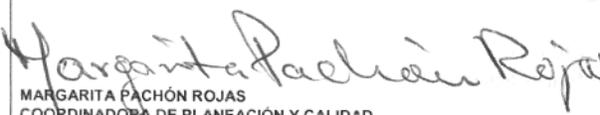
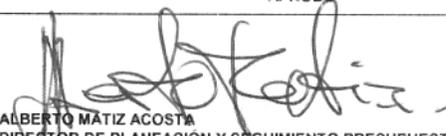


 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
		<b>Manual de Calidad</b>

## MANUAL DE CALIDAD DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

REVISÓ	APROBÓ
 MARGARITA PACHÓN ROJAS COORDINADORA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD FECHA: 13-04-2012	 ALBERTO MATIZ ACOSTA DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL (E) FECHA: 13-04-2012

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

- 1. OBJETIVO**
- 2. ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD**
  - 2.1 Responsabilidad
  - 2.2 Control de cambios
  - 2.3 Distribución
  - 2.4 Alcance
- 3. EXCLUSIONES**
- 4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
  - 4.1 Base Legal
  - 4.2 Documentos de Referencia
- 5. MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**
  - 5.1 Presentación
  - 5.2 Clientes y Productos
  - 5.3 Plan estratégico
    - 5.3.1 Misión
    - 5.3.2 Visión
    - 5.3.3 Principios y Valores Éticos
    - 5.3.4 Principios de Gestión de la Calidad
    - 5.3.5 Política y Objetivos de Calidad
  - 5.4 Estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
  - 5.5 Infraestructura
  - 5.6 Definiciones
  - 5.7 Mapa de Procesos
- 6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS**
  - 6.1 Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional
  - 6.2 Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión
  - 6.3 Proceso Gestión del Conocimiento
  - 6.4 Proceso Control Interno a la Gestión
  - 6.5 Proceso Participación Ciudadana y Coordinación Entes de Control
  - 6.6 Proceso Control Disciplinario
  - 6.7 Proceso Apoyos Económicos y Financiamiento
  - 6.8 Proceso Empresarización de las Actividades Agropecuarias

 Libertad y Orden <b>Ministerio de Agricultura y          Desarrollo Rural</b> República de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

- 6.9 Proceso Oportunidades para la Equidad Rural
- 6.10 Proceso Acceso a Mercados
- 6.11 Proceso Atención y Servicio al Ciudadano
- 6.12 Proceso Gestión Financiera
- 6.13 Proceso Gestión del Talento Humano
- 6.14 Proceso Gestión de Apoyo Logístico e Infraestructura
- 6.15 Proceso Gestión Jurídica
- 6.16 Proceso Gestión de Entidades Liquidadas

**7. HISTORIAL DE CAMBIOS**

**8. MATRIZ REQUISITOS NTCGP 1000:2009 – ISO 9001:2008 VS PROCESOS SIG**

**9. ANEXO VIRTUAL**

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años Colombia ha debido enfrentarse a los cambios producidos por los nuevos esquemas de integración y globalización económica, social y productiva, que ha implicado una transformación en la manera de gerenciar las instituciones, tanto públicas como privadas. Como respuesta a estos cambios, el Gobierno Nacional, ha impulsado la aplicación de buenas prácticas de administración estatal, que permitan legitimar su acción y que redunden en una gestión más eficiente, eficaz y efectiva, a través de la implementación de sistemas de calidad en la gestión pública.

En tal sentido, ha elaborado la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000, empleando como base las normas internacionales ISO 9000 y la ISO 9001 sobre gestión de la calidad. En esta medida la implementación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 en el MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, permite el cumplimiento de la Norma Internacional ISO 9001, puesto que se ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en la entidad.

El propósito del Sistema Integrado de Gestión – SIG del MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL es mejorar nuestro desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, fortalecer el control y la evaluación interna, y orientar a la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

De acuerdo con lo anterior, el Sistema Integrado de Gestión, se diseñó en completa alineación con las directrices del Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico Institucional, orientándose a facilitar el logro de los objetivos de Crecer de forma sostenida y sostenible; Propiciar la igualdad de oportunidades; y, Garantizar la transparencia, el buen Gobierno y la participación ciudadana.

El presente Manual describe el Sistema Integrado de Gestión, estructurado e implementado por el MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, para facilitar la socialización de los procesos y sus interacciones y el aseguramiento de la calidad de nuestros productos y servicios.

El Manual de Calidad está compuesto por nueve (9) Secciones. En la Sección 1, se presenta el Objetivo del Manual; en la Sección 2, Su Estructura, Alcance y Control; en la Sección 3, las Exclusiones; en la Sección 4, la Base Legal y los Documentos de Referencia; en la Sección 5, se relacionan aspectos concretos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, su Sistema de Gestión de Calidad y la interacción entre los procesos.

La Sección 6 describe los dieciséis (16) Procesos del Sistema Integrado de Gestión: Direccionamiento Estratégico Institucional; Gestión del Conocimiento; Administración del Sistema Integrado de Gestión; Control Interno a la Gestión; Participación Ciudadana y Coordinación Entes de Control; Control Disciplinario; Apoyos Económicos y Financiamiento; Empresarización de las Actividades Agropecuarias; Oportunidades para la Equidad Rural; Acceso a Mercados; Atención y Servicio al Ciudadano; Gestión Financiera; Gestión del Talento Humano; Gestión de Apoyo Logístico e Infraestructura; Gestión Jurídica; y, Gestión de Entidades Liquidadas. Procesos que expresan nuestro compromiso en la implementación de los Principios Básicos de Calidad, indicando claramente para cada uno de ellos su propósito, responsabilidad y alcance.

 Libertad y Orden <b>Ministerio de Agricultura y          Desarrollo Rural</b> República de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

La sección 7, el Historial de los cambios que se efectúen en el Manual de Calidad del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. La sección 8, presenta una Matriz que relaciona los requisitos de las Normas Técnicas NTCGP 1000 e ISO 9001 frente a los procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG y la sección 9, incluye un anexo virtual con la relación de los procesos y procedimientos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

En este sentido, nuestro Sistema, está totalmente sincronizado con las Normas NTCGP 1000 e ISO 9001 y aunque su implementación, por sí misma, no garantiza el éxito, se cuenta con el compromiso y concurso de todos los colaboradores del Ministerio, gracias a lo cual ha sido posible el avance logrado hasta el momento.

