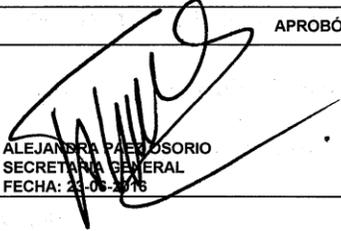


 MINAGRICULTURA	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

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

REVISÓ	APROBÓ
 HERACLIO BEJARANO CRUZ COORDINADOR GRUPO ADMINISTRACIÓN DEL SIG FECHA: 23-06-2016	 ALEJANDRA PAEDUSORIO SECRETARÍA GENERAL FECHA: 23-06-2016

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
1. OBJETIVO.....	7
2. ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD .....	7
2.1 Responsabilidad .....	7
2.2 Control de cambios .....	7
2.3 Distribución.....	7
2.4 Alcance.....	7
3. EXCLUSIONES.....	8
4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	8
4.1 Base legal.....	8
4.2. Documentos de referencia .....	8
5. MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL .....	8
5.1. Presentación .....	8
5.2. Clientes y productos .....	9
5.3. Plan Estratégico .....	10
5.3.1. Misión .....	10
5.3.2. Visión.....	10
5.3.3 Principios y Valores Éticos .....	11
5.3.4 Principios de Gestión de la Calidad.....	12
5.3.5 Política y objetivos de Calidad.....	13
5.4. Estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural .....	14
5.5. Infraestructura .....	14
5.6. Definiciones.....	15

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

5.7.	Mapa de procesos.....	17
6.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS .....	20
6.1.	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional.....	20
6.2.	Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión .....	21
6.3.	Proceso Gobernabilidad de TICs .....	22
6.4.	Proceso Gestión de Información y del Conocimiento.....	22
6.5.	Proceso Gestión de Comunicaciones y Prensa .....	23
6.6.	Proceso Control Interno a la Gestión .....	23
6.7.	Proceso Control Interno Disciplinario .....	24
6.8.	Proceso Capacidades Productivas y Generación de Ingresos.....	24
6.9.	Proceso Gestión de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo .....	25
6.10.	Proceso Gestión de Bienes Públicos Rurales .....	25
6.11.	Proceso Gestión de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios .....	26
6.12.	Proceso Gestión de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria .....	27
6.13.	Proceso Gestión Cadenas agrícolas y forestales.....	27
6.14.	Proceso Gestión de Cadenas Pecuarias, Pesqueros y Acuícolas .....	28
6.15.	Proceso Gestión de Desarrollo y Modernización de Mercados .....	28
6.16.	Proceso Gestión Financiera .....	29
6.17.	Proceso Gestión Jurídica .....	29
6.18.	Proceso Gestión de Talento Humano .....	30
6.19.	Proceso Gestión de Servicios TICs.....	30
6.20.	Proceso Gestión de Apoyo Logístico e Infraestructura .....	31

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

6.21. Proceso Gestión para la Contratación.....	31
6.22. Proceso Gestión de Entidades Liquidadas.....	32
6.23. Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.....	32
7. HISTORIAL DE CAMBIOS.....	33
8. MATRIZ REQUISITOS NTCGP 1000 – ISO 9001 VS PROCESOS SIG.....	36
9. ANEXO VIRTUAL.....	38

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

## 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 -MADR, 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 -MADR 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-MADR, 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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

La Sección 6 describe los veintitrés (23) Procesos del Sistema Integrado de Gestión: Direccionamiento Estratégico Institucional; Administración del Sistema Integrado de Gestión; Gobernabilidad de TICs; Gestión de Información y del Conocimiento; Gestión de Comunicaciones y Prensa; Control Interno a la Gestión; Control Interno Disciplinario; Capacidades Productivas y Generación de Ingresos; Gestión de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo; Gestión de Bienes Públicos Rurales; Gestión de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios; Gestión de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria; Gestión de Cadenas Pecuarias, Pesqueros y Acuícolas; Gestión Cadenas Agrícolas y Forestales; Gestión de Desarrollo y Modernización de Mercados; Gestión Financiera; Gestión Jurídica; Gestión del Talento Humano; Gestión de Servicios TICs; Gestión de Apoyo Logístico e Infraestructura; Gestión Contractual; Atención y Servicio al Ciudadano; Gestión 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.

