procesos internos de la Unidad

En cuanto a los **requisitos necesarios**, en la Unidad los más estipulados son los relacionados con calidad y oportunidad del producto o servicio que entrega el proveedor.

Las etapas definidas en la Unidad para los ANS son:



## 5 CORRESPONDENCIA MACROPROCESOS Y REQUISITOS DE LOS ESTÁNDARES QUE ORIENTAN EL SIG

El SIG se encuentra fundamentado en el ciclo de Mejora Continua, Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y se desarrolla al interior de la Unidad aprovechando la estructura de los procesos en el Mapa de Procesos de primer y segundo nivel, de la siguiente manera:

MACROPROCESO	PROCESO	ESTÁNDARES QUE ORIENTAN EL SIG						
		NTCGP 1000	MECI	SISTEDA (MIPYG)	NTC-ISO 14001	GEL	Racionalización Trámites	NTC-ISO-EIC 27001
Definición de Estrategia	Análisis del entorno	N.A	2.1 - 2.3	Pol. 1 - 2- 4		3.7.3	Moralidad en las actuaciones Adm.	4.1
	Planeación estratégica	5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4	2.1 - 2.3	Todas las políticas	4.1	1.3.3 - 3.7.3	Moralidad en las actuaciones Adm.	4.1 - 4.2 - 4.4 - 5.2 - 6.2
	Gestión de Programas y proyectos	N.A	1.2.1	5.3	N.A	3.2.3 3.7.3	Moralidad, celeridad y economía en las	4.1 - 4.2 - 4.4 - 6.2
Aseguramiento de Procesos	Gestión de Procesos de Negocio	8.5	1.2 - 2.1 - 2.3	4.1	N.A	3.7.3	Celeridad en las actuaciones Adm. Simplicidad de los trámites	4.4 - 6.3 - 8.2.4 - 8.3.6 - 8.5.6
	Administración de los riesgos corporativos	4.1 - 8.5	1.3 - 2.1 - 2.3	2.1 Componente I	N.A	3.7.3	Moralidad en las actuaciones Adm.	4.1 - 4.2 - 4.3 - 5.2 - 6.2
	Administración Sistema Integrado de Gestión - SIG	4.1- 4.2 - sin 4.2.4 5.4 - 5.5 - 5.6 6.1- 6.3 7.1 - 8.1- 8.2.4-	1.2.2 2.1 - 2.2 2.3	4.1 - 4.2 y 4.5	4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4.1 4.5.2, 4.5.1 - 4.5.3 4.6	2.1.1 - 2.3.3 - 2.3.4 - 3.7.3 - 4.1.1 - 4.1.2 - 4.2.1 - 4.3.1 - 3.5.4	Celeridad Economía, moralidad en las actuaciones Adm. Simplicidad de los trámites	4.1 - 4.2 - 4.3 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 7.5 - 8 - 9.3
Estrategia Normativa	Integración y desarrollo normativo	5.2- 7.2 - 7.3 - 7.5 - 8.2.4 - 8.3	1.2.5 - 3.1 - 3.2 - 2.1 - 2.3	N.A	N.A	1.3.2 3.7.3	Celeridad en las actuaciones Adm.	7.5

MACROPROCESO	PROCESO	ESTÁNDARES QUE ORIENTAN EL SIG						
		NTCGP 1000	MECI	SISTEDA (MIPYG)	NTC-ISO 14001	GEL	Racionalización Trámites	NTC-ISO-EIC 27001
Gestión de Servicio al Ciudadano	Gestión de las relaciones con el ciudadano, cliente parafiscales y grupos de	5.2- 7.2- 8.2.1	1.2.5 - 3.1 - 3.2 - 2.1 - 2.3	2.1 y 2.5 4.3	N.A	1.2.1 - 2.1.1 - 2.1.5 - 2.1.6 - 2.3 - 3.7.3	Celeridad en las actuaciones Adm. Simplicidad de los trámites	7.3 - 7.5
	Gestión de Canales de Atención					1.2.1 - 2.1.2 - 2.1.3 - 2.1.4 - 2.1.5 - 2.1.6 - 2.3.3		7.3 - 7.5
	Administración de PQRSF	7.2- 8.5.2	1.2.5- 3.1- 3.2 -2.1-2.3	4.4.3	1.2.1 - 2.2.1 - 2.2.2 - 2.2.3 - 3.7.3	7.3 - 7.5		
Pensiones	Gestión de Atención de solicitudes de obligaciones pensionales	7.1- 7.2- 7.5- 8.2.4- 8.3	1.2 - 1.3 - 2.1 - 2.3	Pol. 1 misión y gobierno  Pol. 4 Eficiencia Administrat	N.A	2.3 3.7.3	Moralidad, Celeridad, Economía en las actuaciones Adm. y Simplicidad de los trámites	7.3 - 7.5
	Gestión de novedades de nómina							
	Gestión de cobro de obligaciones							
Parafiscales	Caracterización de evasores y transmisión de hallazgos	7.1- 7.2- 7.5- 8.2.4- 8.3	1.2 - 1.3 - 2.1 - 2.3	Pol. 1 , 2 y 4	N.A	2.3 3.7.3	Moralidad, Celeridad, Economía en las actuaciones Adm. y Simplicidad de los trámites	7.3 - 7.5
	Determinación de obligaciones							
	Cobro de las obligaciones adeudadas							
	Seguimiento a las administradoras							
Evaluación de la estrategia	Seguimiento y evaluación de la gestión	5.6	1.2.4 - 2.1 - 2.3	Política 1	N.A	1.1.2 - 1.3.3 - 3.7.3	Moralidad en las actuaciones Adm.	9.1