El Manual de Calidad del MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en nuestro Sistema Integrado de Gestión, como guía fundamental para el buen entendimiento de nuestra estructura, composición y compromiso.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

## 1. OBJETIVO

El Objetivo del Manual de Calidad del MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL es definir y describir el Sistema Integrado de Gestión, determinar autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos generales para todas sus actividades, así como presentarlo a nuestros clientes informándoles sobre nuestra estructura, composición y compromiso.

## 2. ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

### 2.1 RESPONSABILIDAD

Para la emisión, modificación, distribución y control, se siguen los lineamientos establecidos en el Procedimiento para la administración y control de documentos (PR-SIG-02).

El Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión, es el responsable de la validez de su contenido y de su formalización. El responsable de este Proceso es el Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal.

La responsabilidad y autoridad de evaluar las propuestas de exclusiones para determinar su aprobación es del Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión. La evaluación y aprobación de las exclusiones son conducidas en el marco de las Revisiones por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.

### 2.2 CONTROL DE CAMBIOS

En el numeral 7 "Historial de Cambios" se describen las modificaciones realizadas al Manual de Calidad del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. El control y registro actualizado es realizado por el Administrador del Sistema.

### 2.3 DISTRIBUCIÓN

La distribución del Manual de Calidad, se efectuará de acuerdo con el Procedimiento para la administración y control de documentos (PR-SIG-02).

### 2.4 ALCANCE

Formulación, coordinación y adopción de las políticas, planes, programas y proyectos del sector agropecuario, pesquero y de desarrollo rural.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

### 3. EXCLUSIONES

No son aplicables al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, los siguientes requisitos de las normas NTCGP 1000 e ISO 9001.

- **Numeral 7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición:** El Ministerio no utiliza equipos de medición que deban calibrarse, ajustarse o protegerse.

### 4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

#### 4.1 BASE LEGAL

- Ley 872 de 2003
- Decreto 4110 de 2004
- Decreto 4485 de 2009

#### 4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTCGP 1000: Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión Pública
- Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- Norma ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Norma ISO 19011 Directrices para auditorías para SGC y/o medio ambiente.

### 5. MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

#### 5.1. PRESENTACIÓN

- Reseña Histórica

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, es una entidad nacional, creada mediante la Ley 25 del 8 de Octubre de 1913, regida por la Constitución Política y por las leyes de la República de Colombia.

- Ubicación

Dirección: Av. Jiménez No. 7 A - 17, Bogotá D.C.  
Teléfono: 3 34 11 99

Los principales propósitos de la entidad se encuentran incluidos en la formulación de su misión, visión y valores institucionales contenidos en el Plan Estratégico.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

## 5.2 CLIENTES Y PRODUCTOS

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ha identificado como a sus clientes aquellos a quienes dirige los servicios razón de ser de la entidad. Ellos son:

- Productores
- Campesinos
- Indígenas
- Afrocolombianos
- Gremios
- Comercializadores
- Agroindustriales

Para efectos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural el término “cliente”, es sinónimo de beneficiario.

Los productos que el Ministerio entrega son:

- Instrumentos de política para facilitar el acceso de la población rural a servicios financieros
- Incentivos económicos directos
- Instrumentos para incentivar la producción y comercialización agropecuaria
- Instrumentos de política para promover la competitividad agropecuaria
- Incentivo de reforestación
- Instrumentos para la administración del riesgo y estabilización del ingreso de los productores agropecuarios
- Política e instrumentos para cadenas productivas
- Política e instrumentos para el desarrollo tecnológico
- Política e instrumentos para adecuación de tierras
- Política e instrumentos para pesca y acuicultura
- Política e instrumentos en vivienda rural
- Política e instrumentos en acceso a tierras
- Alianzas productivas constituidas
- Microempresas rurales fortalecidas
- Proyectos productivos y de infraestructura aprobados y financiados
- Política e Instrumentos de comercio exterior agropecuario
- Política e instrumentos en materia de sanidad e inocuidad
- Política e instrumentos en materia de producción limpia

Teniendo en cuenta la condición de formulador de política que caracteriza al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, la entrega de los productos anteriormente relacionados, se realiza a través de las entidades sectoriales, proceso para el cual se han establecido los respectivos mecanismos de coordinación, seguimiento y control, que garantizan el cumplimiento de los requisitos técnicos, legales y del cliente.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

### 5.3 PLAN ESTRATEGICO

#### 5.3.1 MISION

Formular, coordinar y evaluar las políticas que promuevan el desarrollo competitivo, equitativo y sostenible de los procesos agropecuarios, forestales, pesqueros y de desarrollo rural, con criterios de descentralización, concertación y participación, que contribuyan a mejorar el nivel y la calidad de vida de la población rural colombiana.

#### 5.3.2 VISION

Entidad líder en la formulación, gestión y coordinación de las políticas agropecuarias, pesqueras, forestales y de desarrollo rural, que propendan por su armonización con la política macroeconómica y por una ejecución descentralizada, concertada y participativa.

#### 5.3.3 PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

- **PRINCIPIOS ÉTICOS**

- El fin del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural es la satisfacción de las necesidades de los habitantes y productores del campo.
- Los ciudadanos que solicitan los servicios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tienen derecho a recibir buen trato, atención oportuna e información adecuada.
- El Ministerio está comprometido con el mejoramiento de la competitividad del sector agropecuario y la calidad de vida de los habitantes de las áreas rurales.
- La función primordial de los servidores públicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural es servir a la ciudadanía, bajo parámetros de calidad, oportunidad y compromiso institucional.
- Los servidores públicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural velan por el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- El proceso de toma de decisiones del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural está normado por los principios de transparencia, objetividad e imparcialidad, así como por la garantía a la participación de la ciudadanía.