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 -MADR, 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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

## 1. OBJETIVO

Definir los parámetros, competencias y lineamientos del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural -MADR

## 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 la Secretaría General.

Es responsabilidad del Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión evaluar y determinar si aprueba o no las propuestas de exclusiones, las cuales 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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

### 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-"Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- Decreto 4110 de 2004- "Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".
- Decreto 4485 de 2009- "Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

#### 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 de la Rama ejecutiva del Poder Público, 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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

Teléfono: 2 54 33 00

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

## 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
- Población rural en condición de desplazamiento
- 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:

- Política e instrumentos formalización de tierras
- Política e instrumentos restitución
- Política e instrumentos de regulación de la propiedad rural y mercado de tierras
- Política e instrumentos de acceso a tierras y territorios colectivos para grupos étnicos
- Política e instrumentos de adecuación de tierras
- Alianzas productivas constituidas
- Microempresas rurales fortalecidas
- Proyectos productivos y de infraestructura aprobados y financiados
- Política e instrumentos de fortalecimientos de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos
- Instrumentos para incentivar la producción y comercialización agropecuaria
- Instrumentos de política para promover la competitividad agropecuaria
- Política e instrumentos en vivienda rural
- Política e instrumentos para educación
- Política e instrumentos orientados a la gestión de bienes públicos rurales No sectoriales
- Política e instrumentos de financiamiento

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

- Instrumentos de política para facilitar el acceso de la población rural a servicios financieros
- Incentivo de reforestación
- Instrumentos para la administración del riesgo y estabilización del ingreso de los productores agropecuarios
- Política e instrumentos de gestión del Riesgo Agropecuario
- Política e instrumentos para innovación, desarrollo tecnológico y asistencia técnica.
- Política e instrumentos de protección sanitaria
- Política e instrumentos de sostenibilidad ambiental
- Política e instrumentos orientados al fortalecimiento de las cadenas productivas
- Política e Instrumentos de comercio exterior agropecuario

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.

### **5.3. Plan Estratégico**

#### **5.3.1. Misión**

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. Visión**

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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

### 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.
- **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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

- **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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

- **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.
- **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 Política y objetivos de Calidad

- **POLITICA DE CALIDAD**

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en su misión de formular, coordinar y evaluar las políticas del sector rural, diseña instrumentos orientados a satisfacer las necesidades de los beneficiarios, disminuir las brechas territoriales y poblacionales en las condiciones de vida e impulsar la competitividad rural, apoyado en un sistema de Gestión Integrado, basado en procesos que propenden por el mejoramiento y fortalecimiento continuo institucional.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

