



 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde:28/09/2023

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.</b>	<b>RESEÑA HISTÓRICA.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2.</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>6</b>
<b>2.3.</b>	<b>MISIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>2.4.</b>	<b>VISIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>2.5.</b>	<b>ALCANCE DEL SGI.....</b>	<b>6</b>
2.5.1.	Productos y Servicios (Otros procedimientos administrativos).....	7
<b>2.6.</b>	<b>COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....</b>	<b>7</b>
<b>2.7.</b>	<b>COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....</b>	<b>8</b>
<b>2.8.</b>	<b>MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS.....</b>	<b>12</b>
<b>3.</b>	<b>LIDERAZGO.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1.</b>	<b>LIDERAZGO Y COMPROMISO.....</b>	<b>16</b>
<b>3.2.</b>	<b>POLÍTICAS.....</b>	<b>17</b>
3.2.1.	POLÍTICA DEL SUBSISTEMA CALIDAD.....	17
3.2.2.	POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO.....	17
3.2.3.	POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	17
3.2.4.	POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO.....	18
3.2.5.	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	18
3.2.6.	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	18
3.2.7.	POLÍTICA DE TALENTO HUMANO.....	18
3.2.8.	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.....	19
3.2.9.	POLÍTICA DE CONTROL INTERNO.....	19
3.2.10.	POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	19
3.2.11.	POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO.....	19
<b>3.3.</b>	<b>ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>20</b>
3.3.1.	Responsables por dimensiones y políticas.....	20
<b>4.</b>	<b>PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>4.1.</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>25</b>
<b>4.2.</b>	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....</b>	<b>28</b>
<b>4.3.</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.....</b>	<b>28</b>
<b>5.</b>	<b>APOYO O SOPORTE.....</b>	<b>28</b>
<b>5.1.</b>	<b>RECURSOS.....</b>	<b>28</b>
<b>5.2.</b>	<b>COMPETENCIA.....</b>	<b>29</b>
<b>5.3.</b>	<b>TOMA DE CONCIENCIA.....</b>	<b>30</b>
<b>5.4.</b>	<b>COMUNICACIÓN.....</b>	<b>30</b>

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde:28/09/2023

5.4.1.	Comunicación interna .....	30
5.4.2.	Comunicación externa .....	31
<b>5.5.</b>	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....</b>	<b>31</b>
<b>6.</b>	<b>OPERACIÓN .....</b>	<b>32</b>
<b>6.1.</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....</b>	<b>32</b>
<b>6.2.</b>	<b>REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....</b>	<b>32</b>
6.2.1.	Comunicación con el cliente .....	32
6.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y/o servicios .....	33
6.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y/o servicios .....	33
<b>6.3.</b>	<b>CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 33</b>	
<b>6.4.</b>	<b>PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>33</b>
6.4.1.	Control de la producción y provisión del servicio.....	33
6.4.2.	Identificación y Trazabilidad .....	34
6.4.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos .....	34
6.4.4.	Preservación.....	34
6.4.5.	Actividades posteriores a la entrega.....	34
6.4.6.	Control de los cambios .....	34
<b>6.5.</b>	<b>LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....</b>	<b>34</b>
<b>6.6.</b>	<b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....</b>	<b>34</b>
<b>7.</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....</b>	<b>35</b>
<b>7.1.</b>	<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>35</b>
7.1.1.	Generalidades .....	35
7.1.2.	Satisfacción del cliente .....	35
7.1.3.	Análisis y evaluación .....	36
<b>7.2.</b>	<b>AUDITORÍA INTERNA DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE GESTIÓN .....</b>	<b>36</b>
<b>7.3.</b>	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>8.</b>	<b>MEJORA .....</b>	<b>37</b>
<b>8.1.</b>	<b>GENERALIDADES .....</b>	<b>37</b>
<b>8.2.</b>	<b>NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS .....</b>	<b>37</b>
<b>9.</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>38</b>

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

## 1. INTRODUCCIÓN

Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC) mediante Resolución 0361 del 9 de octubre de 2019 adopta el Modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), definido en su versión actualizada como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. Dicha resolución fue modificada parcialmente mediante la resolución 0186 del 16 de junio de 2020, PNNC adoptando MIPG como el Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la Entidad y se posteriormente con el objetivo de unificar el funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se adopta la resolución 156 del 22 de abril 2022 *“Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se Integra y establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de Parques Nacionales Naturales de Colombia”*.

MIPG define dimensiones y políticas de gestión y desempeño, configuradas a partir de los principales aspectos de un proceso clásico de gestión (ciclo Deming o PHVA -planear, hacer, verificar y actuar-, el cual tiene una mirada de la gestión como una secuencia lógica de prácticas interrelacionadas); y de otro, a partir de elementos propios de la gestión pública (relación Estado - ciudadano). Las 7 dimensiones son:

- Talento Humano
- Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Gestión para el resultado con valores
- Evaluación de Resultados
- Información y Comunicación
- Gestión del conocimiento y la innovación
- Control Interno

Las 19 políticas de gestión y desempeño institucional son:

- Planeación Institucional
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
- Gestión Estratégica del Talento humano
- Integridad
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Servicio al ciudadano
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Racionalización de trámites
- Gestión documental
- Gobierno Digital
- Seguridad Digital
- Defensa jurídica
- Gestión del conocimiento y la innovación

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

- Control interno
- Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
- Mejora Normativa
- Gestión de la información estadística.
- Compras y contratación pública.

El modelo establece la gestión estratégica del talento humano como esencia o corazón de MIPG; el control interno como el dinamizador de la gestión; y la información, la comunicación y la gestión del conocimiento como sus articuladores.

El Sistema de Gestión se define como “el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad”<sup>1</sup>. En este contexto el SGI de PNNC está conformado por los subsistemas de: gestión de la calidad, control interno, gestión ambiental, gestión documental y archivo, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo y gestión de la información estadística, los cuales deben cumplir con los lineamientos definidos en las políticas de gestión y desempeño institucional y el marco normativo vigente.

## 2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Parques Nacionales Naturales de Colombia es una unidad Administrativa Especial del orden nacional, que tiene como objetivo la administración y manejo del Sistema de Parques Nacionales Naturales y la coordinación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas. Este organismo del nivel central está adscrito al Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.

### 2.1. RESEÑA HISTÓRICA

La historia institucional y normativa de Parques Nacionales Naturales se remonta a 1959, con la promulgación de la Ley 2, cuando se dio inicio a la declaratoria de los primeros Parques Nacionales Naturales, salvaguardando, entre otros recursos, nevados y páramos, parte de los más ricos reservorios acuíferos del país. Posteriormente la expedición del Decreto Ley 2811 de 1974, con el cual se adopta el Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y Protección del Ambiente, su posterior reglamentación en lo referente al SPNN con el Decreto 622 de 1977 y la reorganización del sector ambiental y la creación del Sistema Nacional Ambiental, han generado profundos cambios en la conceptualización, manejo y gestión de las áreas que conforman el SPNN.

El Decreto Ley 2811 de 1974, incorporó el concepto de SPNN, estableciendo sus objetivos, categorías de manejo, actividades permitidas y prohibidas al interior de las áreas declaradas y, de otra parte, se establecieron las competencias relacionadas con las funciones de administración, reserva y alindamiento de las áreas del SPNN y los alcances y términos para el ejercicio de las funciones de protección, conservación y reglamentación del Sistema.

Con el Decreto 622 de 1977, se reglamentaron aspectos relacionados con las categorías de manejo del SPNN, como definiciones, catálogos de conductas permitidas y prohibidas y los parámetros administrativos para ser implementados en las áreas del SPNN.