- **VALORES ÉTICOS**

- **Honestidad:** Actuar con transparencia, rectitud y honradez en todos y cada uno de los actos de la vida, proceder de acuerdo con reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios, sin contradicciones entre lo que se piensa, se habla o se hace.
- **Transparencia:** Ser claro, evidente, sin duda ni ambigüedad, visible y abierto como servidor público y ser individual.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

- **Respeto:** Reconocer la legitimidad de los demás para ser distintos a mí, tomando en consideración la diversidad de ideas, opiniones y percepciones de las personas, como base de la sana convivencia en sociedad.
- **Responsabilidad:** Cumplir bien, a tiempo y con empeño nuestras funciones y obligaciones.
- **Compromiso:** Actuar con disponibilidad, convicción y entrega en el cumplimiento de nuestras obligaciones.
- **Objetividad:** Actuar con imparcialidad, reconociendo mis derechos y obligaciones y los de los demás.
- **Lealtad:** Ser fiel a los principios y valores que rigen al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
- **Integridad:** Ser recto, intachable, digno y moral en todos los aspectos de mi vida.
- **Equidad:** Dar un tratamiento justo e igualitario a las personas de acuerdo con sus necesidades.
- **Servicio:** Lograr y mantener la satisfacción de los requerimientos y expectativas de nuestros clientes.
- **Tolerancia:** Aceptar las diferencias existentes entre las personas para lograr una sana convivencia.
- **Participación:** Abrir espacios para que otros hagan parte de una actividad. Aportar, desarrollar, retroalimentar y tomar parte de las acciones institucionales.

#### 5.3.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL ha adoptado para el Sistema Integrado de Gestión los siguientes principios:

- **Enfoque hacia el cliente:** El cliente se constituye en objetivo principal del Ministerio, para lo cual hemos diseñado y estructurado el SIG con el propósito de satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.
- **Liderazgo:** La alta dirección del Ministerio se ha comprometido con el desarrollo de una cultura de la calidad, a través de la generación de espacios de comunicación permanente, que permiten al personal de la entidad involucrarse en el logro de los objetivos institucionales.
- **Participación activa del personal:** El personal del Ministerio trabaja con dedicación y compromiso en el Sistema Integrado de Gestión, actitud fundamental para alcanzar los objetivos institucionales.
- **Enfoque basado en procesos:** El Ministerio ha estructurado el Sistema, a través de procesos que trabajan articuladamente, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN</b> 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		<b>FECHA EDICIÓN</b> 13-04-2012

- **Enfoque de sistema para la gestión:** El Ministerio gestiona su Sistema de Calidad basado en procesos, el cual consiste en identificar e implementar de manera eficaz, eficiente y efectiva numerosas actividades relacionadas entre sí y permite lograr los resultados esperados.
- **Mejora continua:** Los procesos fueron planeados y diseñados utilizando la metodología de mejoramiento continuo, la cual permite aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG.
- **Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** Las decisiones para el mejoramiento continuo del Sistema, se basan en el análisis de datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** La construcción de relaciones contractuales equilibradas aumentan la capacidad tanto del Ministerio como de los proveedores para generar valor.
- **Coordinación, cooperación y articulación:** El Ministerio trabaja de manera coordinada al interior y con las entidades sectoriales, en el propósito de beneficiar a nuestros clientes y optimizar el uso de los recursos disponibles.
- **Transparencia:** La gestión del Ministerio se fundamenta en las actuaciones y decisiones claras, por lo tanto se garantiza el acceso a la información, se establecen canales de participación ciudadana y se facilita el control social.

### 5.3.5 POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

- **POLITICA DE CALIDAD**

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en su misión de formular, coordinar y evaluar las políticas, enfocadas a satisfacer las necesidades de los beneficiarios, desarrolla sus acciones bajo la siguiente orientación:

- Comunicamos amplia y oportunamente las políticas y sus cambios con un lenguaje de fácil comprensión para los beneficiarios, entidades sectoriales y servidores públicos del Ministerio.
- Orientamos la formulación y evaluación de políticas del sector agropecuario, pesquero forestal y de desarrollo rural para atender la demanda de nuestros beneficiarios, a través de instrumentos oportunos.
- Trabajamos de manera articulada al interior del Ministerio y con las entidades sectoriales.
- Basamos nuestras relaciones personales en la mejora de las competencias del servidor público y en un ambiente de trabajo apropiado.
- Soportamos el conocimiento de los servidores públicos en la concertación y participación de nuestros beneficiarios.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

De acuerdo con lo anterior, nos apoyamos en un sistema basado en procesos, que integra la gestión de la calidad y el control interno con un enfoque de mejora continua en la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG.

- **OBJETIVOS DE CALIDAD**

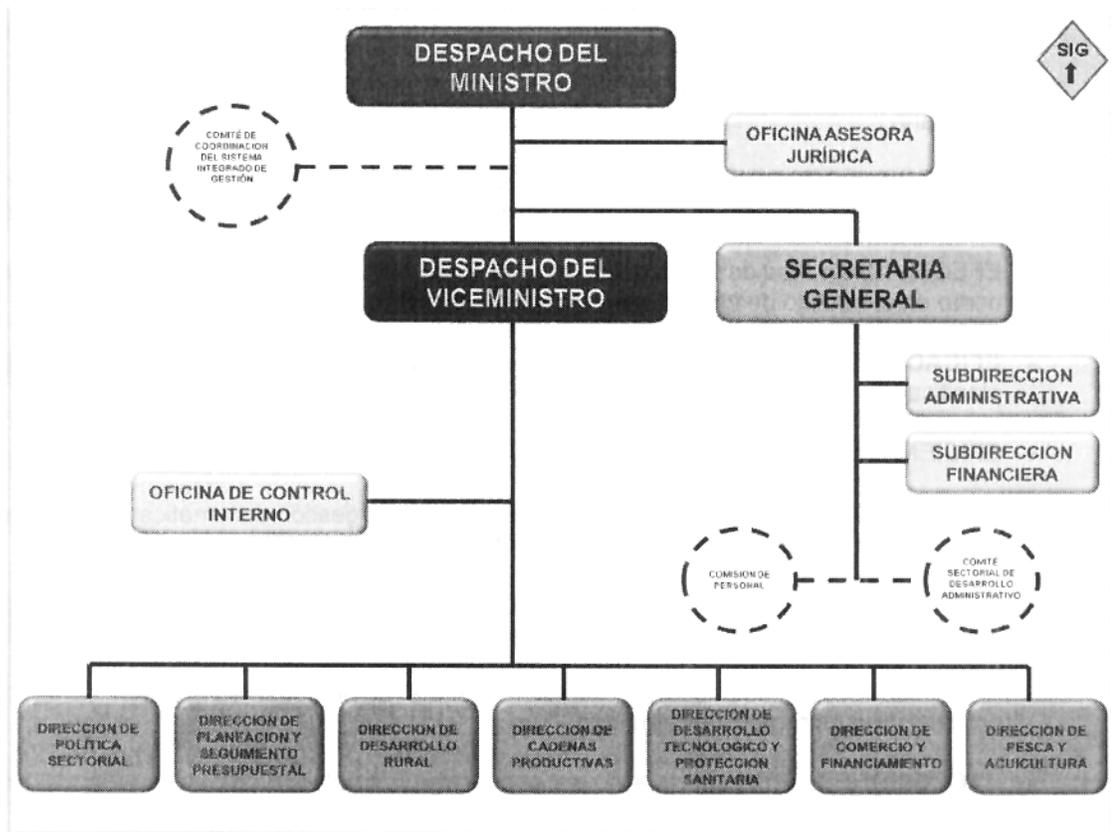
- Incrementar la oportunidad de las comunicaciones internas y externas del Ministerio.
- Establecer instrumentos oportunos para la ejecución de la política, con la celeridad y cumplimiento requeridos por los beneficiarios.
- Mejorar la coordinación interna y con las entidades sectoriales, a través de Comités de Gabinete periódicos y permanentes para la coordinación y evaluación de la política.
- Incrementar el nivel de competencias de los Servidores Públicos y la mejora continua del entorno laboral.
- Generar una cultura basada en la adopción de principios y valores que orienten la conducta de los servidores públicos del Ministerio.
- Incrementar la concertación y participación ciudadana.
- Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG.