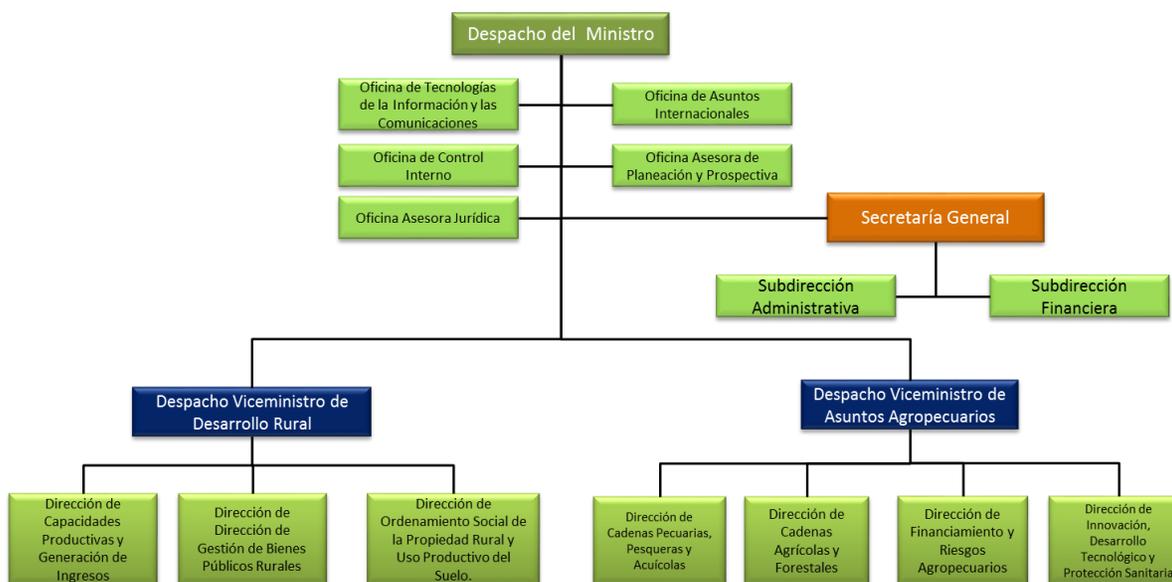
### • OBJETIVOS DE CALIDAD

- Establecer instrumentos para la ejecución de la política, dando cumplimiento a lo requerido por los beneficiarios
- Facilitar la participación ciudadana y el control social sobre la gestión del Ministerio.
- Establecer planes y programas orientados a fortalecer las competencias del Talento Humano y su desarrollo integral.
- Mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos del Sistema Integrado de Gestión (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.

### ORGANIGRAMA MADR



## 5.5. Infraestructura

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cuenta con la siguiente infraestructura para el desarrollo del Sistema de Integrado de Gestión y el cumplimiento de sus objetivos. La 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.

## 5.6. Definiciones

- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CIUDADANO:** Miembro de una comunidad organizada de un estado, que posee unos derechos y está obligado a cumplir ciertas normas y deberes. También se puede denominar parte interesada.
- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona natural o jurídica 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

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

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.
- **POLÍTICA 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.
- **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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

- **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.