<sup>1</sup> DAFP. Marco general Sistema de Gestión MIPG. Julio de 2018, Bogotá - Colombia, página 19

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Por su parte, la Constitución Política de 1991 consagró derechos, deberes y obligaciones relativas al ambiente y los recursos naturales y culturales de la Nación, dentro de las cuales se resalta el deber de protección de las áreas de especial importancia ecológica. En tal sentido se le dio rango constitucional a la protección y conservación de los Parques Nacionales Naturales, reforzando éstas, garantías al revestirlas de las mismas prerrogativas que gozan los bienes de uso público: inalienables, inembargables e imprescriptibles.


Posteriormente, con la Ley 99 de 1993, se reorganizó el sector público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables. Para esos efectos, se creó el Ministerio del Medio Ambiente, en cuya estructura administrativa contempló a la Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales (UAESPNN), a la cual, con el Decreto 2915 de 1994, le fueron asignadas entre otras funciones las previstas en el Decreto 622 de 1977 y en la Ley 99 en materia de administración y manejo de las áreas del SPNN, exceptuando las relativas a licencias ambientales, otorgamiento de concesiones y reservación, alinderación y declaratoria de las áreas del Sistema, las cuales se reservó el Ministerio.

El Gobierno Nacional, por medio del Decreto 1124 de 1999, reestructuró el Ministerio del Medio Ambiente, manteniendo dentro de su estructura interna a la Unidad de Parques, organizándola en los términos del literal j) del artículo 54, de la Ley 489 de 1998. De esta forma, Parques Nacionales Naturales se concibe como una dependencia de carácter operativo, técnico y ejecutor del Ministerio, dotándola de autonomía administrativa y financiera, la cual continuó con la función correspondiente a la administración y manejo del SPNN<sup>2</sup>. En el año 2003, el Decreto Ley 216 reestructuró el Ministerio de Medio Ambiente, manteniendo dentro de su estructura a Parques Nacionales Naturales, asignándole entre otras funciones las contempladas en su momento por el Decreto 1124 de 1999, en armonía con lo dispuesto en la Ley 99 de 1993, y complementándolas con la enorme misión de formulación de políticas, programas, proyectos, normas y procedimientos para la consolidación de un Sistema Nacional de Áreas Protegidas, buscando con ello responder a los compromisos internacionales asumidos con la ratificación del Convenio de Diversidad Biológica (Ley 165 de 1994).

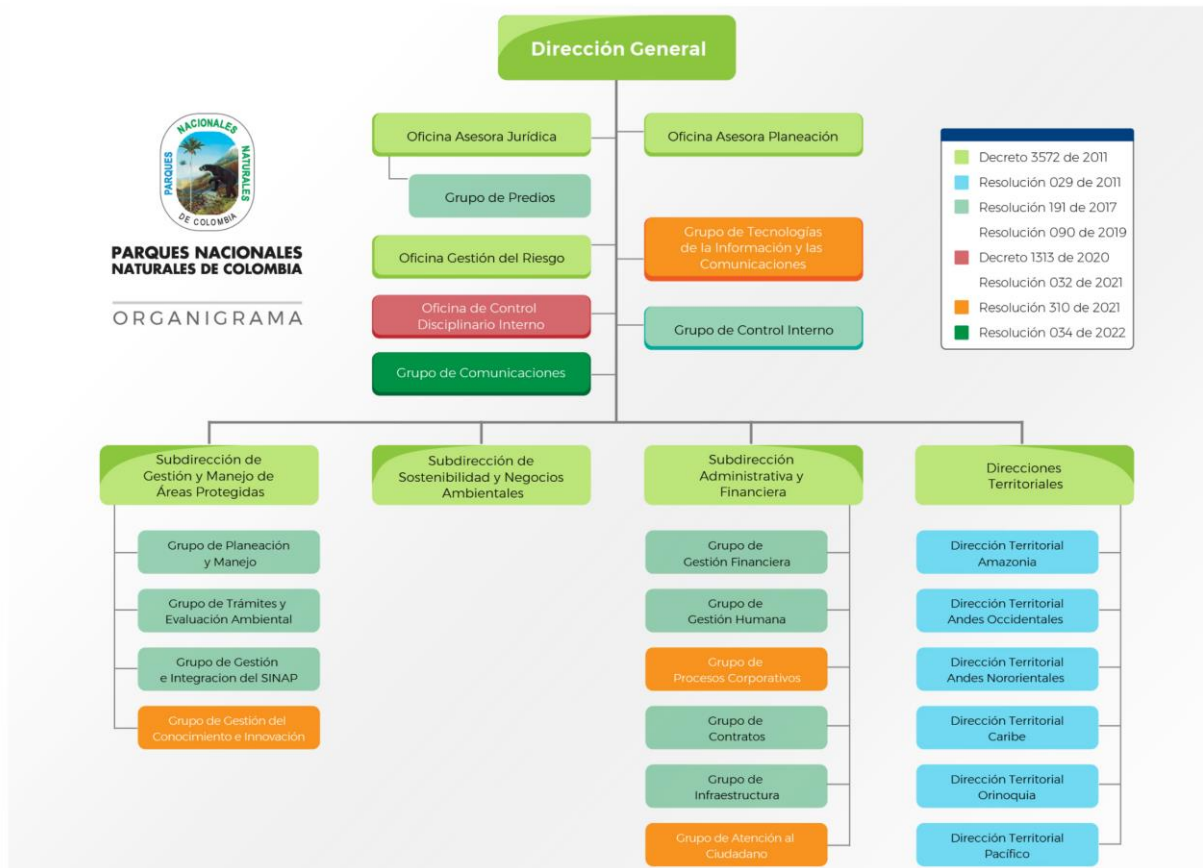
Finalmente, con el propósito de aclarar la naturaleza jurídica de la entidad y contar con una entidad técnica con autonomía administrativa y financiera que se encargara de la administración y manejo del Sistema de Parques Nacionales y la coordinación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, en septiembre 27 de 2011 se expidió el Decreto 3572 de 2011 “por la cual se crea una unidad Administrativa Especial, se determinan sus objetivos, estructura y funciones”.

---

<sup>2</sup> Plan Estratégico 2007-2019 pág. 17-18

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

## 2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## 2.3. MISIÓN

Administrar y manejar las áreas a cargo de Parques Nacionales Naturales y coordinar el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP) de Colombia, promoviendo la participación de diversos actores, con el propósito de conservar la diversidad biológica y cultural del país, contribuyendo al desarrollo sostenible y a un medio ambiente sano.

## 2.4. VISIÓN

Parques Nacionales Naturales de Colombia será reconocido por la conservación de los beneficios naturales, culturales, sociales y económicos que generan sus áreas protegidas para Colombia y el mundo.

## 2.5. ALCANCE DEL SGI

El Sistema de Gestión Integrado (SGI), es aplicable a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de Parques Nacionales Naturales de Colombia en nivel central, direcciones territoriales y áreas protegidas, con fundamento en el modelo de operación por procesos y enfoque orientado a resultados, conforme a lo establecido en las normas legales aplicables vigentes.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

### 2.5.1. Productos y Servicios (Otros procedimientos administrativos)

Parques Nacionales Naturales de Colombia conforme a lo estipulado según la Resolución 235 del 6 de septiembre de 2005 y la Resolución 071 del 19 de mayo de 2006, cuenta con los siguientes productos y/o servicios (Otros Procedimientos Administrativos (OPAS):

#### Trámites Ambientales

- Registro de reservas Naturales de la sociedad civil
- Solicitud de concesión de aguas superficiales en Parques Nacionales Naturales
- Permiso de toma y uso posterior de fotografías y filmaciones en Parques Nacionales Naturales
- Permiso de vertimiento en Parques Nacionales Naturales
- Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a las construcciones existentes en el Parque Nacional Natural Los Corales del Rosario y de San Bernardo
- Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance
- Permiso de recolección (individual y marco) especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial
- Permiso de estudio para la recolección de especímenes silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales.
- Concesión de aguas subterráneas.
- Permiso de ocupación de cauce, playas y lechos
- Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas en Parques Nacionales Naturales

#### Servicios - Otros Procedimientos Administrativos (OPAS)

- Solicitud de reserva y derecho de ingreso y alojamiento en áreas de Parques Nacionales Naturales con vocación ecoturística
- Consulta de catálogo
- Préstamo interbibliotecario
- Inscripción de guardaparques voluntarios.