#### **5.4 ESTRUCTURA DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

El organigrama indica los niveles de autoridad e interrelación entre el personal del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para ofrecer un mejor servicio.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	MN-SIG-01  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

### ORGANIGRAMA MADR



### 5.5 INFRAESTRUCTURA

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cuenta con la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema de Integrado de Gestión y el cumplimiento de sus objetivos. Esta infraestructura se divide en:

- Instalaciones Físicas: Cuenta con oficinas idóneas para el desarrollo de la Gestión.
- Software y comunicaciones: Cuenta con software y redes de comunicación orientadas al buen desarrollo de los procesos y la interacción con los clientes, proveedores y el personal interno. La entidad cuenta con líneas telefónicas, fax, correo electrónico y website.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

## 5.6 DEFINICIONES

- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CIUDADANO:** Organización, entidad o persona interesada en la gestión y desempeño del Ministerio. También se puede denominar parte interesada.
- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio misional del Ministerio.
- **COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:** Grupo conformado por la alta dirección del Ministerio para dirigir y controlar el Sistema Integrado de Gestión.
- **EFFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
- **EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Identificación y gestión sistemática de los procesos de la entidad, y en particular, las interacciones entre ellos.
- **ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD:** Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley. La estructura organizacional implica establecer responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de manera coherente con los procesos y la estrategia de la entidad.
- **EXCLUSIONES:** Procesos que no se encuentran controlados por el sistema de gestión de la entidad.
- **MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- **MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **OBJETIVO DE CALIDAD:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **POLITICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una entidad relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

- **PRODUCTO O SERVICIO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **PLANIFICAR:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas del MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.
- **HACER:** Implementar los procesos.
- **VERIFICAR:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.
- **ACTUAR:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

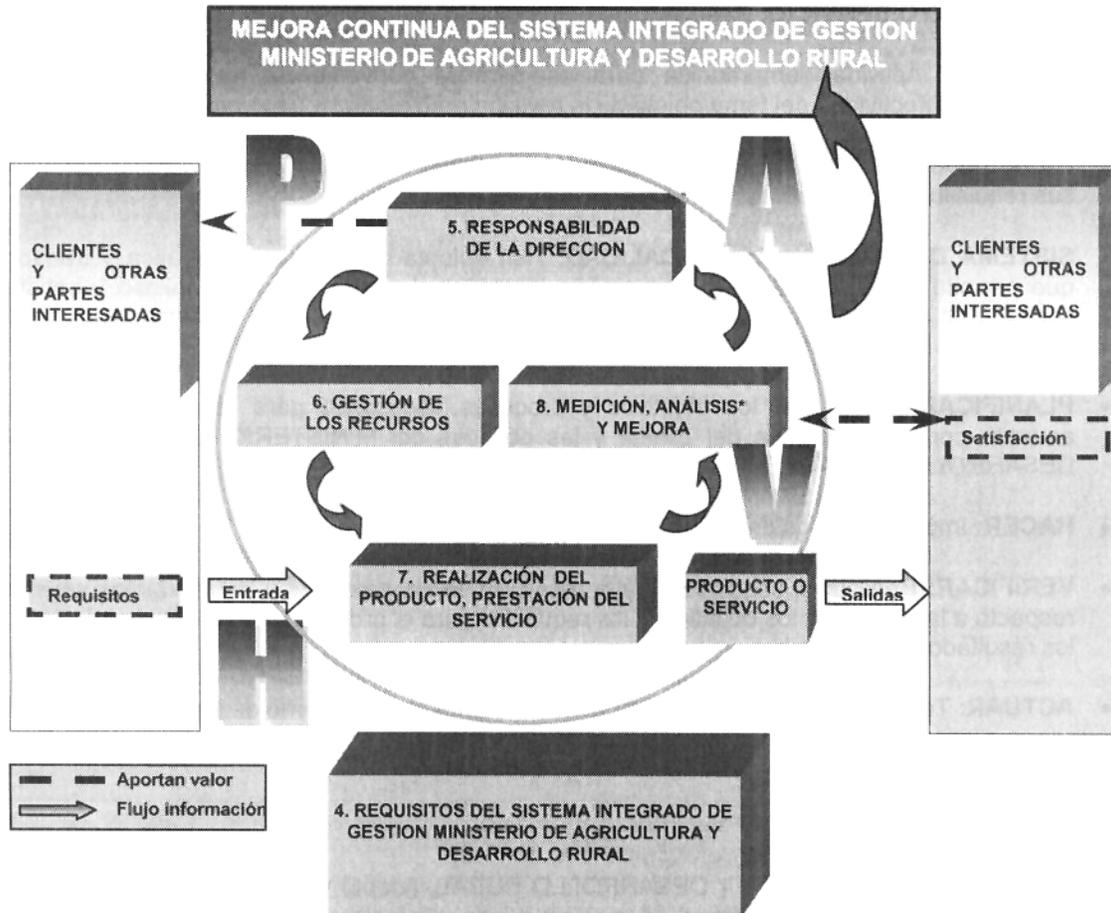
## 5.7 MAPA DE PROCESOS

El MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, adoptó un enfoque basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar de manera eficaz, eficiente y efectiva numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que ejerce sobre los vínculos entre los procesos individuales y sobre su combinación e interacción.