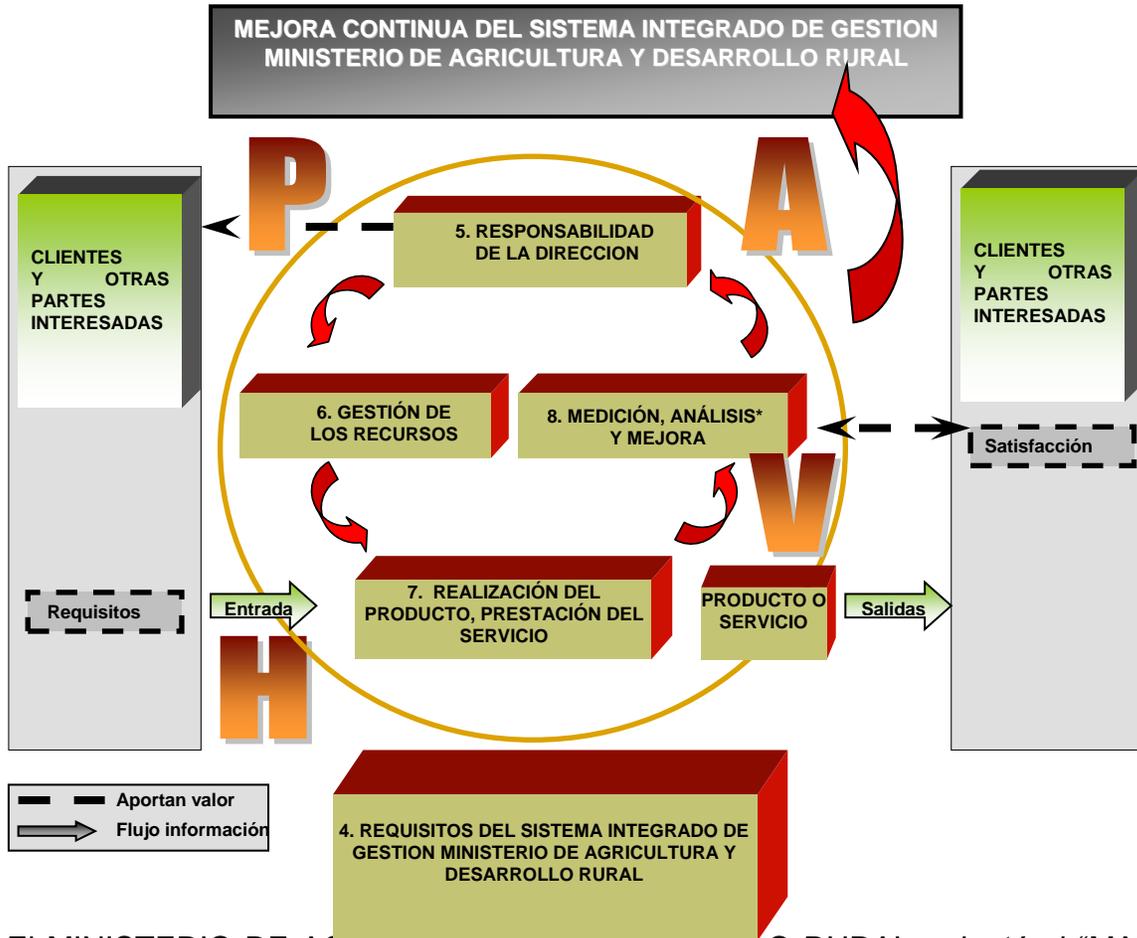
### 5.7. Mapa de procesos

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural- MADR, 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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016



El MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, adoptó el “MAPA DE PROCESOS” en un esquema que integra los veintitrés (23) 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.



	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

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. Direccionamiento Estratégico Institucional
  - b. Administración del Sistema Integrado de Gestión
  - c. Gobernabilidad de TICs
  - d. Gestión de Información y del Conocimiento
  - e. Gestión de Comunicaciones y Prensa
  
- **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:

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

- a. Control Interno a la Gestión
- b. Control Interno Disciplinario
- **PROCESOS MISIONALES:** Proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser. Ellos son:
  - a. Capacidades Productivas y Generación de Ingresos
  - b. Gestión de Ordenamiento Social de la propiedad rural y uso productivo del suelo
  - c. Gestión de bienes públicos rurales
  - d. Gestión de Financiamiento y riesgos agropecuarios
  - e. Gestión de Innovación, desarrollo tecnológico y protección sanitaria
  - f. Gestión Cadenas agrícolas y forestales
  - g. Gestión de Cadenas pecuarios, pesqueros y acuícolas
  - h. Gestión de desarrollo y modernización de mercados
- **PROCESOS DE APOYO:** Provisionan los recursos necesarios en los procesos de la Entidad. Ellos son:
  - a. Gestión Financiera
  - b. Gestión Jurídica
  - c. Gestión de Talento Humano
  - d. Gestión de Servicios TICs
  - e. Gestión de Apoyo Logístico e Infraestructura
  - f. Gestión para la Contratación
  - g. Gestión de Entidades Liquidadas
  - h. Atención y Servicio al Ciudadano

## 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 definir las estrategias y el presupuesto necesario para orientar al Ministerio y a las entidades en el logro de los objetivos sectoriales, bajo parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad. Este proceso abarca desde la identificación de la situación actual del sector y las necesidades de la población rural, hasta la definición de objetivos, estrategias, metas, presupuesto, seguimiento y análisis de la política sectorial. Implica el direccionamiento, coordinación y seguimiento de la gestión misional y administrativa de las entidades adscritas y vinculadas.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

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

En él participan también el Viceministro de Asunto Agropecuarios, Viceministro de Desarrollo Rural, el Secretario General, el Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva.

## **6.2. Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión**

Este proceso es responsabilidad de la Secretaría General 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.

La Secretaría General fue designada por el Ministro como representante de la Alta Dirección, para garantizar la definición, 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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

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

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.

### **6.3. Proceso Gobernabilidad de TICs**

Este proceso es responsabilidad del Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural, y del Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; y tiene como propósito definir los lineamientos para el uso efectivo, eficiente y adecuado de la información sectorial, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la misma a través de su ciclo de vida. Abarca desde la creación de lineamientos que permitan establecer flujos controlados de información, teniendo en cuenta parámetros de accesibilidad, calidad y seguridad, hasta su aprobación y seguimiento de las mismas.