### 2.6. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Parques Nacionales Naturales de Colombia determina los factores internos (debilidades y fortalezas) y externos (oportunidades y amenazas) que pueden afectar positiva o negativamente el cumplimiento de la misión, los objetivos estratégicos y de los procesos, a través del análisis de los factores que conforman el contexto estratégico –DOFA-, el cual se ve reflejado las cuestiones del entorno político, económico, social, ambiental, como operan sus procesos, el talento humano, los recursos financieros y su relación con el medio ambiente, de forma integral y en el desarrollo de su contenido se ve reflejado en el Plan Estratégico Institucional.

La DOFA se elabora para cada proceso tanto en Nivel Central como en Direcciones Territoriales, de manera que cada responsable logre visualizar el contexto de su proceso; adicionalmente se cuenta con una DOFA consolidada la cual permite conocer el contexto de la organización y entender los factores externos e internos que inciden y generan el diagnóstico de la gestión institucional.

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

El Contexto Estratégico, se puede consultar en la página web, en el link “Planeación Institucional” en Diagnóstico para el Direccionamiento estratégico Parques Nacionales Naturales de Colombia y en el link “Transparencia” <https://www.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2013/07/Diagnostico-Direccionamiento-Estrategico-2019.pdf>

Igualmente, los planes de manejo de las áreas protegidas contemplan un contexto regional mediante el cual se identifica las generalidades sociopolíticas de la región en la que se encuentra inmersa el área, las características ecológicas, sus dinámicas y tendencias productivas, y cualquier otra información que permita dimensionar el territorio desde el nivel subregional y regional.

Se analizan aspectos como dinámica de uso del territorio, intereses sectoriales, figuras de ordenamiento, propuestas de desarrollo regional, figuras y estrategias de conservación regional y subregional y las apuestas nacionales de gobierno para la región que pueden incidir en las condiciones del área protegida y generar requerimientos de gestión a diferentes niveles de la entidad. Igualmente, las relaciones de gestión en contextos no geográficos como la participación en redes, sistemas temáticos de áreas protegidas.

*El desarrollo de este capítulo se encuentra relacionado con dimensión de Direccionamiento estratégico y Planeación – Política Planeación Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.*

## **2.7. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas o grupos de interés, Parques Nacionales Naturales de Colombia utiliza la identificación de información a partir de las caracterizaciones de los procesos, identifica sus clientes/usuarios, partes interesadas o grupos de interés, para los productos o servicios suministrados.

A partir de allí cada proceso elabora una matriz de partes interesadas, en la que se identifican las necesidades y expectativas, qué acciones se están adelantando y que seguimiento se realiza para verificar la ejecución de dichas actividades con el fin de aumentar su satisfacción y percepción de dichas partes identificadas. Esta matriz es revisada anualmente y ajustada si hay lugar a ello.

Para el caso del servicio al ciudadano se elabora y revisa anualmente una caracterización del ciudadano y grupos de interés atendidos por el proceso de Servicio al Ciudadano y se genera un informe que tiene como finalidad identificar oportunidades de mejora.

### **PARTES INTERESADAS O GRUPOS DE INTERÉS:**

Los principales clientes / usuarios y partes interesadas o grupos de interés de Parques Nacionales Naturales de Colombia son:

- Ciudadanía en general
- Entidades públicas: Ministerios de: Ambiente y Desarrollo Sostenible, Interior, Relaciones Exteriores, Justicia y del Derecho, Hacienda y Crédito Público, Defensa Nacional, Agricultura y Desarrollo Rural, Vivienda, Ciudad y Territorio, Entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Minas y Energía (ANH-Agencia Nacional de Hidrocarburos, Agencia Nacional de Minería, CREG-Comisión de Regulación de Energía y Gas, IPSE-Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas, la UPME Unidad de Planeación Minero Energética, Ecopetrol y Electricificadoras), Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Departamento Nacional de Planeación (DNP), Fuerzas Militares de Colombia, Agencia Nacional de Tierras, Juzgados, Superintendencia de Notariado y Registro.
- Entidades Territoriales (Gobernaciones y Alcaldías Municipales).




 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

- Organismos de control: Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Fiscalía General de la Nación.
- Corporaciones públicas: Senado de la República.
- Corporaciones Autónomas Regionales (CAR).
- Academia, Centros de Investigación, Gremios, Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), Embajadas.
- Privadas: Proveedores.
- Grupos Étnicos
- Asociaciones Internacionales.


Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con:

- Salidas de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y mejora, dirigidos a grupos de interés o partes interesadas.
- Matriz de Partes Interesadas elaborada a partir de la caracterización de proceso, de sus salidas y grupos de interés o partes interesadas externas, según aplique.
- Algunos productos y servicios generados por los procesos misionales que en esencia son entregados a nuestros clientes y usuarios y según corresponda a grupos de interés o partes interesadas.
- Pero desde la perspectiva del Subsistema de Gestión Ambiental, la entidad cuenta con las siguientes partes interesadas o grupo de interés, las cuales aplican para todos los procesos:


CLASIFICACIÓN	PARTE INTERESADA	¿CUALES SON LOS REQUISITOS Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS?	¿QUÉ HACE LA ENTIDAD PARA ATENDER EL REQUISITO Y HACER SEGUIMIENTO?
<b>INSTITUCIONALES</b>	Aliados estratégicos (convenios con Universidades, entre otros)	Apoyar la implementación y ejecución de las prácticas ambientales.  Establecimiento de actividades ambientales de manera concertada con los requerimientos de los aliados.	Participación activa en los comités de seguimiento, técnicos, etc. En la ejecución de los convenios (generación de informes).
	Cooperantes	Apoyar la implementación y ejecución de las prácticas ambientales.	
	Donantes	Apoyar la implementación y ejecución de las prácticas ambientales.	Ejecución de actividades ambientales conforme los requerimientos y acciones concertadas con el aliado.
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Oficializan políticas y lineamiento en materia ambiental para la implementación por la Entidad.	Integrar dentro de las directrices de mejoramiento ambiental, las políticas y lineamientos.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

CLASIFICACIÓN	PARTE INTERESADA	¿CUALES SON LOS REQUISITOS Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS?	¿QUÉ HACE LA ENTIDAD PARA ATENDER EL REQUISITO Y HACER SEGUIMIENTO?
	Colombia compra eficiente	Cumplimiento de los requisitos. Implementar y ejecutar compras sostenibles.	Conocer e implementar en la Entidad la normatividad legal correspondiente para dar cumplimiento a Colombia compra eficiente.
ORGANISMOS DE CONTROL	Contraloría general de la republica	Cumplimiento de requisitos legales con impacto en temas ambientales (cuando aplique).	Documentación en el normograma de la entidad de la normatividad y requisitos legales aplicables.
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Entes territoriales de control ambiental (Corporaciones Autónomas Regionales - Secretaría Distrital de ambiente)	Cumplimiento de requisitos legales con impacto en temas ambientales.	Documentación en el normograma de la entidad de la normatividad y requisitos legales aplicables. Genera lineamientos y actividades de acompañamiento con las diferentes dependencias, buscando cumplir en su totalidad la normativa ambiental.
	Secretaria Distrital de Salud	Cumplimiento de requisitos legales con impacto en temas ambientales.	Documentación en el normograma de la entidad de la normatividad y requisitos legales aplicables.
	Entes certificadores de sistemas de gestión	Implementación de NTC ISO 14001 en su versión vigente a conformidad. Certificación del SGA.	Desarrolla auditorías internas con el objetivo de evaluar el cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables a la entidad. Generación de contratación de entes certificadores de sistemas de gestión, cuando esto sean aprobados por el Comité de Dirección y/o CIGD.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