Los procesos del Ministerio fueron planificados y diseñados con base en el ciclo de mejoramiento continuo, lo cual garantiza que en la práctica se aplique la secuencia de planear, hacer, verificar y actuar (PHVA).

El siguiente gráfico ilustra el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, en cumplimiento de los requisitos de las Normas Técnicas NTCGP 1000 e ISO 9001, sin reflejar los procesos de una forma detallada.

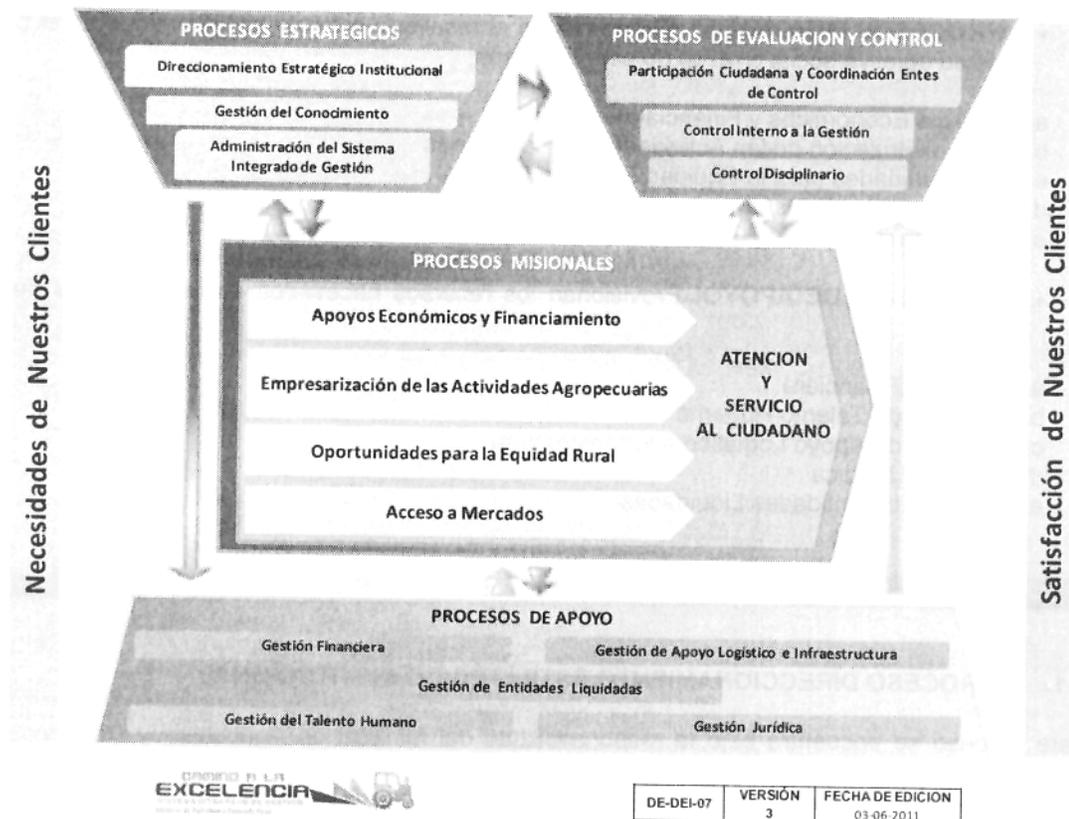
 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	MN-SIG-01  FECHA EDICIÓN 13-04-2012



El MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, adoptó el “MAPA DE PROCESOS” en un esquema que integra los dieciséis (16) procesos de la entidad y su interacción dentro del Sistema Integrado de Gestión e ilustra los vínculos entre los diferentes procesos de la entidad y el papel significativo que juegan los clientes para definir los requisitos como elementos de entrada.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	<h1>MANUAL</h1>	VERSIÓN 14
	<h2>Manual de Calidad</h2>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

### MAPA DE PROCESOS MADR



Los procesos del Ministerio fueron agrupados conforme al papel que desempeñan en el Sistema Integrado de Gestión, de la siguiente manera:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Establecen las políticas, fijan los objetivos, disponen los recursos necesarios, efectúan la revisión por la dirección y la comunicación interna y externa. Ellos son:
  - a. Dirección Estratégica Institucional
  - b. Gestión del Conocimiento
  - c. Administración del Sistema Integrado de Gestión
  
- **PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL:** Miden y recopilan datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad. Conllevan procesos de medición, seguimiento y auditoría interna. Ellos son:
  - a. Control Interno a la Gestión
  - b. Participación Ciudadana y Coordinación Entes de Control

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

c. Control Disciplinario

- **PROCESOS MISIONALES:** Proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser. Ellos son:

- a. Apoyos Económicos y Financiamiento
- b. Empresarización de las Actividades Agropecuarias
- c. Oportunidades para la Equidad Rural
- d. Acceso a Mercados
- e. Atención y Servicio al Ciudadano

- **PROCESOS DE APOYO:** Provisionan los recursos necesarios en los procesos de la Entidad. Ellos son:

- a. Gestión Financiera
- b. Gestión de Talento Humano
- c. Gestión de Apoyo Logístico e Infraestructura
- d. Gestión Jurídica
- e. Gestión de Entidades Liquidadas

## 6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

### 6.1. PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Este proceso se encuentra bajo la responsabilidad del Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural y su propósito es direccionar, comunicar, coordinar y evaluar la política y la gestión del sector, encauzando la entidad a la transparencia en la gestión pública, bajo parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad. Este proceso abarca desde la identificación de la situación actual del sector y las necesidades de los productores agropecuarios, hasta la definición de objetivos, estrategias, metas, seguimiento y evaluación de la ejecución de la política sectorial. Implica el direccionamiento, coordinación y seguimiento de la gestión misional y administrativa de las entidades adscritas y vinculadas.

Parte de la actividad principal del proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional es la responsabilidad de la planificación del Sistema a través del representante de la alta dirección. Esta planificación se enfoca en la definición de los procesos necesarios para cumplir de manera eficaz, eficientemente y efectiva, los requisitos normativos y de los clientes, con el fin de satisfacer sus necesidades, a través del establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad de la entidad.

Igualmente, estructura el sistema de indicadores y mediciones, que permiten realizar seguimiento a los objetivos de calidad y verifica la implementación y los resultados generados por los procesos a través de la Revisión por la Dirección. El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural o su delegado, convocará cuando lo considere conveniente, o por lo menos una vez al año al Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de efectuar la revisión del Sistema.