MACROPROCESO	PROCESO	ESTÁNDARES QUE ORIENTAN EL SIG						
		NTCGP 1000	MECI	SISTEDA (MIPYG)	NTC-ISO 14001	GEL	Racionalización Trámites	NTC-ISO-EIC 27001
Control Interno	Evaluación independiente	8.2.2	2.2 - 2.1 - 2.3	Todas las políticas	4.5.5	3.7.3	Celeridad en las actuaciones Adm.	9.2
	Control interno disciplinario	7.1 - 7.5	1.1.1 - 2.2 - 2.3 - 2.1		N.A	3.7.3	Moralidad en las actuaciones Adm.	7.5
Gestión Denuncias de Fraude	Gestión denuncias de fraude	7.2- 8.5.2	1.2.5- 3.1- 3.2- 2.1- 2.3	2.1 y 2.5 4.3	4.4.3	3.7.3	Moralidad, celeridad y economía en las actuaciones Adm.	7.3 - 7.5
Gestión Humana	Gestión de ciclo laboral	5.5-6.2	1.1.2 - 2.1 - 2.3	Pol. 3 Gestión Talento Humano	N.A	3.7.3	Moralidad, celeridad y economía en las actuaciones Adm.	4.2 - 5.3 - 7.1.2 - 7.1.6 - 7.2 - 7.3 - 7.4 - 7.5
	Gestión de desarrollo del talento humano	6.2			4.4.2	3.7.3		
	Definición y Administración de Clima y Cultura	6.4			4.4.6- 4.4.7	3.7.3		
	Administración de servicios al personal	7.1- 7.5			N.A	3.7.3		
Gestión Administrativa	Adquisición bienes y servicios	7.4	1.2.1-3.1- 3.2-3.3-1.3- 2.1-2.3	4.2 - 4.4	4.4.6	3.7.1 - 3.7.3	Moralidad, Celeridad, Economía en las actuaciones Adm. y Simplicidad de los trámites	7.3 - 7.5
	Gestión documental	4.2.3 - 4.2.4 7.1 - 7.5	1.2-1.3-2.1- 2.3-3.2-2.1- 2.3	4.6	4.4.5 - 4.5.4	3.7.1 - 3.7.2 - 3.7.3		7.3 - 7.5
	Administración de Bienes y Servicios	6.1	1.2.1 - 3.1 - 3.2 - 1.3 - 2.1 - 2.3	4.2 - 4.4	4.4.1 - 4.4.6 - 4.4.7	3.7.3		7.3 - 7.5
Gestión Financiera	Gestión del presupuestal	6.1	1.2-1.3-3.2- 2.1-2.3	5.1 - 5.2 y 5.4	N.A	3.7.3	Celeridad y Economía en las actuaciones Adm.	7.3 - 7.5
	Gestión contable		1.2-1.3-3.2- 2.1-2.3					
	Gestión de tesorería		1.2-1.3-3.2- 2.1-2.3					

MACROPROCESO	PROCESO	ESTÁNDARES QUE ORIENTAN EL SIG						
		NTCGP 1000	MECI	SISTEDA (MIPYG)	NTC-ISO 14001	GEL	Racionalización Trámites	NTC-ISO-EIC 27001
Gestión Tecnológica	Planeación del servicio de TI	6.3	1.2-1.3-2.1-2.3-3.1-3.2-3.3	4.5	N.A	3.1.1-3.1.2-3.1.3-3.1.4-3.2.1-3.2.2-3.2.3-3.5.1-3.6.1-3.7.3	Todos los Principios y requerimientos Tecnológicos como soporte	Anexo A Objetivos de control y controles de referencia
	Provisión del servicio TI		1.2 - 1.3 - 2.1 - 2.3 - 3.1 - 3.2 - 3.3	4.5		1.1.1 - 1.1.2 - 1.1.3 - 1.3.1 - 1.2.1 - 2.1.2 - 2.1.3 - 2.2.1 - 2.3.1 - 2.3.3 - 3.2.4 - 3.3.1 - 3.3.2 - 3.3.3 - 3.3.4 - 3.4.1 - 3.4.2 - 3.4.3 - 3.4.4 - 3.4.5 - 3.7.3 - 3.5.2 - 3.6.2 - 3.6.3		
	Soporte del servicio TI		1.2-1.3-2.1-2.3-3.1-3.2-3.3	4.5		3.5.3 - 3.7.3		
Gestión Jurídica	Defensa judicial y extrajudicial	N.A	1.2 - 1.3 - 2.1 - 2.3	2.5 - 4.2	N.A	3.7.3	Moralidad, Celeridad en las actuaciones Adm.	7.5
	Análisis y Sustento jurídico	N.A	1.2 - 1.3 - 2.1 - 2.3	2.5 - 4.2	N.A	3.7.3	Moralidad, Celeridad en las actuaciones Adm.	7.5
Gestión de las Comunicaciones	Gestión de las comunicaciones	5.5- 7.2	3.1 - 3.2 - 2.1 - 2.3	Pol. 2 4.2 - 4.3 - 4.5	4.4.3	1.1.1 - 1.1.2 - 1.3.1 - 1.3.3 -2.3.3 - 3.7.3	Celeridad y Moralidad en las actuaciones Adm.	7.4 - 7.5