CLASIFICACIÓN	PARTE INTERESADA	¿CUALES SON LOS REQUISITOS Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS?	¿QUÉ HACE LA ENTIDAD PARA ATENDER EL REQUISITO Y HACER SEGUIMIENTO?
USUARIOS	Usuarios internos (funcionarios, contratistas, etc.)	Trabajar en un ambiente sano, en una Entidad que contribuye a mejorar el ambiente dentro de las sedes administrativas como fuera de ellas.	Ejecutar buenas prácticas ambientales, documentar e implementar actividades ambientales para generar el menor impacto posible por las actividades administrativas.  Buscar e implementa soluciones ambientalmente amigables y controles para la ejecución de las actividades administrativas.
	Usuarios externos (Comunidad, vecinos, entorno)	Solicitudes de información relacionadas con temas ambientales por actividades administrativas.  Gozar de un ambiente sano, en el entorno de la Entidad (sedes administrativas).	Dar respuesta oportuna a las PQRSD que llegan a la Entidad, con una respuesta clara.  Buscar e implementa soluciones ambientalmente amigables y controles para la ejecución de las actividades administrativas.
	Gestión de Residuos aprovechables	Generación adecuada de residuos aprovechables (Cartón, papel, plástico) para su gestión y tratamiento adecuado en cumplimiento de los requisitos del tema.	Separación y clasificación de los residuos aprovechables, generados por las actividades administrativas de la Entidad.
PROVEEDORES	Proveedores que suscriben contratos con PNNC	Cumplimiento de los requisitos con impacto en temas ambientales (cuando aplique). Adquisición de equipos, bienes o servicios bajo el concepto de consumo responsable (según aplique).	Ejecutar la normatividad legal correspondiente para dar cumplimiento de los requisitos con impactos ambientales pactados en los contratos celebrados.  Creación de documentación para Consumo Sostenible.
	Colombia compra eficiente	Compras Sostenibles	Ejecutar la normatividad legal correspondiente para dar cumplimiento a Colombia compra eficiente.

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

CLASIFICACIÓN	PARTE INTERESADA	¿CUALES SON LOS REQUISITOS Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS?	¿QUÉ HACE LA ENTIDAD PARA ATENDER EL REQUISITO Y HACER SEGUIMIENTO?
	Click On Green.	Gestión y generación adecuada de residuos sólidos peligrosos para su gestión y tratamiento adecuado.	Separar, clasificar los residuos peligrosos, y generar su reporte correspondiente en los formatos destinados para ello, con el objetivo de generar un control.  Entregar los residuos según los requerimientos legales ambientales existentes.
	Grupo Retorna	Gestión ambiental de residuos especiales: Pilas bajo el programa " <i>Pilas con el ambiente</i> " para fomentar el aumento de conciencia ambiental responsable.	Establecer un área para la instalación de un contenedor de pilas usadas, para el uso del personal de la Entidad y sus visitantes.
	Innova	Gestión ambiental de residuos especiales: Bombillas, bajo el programa " <i>Ilumina</i> " para fomentar el aumento de conciencia ambiental responsable.	Establecer un área para la instalación de tres contenedores de bombillas usadas, para el uso del personal de la Entidad y sus visitantes.

## 2.8. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS


Se han determinado los siguientes procesos para el SGI, clasificados como estratégicos, evaluación y control, misionales y de apoyo<sup>3</sup>, representados gráficamente en el Mapa de Procesos, esquema que identifica los 19 procesos e ilustra sus interacciones a continuación:

<sup>3</sup>Estratégicos: Tienen como propósito dirigir, organizar y establecer políticas.

Misionales: Proporcionan el resultado previsto por Parques Nacionales Naturales de Colombia en cumplimiento de su misión institucional.

De apoyo: Proveen la logística física, financiera, jurídica, informática y de personal para el cumplimiento de la misión institucional.

De evaluación y control: Aseguran el mejoramiento continuo de los procesos, mediante actividades de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas, preventivas y de mejora.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023



Fuente: Resolución 0156 de 22/04/2022, artículo tercero

Los procesos interactúan recibiendo de otros procesos información o insumos para la realización de actividades que generan valor y, resultado de éstas, se entregan productos o servicios a otros procesos. Adicionalmente, se observa interacción en:

- El mapa de procesos de manera gráfica.
- En las caracterizaciones de cada proceso a través de las entradas y salidas de cada uno de ellos.
- En los procedimientos en el flujo de información y responsabilidades.


A continuación, se relaciona el objetivo de cada uno de los procesos mencionados en el mapa de procesos:

Procesos Estratégicos	
Proceso	Objetivo
<b>Direccionamiento Estratégico</b>	Formular e implementar lineamientos, metodologías y estrategias de planeación, seguimiento, evaluación y mejora continua dirigidos al cumplimiento de la misión, objetivos estratégicos y requerimientos legales aplicables.
<b>Gestión de Comunicaciones</b>	Gestionar la divulgación permanentemente información institucional tanto interna como externa, hacia los diferentes grupos de valor e interés, en forma amplia y transparente asegurando un correcto flujo y acceso a la información, contribuyendo de esta forma al posicionamiento de la imagen institucional y el conocimiento de los trámites y OPAs de la Entidad.
<b>Cooperación Nacional No Oficial e Internacional</b>	Orientar y fortalecer las acciones institucionales de asuntos internacionales y cooperación de PNNC para apoyar el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad en relación a la conservación de la biodiversidad

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Procesos Estratégicos	
Proceso	Objetivo
<b>Gestión del Talento Humano</b>	Identificar las necesidades de personal para dar cumplimiento al ciclo de vida del servidor público, formulando, desarrollando y realizando el respectivo seguimiento de cada uno de los planes, programas y lineamientos en el marco de las rutas de creación de valor que integran la dimensión del Talento Humano del MIPG, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios de la entidad de tal manera que se contribuya al logro de la misión y objetivos institucionales.