Establece los lineamientos para la construcción, el uso y la aplicación de las TICs en el sector Agropecuario, y establece los mecanismos para garantizar que las directrices dadas se cumplan.

El Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 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.

### **6.4. Proceso Gestión de Información y del Conocimiento**

Este proceso es responsabilidad del Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural, del Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva y tiene como propósito proveer información sectorial de manera oportuna y confiable implementando soluciones tecnológicas 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, la consolidación de la información, la elaboración y desarrollo del plan estratégico de tecnologías de la información hasta la generación, análisis, evaluación y difusión de reportes y documentos estadísticos descriptivos.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

Adicionalmente, se encarga de la definición del plan estratégico de tecnologías de la información (PETIC), y del manejo y la administración de las bases de datos del Ministerio y de definir las estrategias para su actualización y validación.

El Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y el Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva 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.

### **6.5. Proceso Gestión de Comunicaciones y Prensa**

Este proceso es responsabilidad del Secretario General y tiene como propósito garantizar una comunicación efectiva tanto interna como externa con los grupos de interés resaltando los planes, programas, proyectos, logros y resultados del Ministerio. Abarca desde la recolección y análisis de la información hasta su divulgación al público objetivo a través de los canales de comunicación establecidos.

Este proceso es el responsable de generar los contenidos informativos sobre la gestión de la entidad para publicarlos a través de los medios de comunicación, página WEB y redes sociales.

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.

### **6.6. Proceso Control Interno a la Gestión**

Es responsabilidad del Jefe de la Oficina de Control Interno y su propósito evaluar el Sistema de Control Interno a través de la aplicación de los Roles de la Oficina de Control Interno, con el fin de contribuir al cumplimiento del objeto misional. Este proceso va desde la identificación de las necesidades de desarrollar evaluación y control a los Procesos, hasta la verificación del cumplimiento de los Planes de Mejoramiento.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

Se encarga de realizar la administración y control tanto de las auditorías de calidad como de las auditorías de gestión, y la consolidación y seguimiento al plan de mejoramiento de la Contraloría General de la República.

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.

### **6.7. Proceso Control Interno 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 denuncia, queja, informe o iniciación oficiosa hasta la terminación del proceso.

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.

### **6.8. Proceso Capacidades Productivas y Generación de Ingresos**

Este proceso misional es responsabilidad del Viceministro de Desarrollo Rural y el Director de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos. Tiene como objetivo vincular población rural a procesos de desarrollo rural con enfoque territorial orientados al fortalecimiento de capacidades productivas y generación de ingresos para el mejoramiento de sus condiciones y calidad de vida mediante la formulación de políticas, planes, programas y proyectos.

El Proceso va desde la identificación de las necesidades hasta la evaluación de políticas, planes, programas y proyectos de capacidades productivas y generación

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

de ingresos que contribuyen al desarrollo rural con enfoque territorial para mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población rural.

El Viceministro de Desarrollo Rural y el Director de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, 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.

### **6.9. Proceso Gestión de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo**

Este proceso misional es responsabilidad del Viceministro de Desarrollo Rural y el Director de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo. Tiene como objetivo formular, coordinar y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos con enfoque territorial en materia de adecuación de tierras con fines agropecuarios, uso eficiente del suelo rural, acceso a tierras y territorios como activo productivo en función de la reducción de la pobreza, seguridad jurídica para un mercado de tierras rural funcional con énfasis en la formalización de la propiedad rural y la restitución y en general la regularización de la propiedad de las tierras y territorios étnicos.

El Proceso inicia con la identificación de las necesidades y diagnósticos, formulación de política pública y se extiende hasta el seguimiento y evaluación de la misma y de los planes, programas y proyectos orientados a su cumplimiento.

El Viceministro de Desarrollo Rural y el Director de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo, 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 Gestión de Bienes Públicos Rurales**

Este proceso misional es responsabilidad del Viceministro de Desarrollo Rural y el Director de Gestión de Bienes Públicos Rurales. Tiene como objetivo formular,

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

coordinar y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo rural con enfoque territorial encaminadas a la provisión de bienes públicos rurales no sectoriales como: Educación, Salud y Protección Social, Transportes, Minas y Energía, Vivienda Rural, Ambiente y Desarrollo Sostenible, Agua Potable, Saneamiento Básico, Seguridad, Electrificación, Vías, Defensa Nacional e Interior; en los cuales participa el sector, que incidan en el desarrollo social y productivo del campo, así como propiciar la articulación con las entidades nacionales y territoriales responsables de su implementación.