Cualquier cambio interno o externo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, que afecte directa o indirectamente el Sistema Integrado de Gestión, es evaluado por el Comité de Coordinación del Sistema

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia</p>	<b>MANUAL</b>	<b>VERSIÓN</b> 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		<b>FECHA EDICIÓN</b> 13-04-2012

Integrado de Gestión, teniendo en cuenta el impacto en la política, objetivos, mapa de procesos, procedimientos, etc., y tomando las acciones necesarias para contrarrestar el impacto, que pueda generar sobre el Sistema.

Este proceso establece los mecanismos de comunicación internos y externos para promover el conocimiento y la transparencia de su gestión. Interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

En él participan también el Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural, el Secretario General, el Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal y el Director de Política Sectorial.

## **6.2. PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Este proceso es responsabilidad del Director de Política Sectorial y tiene como propósito proveer información sectorial de manera oportuna y confiable para el análisis y la formulación de políticas del sector agropecuario, forestal, pesquero y acuícola.

Cubre desde la definición de las variables a investigar, el acopio de datos y la consolidación de la información de interés sectorial, hasta la generación y difusión de reportes y documentos estadísticos descriptivos.

Adicionalmente, se encarga del manejo y la administración de las bases de datos del Ministerio y de definir las estrategias para su actualización y validación.

El Director de Política Sectorial es el encargado de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Es responsable de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

## **6.3. PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Este proceso es responsabilidad del Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal y tiene como propósito orientar y coordinar la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Abarca desde la orientación, acompañamiento y seguimiento a la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión hasta la mejora continua del mismo.

El Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal fue designado por el Ministro como representante de la Alta Dirección, para garantizar el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión. Igualmente, es el encargado de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Es responsable de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Adelanta el diagnóstico del Sistema Integrado de Gestión, con el propósito de identificar fortalezas y debilidades y promover la mejora continua del mismo.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

Este Proceso es el responsable del Manual de Calidad, de la validez de su contenido y de su formalización. Interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.4. PROCESO CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN**

Es responsabilidad del Jefe de la Oficina de Control Interno y su propósito es evaluar y realizar seguimiento a la gestión de los procesos del MADR. Este proceso va desde la identificación de la necesidad de desarrollar evaluación y control hasta la verificación y cumplimiento del plan de mejoramiento.

Se encarga de realizar la administración y control tanto de las auditorías de calidad como de las auditorías de gestión.

El Jefe de la Oficina de Control Interno, es el encargado de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Es responsable de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.5. PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN ENTES DE CONTROL**

Este proceso es dirigido por el Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural y está orientado a generar espacios en los procesos de la gestión pública del Ministerio para facilitar la participación ciudadana y la coordinación con los entes de control.

Cubre desde la consolidación de los espacios de participación y la divulgación de la política sectorial, hasta la rendición de cuentas de la gestión institucional y la coordinación con los entes de control.

Así mismo, es responsable de mantener relaciones armónicas con los Órganos de Control y de suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente, es el proceso encargado de coordinar la implementación de las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

Los órganos encargados de ejercer el control al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural son: el Congreso de la República, la Presidencia de la República, la Contraloría General de la República, la Contaduría General de la Nación y la Procuraduría General de la Nación. Por otra parte, la entidad está sujeta al control social de la ciudadanía.

El Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural, el Director de Política Sectorial, el Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal y el Director de Desarrollo Rural, son los encargados de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Son los responsables de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

 Libertad y Orden <b>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural</b> República de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

#### **6.6. PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO**

Es responsabilidad del Secretario General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y tiene como propósito adelantar los procesos disciplinarios que se presenten en contra de los servidores públicos de conformidad con la Constitución y la Ley.

El proceso va desde la presentación de la queja hasta el envío del fallo a la Procuraduría General de la Nación y a la Coordinación de Talento Humano.

El Secretario General, es el encargado de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Es responsable de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.7. PROCESO APOYOS ECONÓMICOS Y FINANCIAMIENTO**

Este proceso Misional es responsabilidad del Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural y tiene como objetivo formular, implementar, hacer seguimiento y evaluar políticas e instrumentos tendientes a incentivar la producción y comercialización del sector agropecuario.

El Proceso va desde la identificación de necesidades de los productores y comercializadores en materia de crédito y apoyos económicos, hasta la evaluación de las políticas e instrumentos implementados.

El Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural, el Director de Comercio y Financiamiento, el Director de Cadenas Productivas y el Director de Pesca y Acuicultura son los encargados de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad, y son responsables de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.8. PROCESO EMPRESARIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES AGROPECUARIAS**

Este proceso Misional es responsabilidad del Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural y tiene como objetivo formular, coordinar y evaluar las estrategias, políticas e instrumentos en materia de ciencia, tecnología, transferencia de tecnología, adecuación de tierras y encadenamientos productivos para mejorar la competitividad del sector agropecuario, forestal, pesquero y acuícola.

El Proceso va desde la identificación de las necesidades de mejoramiento de la competitividad hasta el seguimiento y evaluación de las estrategias, políticas e instrumentos para mejorar la competitividad del sector agropecuario, forestal, pesquero y acuícola.

El Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural, el Director de Cadenas Productivas, el Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria, el Director de Pesca y Acuicultura y el Director de Desarrollo Rural, son los encargados de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad, y son los responsables de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

 <p>Libertad y Orden</p> <p>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia</p>	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.9. PROCESO OPORTUNIDADES PARA LA EQUIDAD RURAL**

Este proceso Misional es responsabilidad del Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural y tiene como objetivo vincular comunidades campesinas y grupos étnicos a procesos de desarrollo social rural a través de políticas y programas de desarrollo productivo y de servicios sociales básicos para el mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de las comunidades rurales.

El alcance de este Proceso es a partir de la priorización de necesidades identificadas de la población objetivo hasta el seguimiento de la aplicación de los instrumentos establecidos.

El Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural, el Director de Desarrollo Rural y el Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal, son los encargados de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad, y son responsables de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.10. PROCESO ACCESO A MERCADOS**

Este proceso Misional es responsabilidad del Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural y tiene como objetivo formular, coordinar y evaluar la política sectorial en materia de sanidad, inocuidad y de comercio agropecuario.