Procesos Misionales	
Proceso	Objetivo
<b>Administración y Manejo del Sistema Nacional de Parques Naturales</b>	Planificar e implementar estrategias de manejo que permitan tener un sistema de Parques efectivamente gestionado.
<b>Coordinación del SINAP</b>	Coordinar, orientar, acompañar y facilitar la consolidación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SINAP, direccionando estratégicamente la implementación de los lineamientos del Gobierno Nacional y apoyar la ejecución de los instrumentos de planeación/trabajo, en las escalas de gestión del sistema, que contribuya al cumplimiento de los objetivos y metas de conservación del país, la difusión de la información de las Áreas Protegidas y el cumplimiento de los compromisos internacionales suscritos en este tema.
<b>Sostenibilidad Financiera y Negocios Ambientales</b>	Generar recursos para la administración de las áreas del SPNN y la coordinación del SINAP, a través del establecimiento de mecanismos económicos y financieros a partir de la valoración de bienes y servicios ecosistémicos que contribuyan a la disminución de la brecha financiera del SPNN.
<b>Autoridad Ambiental</b>	Ejercer actividades en el marco de la prevención, administración, vigilancia, ordenamiento, regularización y el control de las presiones antrópicas existentes en el SPNN, a través de diferentes herramientas y/o estrategias de manejo, normativas, de gobernanza y articulación institucional, con la finalidad de mejorar o mantener el estado de conservación de las áreas SPNN y su efectividad en el manejo
<b>Participación Social</b>	Implementar procesos de relacionamiento y diálogo social para la construcción concertada de acuerdos con grupos étnicos, comunidades y actores locales que aporten al cumplimiento de los objetivos de conservación de las áreas protegidas, a través de las acciones de manejo que integren diferentes aspectos de la relación sociedad – naturaleza, que aporten a la consolidación de la gobernanza del territorio, a la protección y cumplimiento de los objetivos de conservación de las áreas protegidas y al buen vivir de las comunidades.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Procesos de Apoyo	
Procesos de Apoyo	Objetivo
<b>Gestión de recursos Financieros</b>	Gestionar y administrar los recursos financieros asignados a la Entidad para contribuir al control de los mismos y contar con información financiera veraz y oportuna para la toma de decisiones.
<b>Gestión de Recursos Físicos</b>	Administrar los recursos físicos de Parques Nacionales Naturales mediante la identificación, valoración y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles, para garantizar la disponibilidad de los mismos, teniendo en cuenta los lineamientos ambientales para el manejo adecuado
<b>Gestión Contractual</b>	Satisfacer las necesidades de bienes y servicios de Parques Nacionales Naturales, mediante el apoyo en la gestión de procesos requeridos para la planificación de compras, suscripción de contratos que cumplan con la normatividad vigente y con los ejercicios de Planeación Financiera definidos y aprobados por cada dependencia para el buen desarrollo de la gestión de la Entidad.
<b>Gestión Documental</b>	Gestionar y administrar la documentación e información producida y recibida en Parques Nacionales Naturales de Colombia y aquella que conforma su capital intelectual, mediante la generación de lineamientos, políticas y la aplicación de metodologías ajustadas a las necesidades de la Entidad, para evidenciar el cumplimiento de las funciones, asegurar la conservación, preservación y disposición oportuna de la información y la documentación para contribuir en la construcción de la memoria institucional y del País.
<b>Gestión Jurídica</b>	Asistir jurídicamente a Parques Nacionales Naturales en los asuntos relacionados con el cumplimiento de sus funciones, mediante la interpretación y aplicación de la normatividad vigente, para la defensa de sus intereses, garantizando la legalidad de sus actuaciones.
<b>Servicio al Ciudadano</b>	Atender los requerimientos de los ciudadanos, mediante el suministro de la información, gestión oportuna de peticiones, recepción de trámites y servicios y evaluación a la satisfacción del usuario y la adecuada interacción con las partes interesadas.
<b>Gestión de Conocimiento e Innovación</b>	Generar y compartir el conocimiento, entre funcionarios y contratistas en los tres niveles de gestión, permitiendo su divulgación y socialización, para asegurar que el conocimiento permanezca en la Entidad y sea efectivamente transmitido a los grupos de interés, promoviendo las buenas prácticas de gestión, que permitan generar mecanismos de experimentación e innovación para el desarrollo de las soluciones y la satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés.
<b>Gestión de Tecnologías y Seguridad de la Información</b>	Gestionar los recursos tecnológicos que permiten optimizar, agilizar y soportar la operación de los procesos de la entidad, para mejorar la trazabilidad, disponibilidad y escalabilidad de la plataforma tecnológica de Parques Nacionales Naturales de Colombia a través de los controles de infraestructura y seguridad definidos.

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Procesos de Evaluación y Control	
Proceso	Objetivo
<b>Evaluación Independiente</b>	Evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno de manera independiente, objetiva y oportuna a través de las auditorías, seguimientos y evaluación a la gestión de los riesgos en el cumplimiento de los roles de Control Interno, que permitan generar alertas que contribuyan con el mejoramiento continuo en la gestión Institucional de acuerdo con el Plan Anual de Auditorías de cada vigencia.
<b>Control Disciplinario</b>	Adelantar los procesos disciplinarios de conformidad con el marco normativo vigente con el fin de determinar si existe o no responsabilidad disciplinaria de los servidores y ex servidores públicos de Parques Nacionales Naturales de Colombia, y adoptar las medidas preventivas encaminadas a la mejora continua de la función administrativa y en servicio del ciudadano

Cada proceso tiene documentado, mediante la metodología de caracterización de procesos, las diferentes actividades de planeación, ejecución, seguimiento y mejora correspondientes, las entradas y sus proveedores, así como las salidas y sus destinatarios (procesos internos, los usuarios y/o las partes interesadas) permitiendo identificar así las interrelaciones entre los diferentes procesos, así como con externos.

Las caracterizaciones de los procesos Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC, se pueden consultar en INTRANET, en el Link del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – SGI y en la página web en el link de Transparencia, en el aparte de Documentos del Sistema de Gestión Integrado- procedimiento de cada proceso.

### 3. LIDERAZGO

#### 3.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección de Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC, demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integrado, así como con la mejora continua a través de:

- La comunicación a todos los funcionarios y contratistas del PNNC acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y de la entidad, a través de sus directrices impartidas.
- Cumplimiento de formulación de políticas y objetivos institucionales y de los sistemas que adopta el SGI.
- Revisión periódica de la política del Sistema de Gestión Integrado.
- El establecimiento de objetivos a los diferentes sistemas adoptados por la entidad, como medio para garantizar el cumplimiento de la política del Sistema de Gestión Integrado.
- Identificación de los procesos y promoción del enfoque a clientes, usuarios y grupos de interés o partes interesadas
- Rendición de cuentas sobre la gestión del SGI con el respectivo informe publicado en la página Web.
- La destinación de recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos, de acuerdo con la asignación presupuestal de la vigencia, necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión Integrado.
- El establecimiento de niveles de responsabilidad y autoridad frente al SGI.



 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

- El mejoramiento de la infraestructura física de las sedes considerando tecnologías ahorradoras y amigables con el ambiente, cuando aplique y sea viable.
- Entrenamiento al personal para fortalecer sus competencias
- Atención de las auditorias
- Establecimiento de mecanismos y herramientas de medición, análisis y mejora.

### 3.2. POLÍTICAS

La Entidad acoge los objetivos, postulados y lineamientos de las políticas de gestión y desempeño institucional asociadas a cada una de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y descritas en el manual operativo elaborado y publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación directa con las Entidades Líderes de Política.

Así mismo ha definido las siguientes políticas operacionales, en el marco del Sistema de Gestión Integrado, en coherencia con la planeación estratégica de la entidad, porque promueve la mejora de los procesos para la conservación, promoción y protección del patrimonio natural y cultural de las Áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, articulando la gestión de los procesos hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y estratégicos para la contribución a los fines esenciales del estado.

En la intranet o página web de la Entidad, se puede consultar la documentación completa y detallada de cada Subsistema dentro del Link Sistema de Gestión Integrado o en el Link de Transparencia y acceso a la información.

#### 3.2.1. POLÍTICA DEL SUBSISTEMA CALIDAD

Parques Nacionales Naturales de Colombia está comprometido con la administración y manejo de las áreas protegidas a su cargo y la coordinación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, cumpliendo los requisitos legales, normativos y entre otros que la entidad adopte, buscando la mejora continua y el fortalecimiento a través de la prestación de bienes y otros procedimientos administrativos para dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de los usuarios, grupos de interés y partes interesadas, permitiendo la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, en cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG vigente, con el fin de cumplir la misión y los objetivos estratégicos y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor/partes interesadas.

#### 3.2.2. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO

La política de Administración Integral de riesgos y todos sus componentes pueden ser consultados en el procedimiento vigente Administración de riesgos y oportunidades DE\_PR\_01.