El Proceso inicia en la articulación y concertación con las entidades competentes, necesarias para la elaboración o modificación de normas, políticas, instrumentos y procedimientos, que permitan el acceso y la provisión integral de bienes públicos no sectoriales a la población rural, en el marco de una política de desarrollo rural y agropecuario con enfoque territorial, hasta la evaluación de los mismos.

El Viceministro de Desarrollo Rural y el Director de Gestión de Bienes Públicos Rurales, 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.

### **6.11. Proceso Gestión de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios**

Este proceso Misional es responsabilidad del Viceministro de Asuntos Agropecuarios y el Director de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios. Tiene como objetivo formular, implementar, hacer seguimiento y evaluar políticas e instrumentos de financiamiento tendientes a incentivar la producción y comercialización del sector agropecuario, y la identificación y tratamiento de los riesgos agropecuarios.

El Proceso va desde la identificación de las necesidades hasta el seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos orientados al financiamiento y mitigación de riesgos en el sector agropecuario.

El Viceministro de Asuntos Agropecuarios y el Director de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios, 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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

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

### **6.12. Proceso Gestión de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria**

Este proceso misional es responsabilidad del Viceministro de Asuntos Agropecuarios y el Director de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria. Tiene como objetivo formular, coordinar y evaluar las estrategias, políticas, planes e instrumentos en materia de ciencia, tecnología, innovación, riesgos climáticos, transferencia de tecnología, sanidad e inocuidad, para mejorar la competitividad en el sector agropecuario, forestal, pesquero y acuícola.

El Proceso va desde la identificación de las necesidades hasta el seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos orientados a ciencia, tecnología, innovación, transferencia de tecnología, sanidad e inocuidad y gestión ambiental en el sector agropecuario, forestal, pesquero y acuícola.

El Viceministro de Asuntos Agropecuarios y el Director de Innovación, 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, 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.

### **6.13. Proceso Gestión Cadenas agrícolas y forestales**

Este proceso misional es responsabilidad del Viceministro de Asuntos Agropecuarios y el Director de Cadenas Agrícolas y Forestales. Tiene como objetivo formular, coordinar y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos para el fortalecimiento de las Cadenas Agrícolas y Forestales con enfoque territorial.

El Proceso va desde la identificación de las necesidades hasta el seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos orientados al fortalecimiento de las Cadenas Agrícolas y Forestales.

El Viceministro de Asuntos Agropecuarios y el Director de Cadenas Agrícolas y Forestales, son los encargados de realizar la medición y análisis de los indicadores propios de este proceso, los cuales aportan al cumplimiento de los

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

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.

#### **6.14. Proceso Gestión de Cadenas Pecuarias, Pesqueros y Acuícolas**

Este proceso misional es responsabilidad del Viceministro de Asuntos Agropecuarios y el Director de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas. Tiene como objetivo formular, coordinar y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos para el fortalecimiento de las cadenas pecuarias, pesqueras y acuícolas con enfoque territorial.

El Proceso va desde la identificación de las necesidades hasta el seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos orientados al fortalecimiento de las cadenas pecuarias, pesqueras y acuícolas.

El Viceministro de Asuntos Agropecuarios y el Director de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas, 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.

#### **6.15. Proceso Gestión de Desarrollo y Modernización de Mercados**

Este proceso misional es responsabilidad del Viceministro de Asuntos Agropecuarios y el Jefe Oficina Asuntos Internacionales. Tiene como objetivo formular, coordinar y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos orientados a la inserción del sector en el mercado internacional de los productos Agropecuarios; coordinar y evaluar la participación del país en los acuerdos internacionales.

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

El Viceministro de Asuntos Agropecuarios y el Jefe Oficina Asuntos Internacionales, son los encargados de realizar la medición y análisis de los

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

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.