El Proceso inicia con la identificación de las necesidades y tipo de medidas que pueden aplicarse en concordancia con la normatividad existente, los acuerdos internacionales suscritos, el comercio y la sanidad del país, hasta la evaluación de las medidas adoptadas.

El Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural, el Director de Comercio y Financiamiento y el Director de Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria, son los encargados de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Son responsables de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.11. PROCESO ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Es responsabilidad de la Secretaria General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y su propósito es atender al ciudadano en lo relacionado con sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, dando respuesta oportuna a sus requerimientos de acuerdo con los requisitos de Ley y monitoreando su percepción frente a los servicios ofrecidos.

Este proceso abarca desde la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información; su direccionamiento, seguimiento y control a la gestión de respuesta, hasta la evaluación de la satisfacción del cliente.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

Este proceso aunque no reúne las características de un proceso Misional, es de gran importancia para el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ya que es el contacto directo con nuestros beneficiarios y el encargado de proveer información oportuna, suficiente y veraz y de recibir y canalizar las inquietudes y propuestas para retroalimentar la gestión institucional.

Aquí también se realiza el seguimiento y evaluación de la satisfacción del cliente, en cuanto a la percepción de estos acerca del cumplimiento de sus requisitos. Esta evaluación, se efectúa una vez al año, a través de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.

La Secretaria General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, es la encargada de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad, es responsable de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.12. PROCESO GESTIÓN FINANCIERA**

Este proceso se encuentra a cargo del Secretario General y el Subdirector Financiero y tiene como propósito administrar los recursos financieros (Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC) del Ministerio para el cumplimiento del objeto misional del mismo y abarca desde la recepción del presupuesto aprobado hasta la estructuración de los estados contables.

Se encarga de registrar, verificar y controlar el presupuesto apropiado a la entidad con base en la normatividad vigente; de manejar y controlar los recursos financieros girados por la Dirección de Crédito Público y del Tesoro Nacional; y, de elaborar los estados contables del MADR.

El Secretario General y el Subdirector Financiero, son los encargados de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Son responsables de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.13. PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

El propósito de este proceso es garantizar la competencia y el bienestar de los servidores públicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Este proceso es responsabilidad del Secretario General y el Subdirector Administrativo y cubre desde la identificación de la necesidad de vinculación, hasta el retiro y generación de documentos de su relación laboral con el Ministerio. Aplica a todos los procesos de la entidad.

El Proceso de Gestión del Talento Humano juega un papel fundamental dentro del Sistema Integrado de Gestión, brindando capacitación, bienestar y estímulo a los funcionarios, administrando la planta de personal y elaborando la nómina de pago.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

El Secretario General y el Subdirector Administrativo, son los encargados de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Son responsables de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.14. PROCESO GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO E INFRAESTRUCTURA**

El Proceso de Gestión de Apoyo Logístico e Infraestructura esta a cargo del Secretario General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y del Subdirector Administrativo, este proceso tiene como objetivo garantizar la buena gestión en el apoyo logístico e infraestructura requerido por los diferentes procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Su alcance va desde la identificación del requerimiento o necesidad, hasta la entrega al usuario.

Los dueños de proceso son responsables de la identificación de las necesidades y los nuevos requerimientos y/o modificaciones a las estructuras existentes y servicios de apoyo en sus respectivas dependencias, así como asegurar un ambiente de trabajo apropiado para el personal.

El Secretario General y el Subdirector Administrativo, son los encargados de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Son responsables de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.15. PROCESO GESTIÓN JURÍDICA**

Este proceso es responsabilidad del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y tiene como objetivo apoyar las decisiones de carácter legal y reglamentario, interpretar y orientar las normas jurídicas, al igual que la representación judicial y legal del MADR.

Su alcance va desde la identificación de las necesidades hasta su última actuación y/o resultado.

El Jefe de la Oficina Jurídica, es el encargado de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad, es responsable de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **6.16. PROCESO GESTIÓN DE ENTIDADES LIQUIDADAS**

El Proceso Gestión de Entidades Liquidadas está a cargo del Secretario General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Este proceso tiene como objetivo atender integralmente los asuntos relacionados con las entidades liquidadas que forman parte del sector agropecuario y que fueron asumidas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Este Proceso inicia con la recepción de los asuntos relacionados con las entidades liquidadas y finaliza con la respuesta al trámite correspondiente. Se excluye de este Proceso los judiciales y coactivos.

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
		<b>MN-SIG-01</b>
	<b>Manual de Calidad</b>	FECHA EDICIÓN 13-04-2012

Este proceso se encarga de atender los requerimientos relacionados con la expedición de certificados laborales y bonos pensionales de exfuncionarios de las entidades liquidadas. Igualmente, adelanta el cobro persuasivo de la cartera del MADR por todo concepto y adelanta el trámite correspondiente al levantamiento de gravámenes hipotecarios.

El Secretario General es el encargado de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad. Es responsable de ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.

Este proceso interactúa con todos los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

## 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS
16-11-2007	2	Se relacionaron los procesos en el alcance; se cambió el responsable del proceso de atención y servicio al cliente y la descripción del proceso; y se incluyó la aclaración sobre el uso de la palabra cliente o beneficiario.
28-11-2007	3	Se modificó el alcance relacionándolo con la Misión. Se eliminó el Procedimiento para la elaboración de planes de control para programas y proyectos del proceso administración del sistema integrado de gestión y se incluyó en el proceso de oportunidades para la equidad rural. Se eliminó el procedimiento control presupuestal y financiero de la participación del Ministerio en los, Fondos Parafiscales, Fondos Ganaderos y Centrales de Abasto y el procedimiento de contratación del proceso de empresarización de las actividades agropecuarias. Se incluyó el procedimiento de cobro persuasivo por concepto de arriendos, ventas, mutuos hipotecarios, doble mesada pensional y sanciones multas pecuniarias impuestas en procesos disciplinarios en el proceso de gestión financiera. Se incluyó el procedimiento para evaluar competencias laborales en el proceso de gestión del talento humano. Se cambió el nombre del procedimiento de compras por procedimiento de elaboración del plan de compras en el proceso de apoyo logístico e infraestructura. Se eliminó el procedimiento para incrementar el área de producción limpia garantizada (Agricultura ecológica, BPA y BPP) del proceso acceso a mercados.
26-12-2007	4	Se modificó la Política y Objetivos de Calidad.
27-08-2008	5	Se modificó la estructura orgánica del Ministerio para incluir la Dirección de Pesca y Acuicultura. Se cambio la frase Administrador del Sistema por Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión. Se ajustó el listado de productos, respondiendo a los cambios efectuados en la caracterización de los procesos. Se modificó la descripción de los procesos en cuanto a su objetivo, alcance y relación de procedimientos. Se eliminó el anexo Matriz de requisitos NTCGP 1000:2004.
30-10-2008	6	En la descripción de los procesos, se actualizó el listado de documentos que aplica cada proceso.
30-04-2009	7	Se modificó la introducción incluyendo la sección No. 8 del Manual. Se modificó el numeral 2.4 Alcance, para que este fuera concordante con el