#### 3.2.3. POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Parques Nacionales Naturales de Colombia como responsable de administrar y manejar las áreas a cargo y coordinar el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP) de Colombia, se compromete a controlar y minimizar sus impactos ambientales significativos generados en el desarrollo de sus actividades, promoviendo en sus funcionarios, contratistas y demás partes interesadas la conservación y protección de los recursos naturales, a través de estrategias que permitan el desarrollo de una cultura ambiental sostenible, teniendo en cuenta los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad y la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

### 3.2.4. POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Parques Nacionales Naturales de Colombia, en cumplimiento de las normas que regulan la Gestión Documental y en desarrollo de su misión Institucional encargada de la administración y conservación de las Áreas Protegidas, temáticas que para llevar a cabo requiere de la generación de documentación de archivo que sirven de evidencia para todas sus actuaciones administrativas y misionales, con el propósito de garantizar la construcción de la memoria histórica de la entidad y del país, aspectos que se ven reflejados en la información general Institucional basados en los principios fundamentales de la archivística de Orden Original y Orden de Procedencia.

En cumplimiento de lo anterior, se fundamenta la Política de Gestión Documental de Parques Nacionales Naturales de Colombia, orientada a la mejora continua en los procesos para la administración y manejo de los documentos, con el fin de establecer pautas que permitan alcanzar la eficiencia y eficacia en el control de la producción, conservación y organización de la información producida y recibida en desarrollo de sus funciones, para de esta manera propender por garantizar la autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad y disponibilidad de la información.

Producto de los parámetros enunciados, se requiere estar a la vanguardia en la implementación de nuevas tecnologías que permitan normalizar y racionalizar la producción de documentos y el manejo de comunicaciones oficiales de la Entidad, siguiendo las líneas del gobierno Nacional y las regulaciones de rango Constitucional, legal y reglamentario, así como la unificación con el Sistema Integrado de Planeación MIPG.

De tal manera, que surge la necesidad de resguardar y mantener la documentación producida por PNNC en todas las fases del ciclo vital de los documentos y sus diferentes procesos de gestión que van desde la Planeación hasta su disposición final.

### 3.2.5. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Dirección de Parques Nacionales Naturales de Colombia reconoce la importancia de identificar y proteger los activos de información de la entidad. Para ello, evitará la destrucción, divulgación, modificación y utilización no autorizada de dicha información, comprometiéndose a desarrollar, implantar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.


La Alta dirección de Parques Nacionales Naturales de Colombia declara el cumplimiento con la normativa y legislación vigente en relación con aspectos de seguridad de la información.

### 3.2.6. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El acto administrativo vigente sobre el tema puede ser consultado en el Link <https://intranet.parquesnacionales.gov.co/subdireccion-administrativa-y-financiera/grupo-de-gestion-humana/seguridad-y-salud/> lugar donde se publica la Política, Objetivos y Responsabilidades de Seguridad y Salud en el Trabajo de Parques Nacionales Naturales de Colombia conforme las necesidades e identificación de necesidades.

### 3.2.7. POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

Parques Nacionales Naturales de Colombia, planea, desarrolla y evalúa la gestión del talento humano, a través de cada uno de los componentes y categorías que conforman las etapas del ciclo de vida laboral del servidor público, en el marco de las rutas de valor que integran la dimensión del Talento Humano del MIPG, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios, en sus tres niveles de gestión Nivel Central, Direcciones

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Territoriales y Áreas Protegidas con el objetivo de generar un entorno de trabajo estructurado a partir de una cultura de alto desempeño.

### **3.2.8. POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

Parques Nacionales Naturales de Colombia está comprometido con la administración de las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales y la coordinación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, en cumplimiento de los requisitos legales, normativos y de las partes interesadas, con el fin de cumplir con el MIPG y por ende con los estándares del Sistema de Gestión Integrado y la Política de Gestión del MIPG, se adopta la implementación de la Norma Técnica de Calidad Estadística NTC PE 1000.

### **3.2.9. POLÍTICA DE CONTROL INTERNO**

En Parques Nacionales Naturales de Colombia, en cumplimiento de sus funciones de Administrar y Manejar las Áreas Protegidas de Colombia y Coordinar el Sistema Nacional de Áreas Protegidas -SINAP-, la Alta Dirección, los Funcionarios y Contratistas, se comprometen a generar acciones, herramientas y mecanismos que fomenten el desarrollo y fortalezcan una cultura organizacional apoyada en: mejora continua, autocontrol, identificación, diseño, implementación, monitoreo y evaluación de los controles asociados a los riesgos Institucionales identificados y vigentes de la Entidad, para orientar la toma de decisiones basada en los resultados del desempeño institucional y de la gestión de la información, todo ello a través del mantenimiento del Sistema de Control Interno -MECI -, la adopción del Código de Integridad y la comunicación interna y externa, que permitan cumplir con los objetivos estratégicos y el fortalecimiento de la legitimidad del actuar de la Entidad.


La política Institucional de Control Interno está desarrollada en el marco de los componentes de: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como actividades de monitoreo definidos en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-.

### **3.2.10. POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Parques Nacionales Naturales de Colombia en cabeza del grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones resguarda, vela por el uso y funcionamiento de la plataforma tecnológica de la entidad y garantiza permanentemente asistencia a los usuarios para lo cual, establece las directrices para la gestión de tecnologías de la información y el uso adecuado de los servicios tecnológicos dispuestos, dentro del marco regulatorio establecido por los entes competentes en la materia.

### **3.2.11. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO**

El documento vigente sobre el tema puede ser consultado en el Link <https://www.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2018/03/Politica-de-prevencion-dano-antijuridico.pdf> lugar donde se publica la Política, actividades y responsabilidades del tema en Parques Nacionales Naturales de Colombia.


 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

### 3.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

#### 3.3.1. Responsables por dimensiones y políticas

A continuación, se relacionan los responsables por cada dimensión y política de gestión y desempeño institucional. Los líderes estratégicos son los responsables de promover el cumplimiento, mediante la generación de estrategias que permitan la coordinación y articulación del Sistema de Gestión Integrado – SGI, participan en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y los líderes operativos son los responsables de velar por la ejecución de los planes de trabajo, procedimientos y lineamientos definidos en los procesos asociados a cada dimensión y política. Todas las unidades de decisión: nivel central, direcciones territoriales y áreas protegidas, deben participar en la implementación del SGI, así como realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora, a fin de cumplir los objetivos del sistema, de los planes institucionales y lograr la satisfacción de los usuarios y/o partes interesadas.

Dimensión	Política de gestión y desempeño	Responsables	
		Líder estratégico	Líder operativo
Talento humano	Gestión estratégica del talento humano	Subdirección Administrativa y financiera	Grupo de gestión humana
	Integridad		
Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación Institucional	Oficina Asesora de Planeación	Líderes de procesos
	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	Subdirección administrativa y financiera Oficina asesora de planeación	Grupo gestión financiera
Gestión con valores para el resultado. Operación interna	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	Subdirección administrativa y financiera	Grupo gestión financiera
	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Subdirección administrativa y financiera Oficina Asesora de planeación	Grupo de gestión humana Líderes de procesos
	Gobierno digital	Subdirección de gestión y manejo	Grupo de Tecnologías de la información y las comunicaciones
	Seguridad digital		
	Defensa jurídica	Oficina asesora jurídica	Oficina asesora jurídica