#### **6.16. Proceso Gestión Financiera**

Este proceso se encuentra a cargo del Secretario General y del Subdirector Financiero y tiene como propósito apoyar el logro de los objetivos misionales del Ministerio, a través de la gestión de la ejecución presupuestal, financiera y contable, mediante el registro de todos los hechos económicos del Ministerio, previo seguimiento, verificación y evaluación de los mismos.

Su alcance está establecido desde la recepción del presupuesto aprobado hasta la estructuración de los estados contables.

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.

#### **6.17. 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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

### **6.18. Proceso Gestión de 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 del 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.

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.

### **6.19. Proceso Gestión de Servicios TICs**

El propósito de este proceso es administrar los servicios tecnológicos de la entidad, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en cada uno de ellos, procurando su optimización e innovación.

Este proceso es responsabilidad del Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y su alcance se estableció desde la puesta en producción de un servicio de TICS, hasta su operación, monitoreo, soporte.

El Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 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.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

## **6.20. Proceso Gestión de Apoyo Logístico e Infraestructura**

El Proceso de Gestión de Apoyo Logístico e Infraestructura está a cargo del Secretario General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y del Subdirector Administrativo, este proceso propende por una 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 los 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.

## **6.21. Proceso Gestión para la Contratación**

El Proceso Gestión para la Contratación está a cargo del Secretario General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Este proceso tiene como objetivo realizar actividades Contractuales relacionadas con el Cumplimiento de la Misión Institucional así como la Adquisición de bienes y servicios relacionados con su gestión.

Este Proceso va desde la identificación de la necesidad de la contratación hasta la liquidación de los contratos o convenios.

Este proceso se encarga de recopilar y consolidar las necesidades para la contratación a través del Plan de Adquisiciones. Igualmente elabora las minutas de los contratos o convenios, perfecciona los contratos o convenios y los registra y realiza los trámites de liquidación.

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

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

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.

## **6.22. 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 formaban 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 acorde al trámite correspondiente. Se excluye de este los procesos judiciales y coactivos.

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.

## **6.23. Proceso Atención y Servicio al Ciudadano**

Es responsabilidad del Secretario General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y su propósito es atender, orientar y realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los requerimientos que presentan los ciudadanos y monitorear su percepción frente a los servicios ofrecidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Este proceso abarca desde la atención y orientación al ciudadano, la recepción de requerimientos por la página web, su direccionamiento, seguimiento y control a la gestión de respuesta, hasta la evaluación de la satisfacción del ciudadano.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

Este proceso 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.

## 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

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

FECHA	VERSION	CAMBIOS
		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 cambió 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 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

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

FECHA	VERSION	CAMBIOS
		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.
01-02-2013	15	Se actualizó los datos del conmutador, se modificó el mapa de procesos. Se incluyó el numeral 6.17 con la información relacionada con el Proceso Gestión para la contratación. Se actualizó el numeral 8 de la Matriz de Requisitos y el numeral 9 se redefinió la ruta para ubicar el anexo virtual en la intranet de "Camponet". Se ajustó el logo del MADR de acuerdo a la nueva imagen y directrices del Manual de Identidad Institucional.
10-09-2014	16	Se revisó la redacción del documento en general y se ajustó de acuerdo al nuevo mapa de procesos definido por el ajuste institucional dado por el decreto

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

FECHA	VERSION	CAMBIOS
		1985 de 2013. Se actualizó el organigrama, se actualizó la matriz del numeral 8, se redactó el detalle de los procesos del numeral 6 para todos los procesos identificados en el mapa de procesos que se ajustó.
14-10-2015	17	Se ajustó el logo de acuerdo al manual de identidad institucional
23-06-2016	18	Se actualizó la política y objetivos de calidad, mencionados en el numeral 5.3.5 de este manual.

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



	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 18
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>MN-SIG-01</b>
		FECHA EDICIÓN 23-06-2016

## 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 intranet “Camponet” del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en:





Inicio
Ministerio
Comunicaciones
Gestión
Servicios
Información
Documentos

- Manual de Procesos y Procedimientos SIG
- 002 Administración del SIG
- Manual de Calidad