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

		referido en las certificaciones de calidad. Se adicionó en la sección 8, una Matriz que relaciona los requisitos de la Norma Técnica NTCGP 1000:2004 frente a los procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG.
03-08-2009	8	Se ajustó la descripción de los procesos en cuanto a sus objetivos y alcance y se eliminó la relación de procedimientos. Se creó el numeral 9 Anexo Virtual que contiene la relación de procesos y procedimientos del SIG.
12-02-2010	9	Se ajustó la introducción y el objetivo. En Exclusiones se reemplazó la palabra dispositivos por equipos. Se actualizó la Base Legal y los Documentos de Referencia. En el numeral 5.4 se cambió la palabra Organización por Estructura. Se incluyeron nuevas definiciones. Se incluyeron los Principios Éticos y los Principios de Gestión de la Calidad. En el numeral 5.7, se incluyeron lineamientos explícitos en la organización por procesos del Ministerio. Se ajustó la matriz de requisitos.
24-05-2010	10	Se incluyó el Decreto 4110 de 2004 en la Base Legal. Se actualizó el numeral 5.2. Se actualizó la matriz de requisitos del numeral 8.
12-07-2010	11	Se actualizaron los productos del Ministerio y se ajustaron los objetivos y alcances de los procesos Apoyos Económicos y Financiamiento y Empresarización de las Actividades Agropecuarias.
07-04-2011	12	Se actualizó a lo largo del documento el nombre del Proceso Atención y Servicio al Cliente por Proceso Atención y Servicio al Ciudadano. Se incluyó la definición de ciudadano. Se actualizó el Mapa de Procesos. Se ajustaron los objetivos de los Procesos Administración del SIG y Atención y Servicio al Ciudadano. Se eliminaron las actividades relacionadas con cobro persuasivo y cartera del Proceso Gestión Financiera.
03-06-2011	13	Se ajustó el contenido y la introducción. Se modificó el Mapa de Procesos. Se incluyó el numeral 6.16 con la información relacionada con el Proceso Gestión de Entidades Liquidadas. Se actualizó el numeral 8 de la Matriz de Requisitos.
13-04-2012	14	Se actualizó la dirección del Ministerio en el numeral 5.1. Se cambió el responsable del Proceso Atención y Servicio al Ciudadano (numeral 6.11). Se adicionó como responsable en el Proceso Participación Ciudadana y Coordinación Entes de Control al Director de Desarrollo Rural.



Libertad y Orden

Ministerio de Agricultura y  
Desarrollo Rural  
Republica de Colombia

# MANUAL

## Manual de Calidad

VERSIÓN  
14

MN-SIG-01

FECHA EDICIÓN  
13-04-2012

### 8. MATRIZ REQUISITOS NTCGP 1000 – ISO 9001 VS PROCESOS SIG

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL Matriz de Requisitos NTCGP 1000 - ISO 9001		Normas de Referencia	Administración del Sistema Integrado de Gestión	Gestión del Cambio	Control Interno a la Gestión	Participación Ciudadana y Coordinación Entre de Control	Control Disciplinario	Apoyos Económicos y Financieros	Empresarialización de las Actividades Agropecuarias	Oportunidades para la Equidad Rural	Acceso a Mercados	Atención y Servicio al Ciudadano	Gestión Financiera	Gestión del Talento Humano	Gestión de Apoyo Logístico e Infraestructura	Gestión de Entidades Liquidadas	Gestión Jurídica
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																
4.1	REQUISITOS GENERALES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2	GESTIÓN DOCUMENTAL																
4.2.1	Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2.2	Manual de la Calidad	X	X														
4.2.3	Control de documentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2.4	Control de los registros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN																
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	X															
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	X				X		X	X	X	X	X					
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	X															
5.4	PLANIFICACIÓN																
5.4.1	Objetivos de la calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	X															
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN																
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.5.2	Representante de la dirección	X															
5.5.3	Comunicación interna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN																
5.6.1	Generalidades	X															
5.6.2	Información de entrada para la revisión	X															
5.6.3	Resultados de la revisión	X															
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS																
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2	TALENTO HUMANO						X										
6.2.1	Generalidades													X			
6.2.2	Competencia, formación y tema de conciencia													X			
6.3	INFRAESTRUCTURA														X		
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO													X	X		
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO																
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO	X						X	X	X	X						
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE																
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	X				X		X	X	X	X						
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	X						X	X	X	X						
7.2.3	Comunicación con el cliente	X		X		X		X	X	X	X	X					
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO																
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo							X	X	X	X						
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo							X	X	X	X						
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo							X	X	X	X						
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo							X	X	X	X						
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo							X	X	X	X						
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo							X	X	X	X						
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo							X	X	X	X						
7.4	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS																
7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios															X	
7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACION DEL SERVICIO																
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio					X		X	X	X	X	X					
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.3	Identificación y trazabilidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.4	Propiedad del Cliente					X		X	X	X	X				X	X	X
7.5.5	Preservación del producto y/o servicio							X	X	X	X						
7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN				N	O		A	P	L	I	C	A				
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA																
8.1	GENERALIDADES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN																
8.2.1	Satisfacción del Cliente	X										X					
8.2.2	Auditoría interna				X												
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4	Seguimiento y medición del Producto y/o Servicio							X	X	X	X						
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	X						X	X	X	X						
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5	MEJORA																
8.5.1	Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2	Acción correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3	Acción preventiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural República de Colombia	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 14
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>  FECHA EDICIÓN 13-04-2012

## 9. ANEXO VIRTUAL

Este anexo contiene los documentos que constituyen el Manual de Procesos y Procedimientos, relacionados en el Listado Maestro de Control de Documentos, ubicado virtualmente en la red interna del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural:

**Mis sitios de red/toda la red/madr/Halcón/SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN/ Manual de Procesos y Procedimientos SIG/MANUAL DE CALIDAD**