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Dimensión	Política de gestión y desempeño	Responsables	
		Líder estratégico	Líder operativo
	Mejora normativa	Oficina Asesora Jurídica	Líderes de procesos
Gestión con valores para el resultado. Operación externa	Participación ciudadana en la gestión pública.	Oficina Asesora de Planeación	Líderes de procesos
	Racionalización de trámites	Oficina asesora de planeación Grupo de trámites y evaluación ambiental	Subdirección de gestión y manejo Subdirección de sostenibilidad y negocios ambientales
	Servicio al ciudadano	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección de gestión y manejo Subdirección de sostenibilidad y negocios ambientales SAF: Grupo de Atención al Ciudadano
Evaluación para el resultado	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Oficina asesora de planeación	Líderes de procesos
Información y comunicación	Gestión documental	Subdirección administrativa y financiera	Grupo de procesos corporativos Grupo de Tecnologías de la información y las comunicaciones
	Transparencia acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Oficina asesora de planeación	Grupo de comunicaciones Líderes de procesos
	Gestión de la información estadística	Oficina asesora de planeación	Subdirección de gestión y manejo Grupo de gestión e integración del SINAP Subdirección de sostenibilidad y negocios ambientales
Gestión del conocimiento y la innovación	Gestión del conocimiento y la innovación	Subdirección de gestión y manejo	Grupo de Gestión del conocimiento e innovación Líderes de procesos

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Dimensión	Política de gestión y desempeño		Responsables	
			Líder estratégico	Líder operativo
Control interno	Control Interno	1ª línea de defensa	Subdirectores, directores territoriales y jefes de áreas protegidas	Coordinadores de grupos Líderes de procesos
		2ª línea de defensa	Oficina asesora de planeación	Oficina asesora de planeación
		3ª línea de defensa	Grupo de control interno	Grupo de control interno

La Alta Dirección de PNNC ha definido roles, responsabilidades y autoridad en diferentes instancias, así:

- Comité Institucional de Gestión y Desempeño, (Resolución 156 del 22 de abril de 2022)
- Comité Institucional de Control Interno (Resolución 0261 de 7 de Julio de 2017)
- Designación del representante de la Dirección para el SGI (Resolución 0218 del 08 de julio de 2019)
- Responsables de Proceso
- Dependencias – en los tres Niveles de Gestión
- Actividades puntuales en los procedimientos, planes de mejoramiento, entre otros.
- Auditores Internos
- Manuales de funciones y competencias.

Para el cumplimiento de los diferentes subsistemas de gestión presentes en el siguiente Manual, se establecen los siguientes roles y responsabilidades, por las diferentes líneas de defensa:

#### **Línea Estratégica:**

**Alta Dirección:** Es la máxima autoridad del Sistema de Gestión Integrado. Está conformada por la Dirección General, la Subdirección administrativa y financiera, la Subdirección de gestión y manejo, la Subdirección de Sostenibilidad y negocios ambientales y designación de los Directores Territoriales.

- Aprobar la política del Sistema de Gestión Integrado - SGI y demás políticas operacionales requeridas.
- Asignar, documentar y comunicar responsabilidades específicas en cada Subsistema del SGI a todos los niveles de la entidad incluida la alta dirección.
- Adoptar medidas y disposiciones que permitan la identificación riesgos y su mitigación.

**Representante de la Alta Dirección:** Para facilitar el direccionamiento del Sistema, la Alta Dirección de PNNC, delega en la Oficina Asesora de Planeación su representación ante el SGI, que independientemente de otras responsabilidades, estará encargada conforme la Resolución 0218 del 08 de julio de 2019.

#### **Comité Directivo y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno:**

- Fortalecer el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Evaluar el funcionamiento del esquema de Líneas de Defensa, incluyendo la línea estratégica.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

- Definir las líneas de reporte (canales de comunicación) en temas clave para la toma de decisiones, atendiendo el esquema de Líneas de Defensa.
- Definir y evaluar la Política de Administración Integral del Riesgo.
- Evaluar el estado del Sistema de Control Interno y aprobar las modificaciones, actualizaciones y acciones para el fortalecimiento de este.
- Evaluar la política de gestión estratégica del Talento Humano (forma de provisión de los cargos, capacitación, código de integridad, bienestar).

### **Primera Línea de Defensa:**

#### **Grupo de Comunicaciones**

- Apoyar en el diseño y desarrollo de estrategias de comunicación interna y externa en las diferentes etapas de la planeación, implementación, verificación y mejora del Sistema de Gestión Integrado y sus diferentes subsistemas.

#### **Líder operativo:**

- Es el responsable y dinamizador operativo de un proceso o política institucional de gestión y desempeño, encargado de la actualización permanente de su documentación y socialización cuando se requieran cambios.
- Promover la ejecución de procedimientos, actividades, metodologías, documentos, formatos y registros propios del proceso, así como del seguimiento, medición, análisis y mejora.
- Asegurar el uso y aplicación de la normativa y los documentos vigentes, solicitando cuando se requiera la actualización de normas en el listado maestro de documentos internos y externos.
- Ejecutar estrategias y mecanismos que propicien, en los servidores públicos, la interiorización, apropiación, comunicación y divulgación del SGI en cada dependencia y/o proceso.
- Definir, implementar y mantener herramientas de medición que faciliten la mejora continua de los procesos del SGI.
- Evaluar el correcto funcionamiento de los procesos y programas del SGI, que se encuentren bajo su responsabilidad funcional y determinar las acciones de mejora continua.
- Aplicar los lineamientos para la gestión del riesgo en su dependencia.
- Asistir a las reuniones programadas para la planeación, desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y fortalecimiento del SGI.
- Atender las auditorías que se programen dentro del desarrollo, mantenimiento y mejora del subsistema implementado de acuerdo con la programación definida para este fin.
- Suministrar oportunamente la información solicitada por las dependencias y/o procesos encargados de liderar la implementación del SGI.
- Conocer y apropiar las políticas, procedimientos, manuales, protocolos y otras herramientas que permitan tomar acciones para el autocontrol en sus puestos de trabajo.
- Identificar los riesgos, establecer controles, realizar seguimiento y evitar la materialización de los riesgos
- Realizar seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos, según corresponda.
- Formular los planes de mejoramiento, su aplicación y seguimiento para resolver los hallazgos y no conformidades presentadas.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

- Coordinar con sus equipos de trabajo, las acciones establecidas en la planeación estratégica institucional a fin de contar con información clave para el seguimiento o autoevaluación aplicada por parte de la 2ª línea de defensa.

#### **Líderes de MIPG - SGI Nivel Central y Direcciones Territoriales**

- Conocer y socializar los lineamientos y documentación de MIPG y de los diferentes Subsistemas de Gestión.
- Apoyar la implementación del SGI y de los subsistemas al interior de cada uno de los procesos, aplicando los lineamientos y procedimientos vigentes de cada proceso.
- Los gestores del MIPG de las Direcciones Territoriales realizarán las socializaciones y apoyos requeridos para las áreas protegidas en los temas requeridos.

#### **Servidores Públicos (funcionarios y contratistas) del Nivel Central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas**

- Cumplir con las funciones asignadas a cada cargo, establecidos en el manual de funciones de la Entidad.
- Para los contratistas dar cumplimiento a las obligaciones contractuales.
- Conocer, cumplir, aplicar y emplear el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los diferentes subsistemas adoptados por el mismo, las diferentes políticas, objetivos específicos, controles y los componentes que se deriven de estos.
- Administrar y gestionar la información de tal forma que se emplee los criterios de confidencialidad, integridad, privacidad y disponibilidad de las actividades de la Información de la Entidad.
- Cumplir las políticas de privacidad y seguridad de la Información en cada uno de los procesos en los cuales participe y su incumplimiento dará lugar a la sanción respectiva por el Grupo de Control Disciplinario Interno. En los casos que sea un contratista quien cometa la infracción, se adelantarán las acciones civiles y/o penales correspondientes, según aplique.

#### **Audidores Internos:**

- Apoyar el desarrollo del plan de auditoría formalmente para cada vigencia, según requerimientos. Son profesionales que laboran en diversas áreas de la entidad, que han sido debidamente capacitados y entrenados para apoyar la realización de las auditorías internas del sistema de gestión integrado y cuentan con la certificación de auditores internos.

#### **Segunda línea de Defensa:**

##### **Oficina Asesora de Planeación**

- Asegurar que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente, supervisar la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces.
- Consolidar y analizar la información sobre temas claves para la entidad, base para la toma de decisiones y de las acciones de control necesarias para evitar materializaciones de riesgos.
- Trabajar coordinadamente con el Grupo de control interno, en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
- Asesorar a la 1ª línea de defensa en temas clave para el Sistema de Control Interno: i) riesgos y controles; ii) planes de mejoramiento; iii) indicadores de gestión; iv) procesos y procedimientos.



 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

- Establecer los mecanismos para la autoevaluación requerida (seguimientos a través de herramientas objetivas, informes con información de contraste que genere acciones para la mejora).

### **Tercera línea de Defensa:**

#### **Grupo de Control Interno**

- Evaluar a la implementación del SGI en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y los diferentes subsistemas de gestión adoptados, acorde con los procedimientos institucionales vigentes.
- Asesorar de forma articulada con la Oficina Asesora de Planeación, sobre la identificación y diseño de controles a la primera línea y (2ª) línea de defensa.
- Monitoreo a la exposición de la Entidad al riesgo y realizar recomendaciones con alcance preventivo.
- Asesorar proactiva y estratégicamente a la Alta Dirección y los líderes de proceso, en materia de control interno y sobre las responsabilidades en materia de riesgos.
- Formar a la alta dirección y a todos los niveles de la entidad sobre las responsabilidades en materia de riesgos.
- Realizar evaluaciones continuas y/o separadas (autoevaluación, auditorías) para determinar si los componentes del SCI están presentes y funcionando.
- Evaluar y comunicar las deficiencias oportunamente y monitorear las medidas correctivas

## **4. PLANIFICACIÓN**

La planificación del sistema de gestión integrado en el presente manual, se ha llevado a cabo desde el momento en que se inició su implementación y ha venido ajustándose de acuerdo con los cambios organizacionales, legales y del entorno. La planificación contempla el cumplimiento de los requisitos de cada norma legal aplicable y los diferentes subsistemas de gestión, los cuales están descritos en la caracterización de cada uno de los procesos y en otros casos en la documentación generada para cada uno de los sub sistemas y de cada uno de los procesos.


### **4.1. OBJETIVOS**

A partir del autodiagnóstico institucional de PNNC, se llevó a cabo la revisión y definición de la plataforma estratégica que permitirá, por una parte, el cumplimiento de las metas de gobierno conforme el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico de Sector, articulación del MIPG y por la otra el logro de los objetivos, metas, estrategias y retos institucionales que conforman el Plan Estratégico Institucional – PEI, vigente.

La planeación en Parques Nacionales Naturales de Colombia se desarrolla bajo los siguientes instrumentos:

- Plan Estratégico Institucional- PEI
- Planes de Manejo- PM (Áreas Protegidas) – en proceso de actualización o reformulación
- De lo anterior se deriva el Plan de Acción Anual- PAA

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC) tiene como propósito definir la Ruta Estratégica de la Entidad para los próximos 4 años (2020-2023). Este documento orientará la formulación, seguimiento y evaluación del quehacer institucional, en el marco de los Objetivos y Ejes Estratégicos previamente definidos.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Teniendo en cuenta lo anterior se han definido las Metas del PEI que responderán y serán los elementos articuladores en todo el proceso de planeación y seguimiento, en el marco de un esquema que permita ubicar de manera desagregada sus proyecciones anualizadas por cada nivel de gestión y según su competencia, complementadas con las metas propias de cada Dirección Territorial y Áreas Protegidas.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión responde al PEI, siendo este el marco general para la planeación, desde donde se planifican y ejecutan las actividades que hacen parte de cada uno de los procesos de la entidad para dar cumplimiento a las metas y objetivos estratégicos.

Los Objetivos estratégicos definidos en el PEI 2019-2023, dan cumplimiento a los requerimientos normativos, y se relacionan a continuación:

1. Aumentar el manejo efectivo y equitativo de áreas protegidas teniendo en cuenta los diferentes modelos de gobernanza con enfoque territorial.
2. Promover la conformación y consolidación del SINAP, fortaleciendo la representatividad ecológica y la conectividad estructural y funcional del sistema.
3. Fortalecer la entidad en sus dinámicas administrativas y de gestión, para el cumplimiento de su misión.

Subsistema de Gestión de la Calidad:


- El objetivo del subsistema de Gestión de calidad estará guiado al cumplimiento del objetivo estratégico 3 y su cumplimiento será medido a través de la medición de los diferentes indicadores que la apuntan.

Política del Subsistema de Gestión Ambiental:

- Desarrollar e implementar programas que permitan la implementación, control y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental – SGA en la entidad.
- Dar cumplimiento a los requisitos legales ambientales aplicables en la entidad.
- Cuantificar los impactos ambientales por el desarrollo de las funciones misionales de la entidad y así establecer mecanismos de mitigación y reducción.
- Establecer una estrategia de comunicación, para los actores internos y externos que fomente la concientización ambiental.
- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, minimizando la huella ecológica.
- Documentar y socializar el protocolo para la preparación y respuesta ante emergencias de carácter ambiental.

Subsistema privacidad y Seguridad de la Información:

- Gestionar adecuadamente la seguridad de la información, la gestión de activos, la gestión de riesgos y la continuidad en la prestación de los servicios ofrecidos.
- Mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad y control sobre la información administrada por Parques Nacionales Naturales de Colombia mediante la construcción de lineamientos, aplicación de estrategias y aplicación de mecanismos técnicos y tecnológicos.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

- Apalancar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la entidad de acuerdo con los requerimientos establecidos en el modelo de seguridad de la estrategia de Gobierno en Línea.
- Establecer lineamientos para la implementación y/o adopción de mejores prácticas de seguridad en la entidad.
- Optimizar la gestión de la seguridad de la información al interior de la entidad.

#### Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):

- El acto administrativo vigente sobre el tema puede ser consultado en el Link <https://intranet.parquesnacionales.gov.co/subdireccion-administrativa-y-financiera/grupo-de-gestion-humana/seguridad-y-salud/> lugar donde se publican los Objetivos y Responsabilidades de Seguridad y Salud en el Trabajo de Parques Nacionales Naturales de Colombia conforme las necesidades e identificación de necesidades.

#### Talento Humano

- Realizar la identificación de necesidades para la formulación e implementación de cada uno de los planes que adelanta el Grupo de Gestión humana como lo son: Plan Estratégico de Talento Humano, Plan de previsión de recursos humanos y Plan de vacantes, Plan de Bienestar e Incentivos, Plan de Riesgo Psicosocial, Plan de Capacitación y Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Fortalecer el desarrollo de las rutas de creación de valor que posee Parques Nacionales Naturales de Colombia para incrementar la gestión estratégica del talento humano.

#### Subsistema de gestión de la calidad del proceso estadístico

- Implementar un proceso estadístico en cada una de las operaciones estadísticas que genere la entidad basados en los lineamientos de la NTC PE 1000 o la norma que la derogue, modifique o sustituya.

#### Subsistema de gestión documental y archivo

- Fortalecer a través del sistema de gestión documental la optimización del manejo de comunicaciones y la gestión de archivos.
- Mantener los instrumentos archivísticos, procesos y procedimientos actualizados en cumplimiento de las normas establecidas para la Gestión Documental.
- Articular el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con el diagnóstico de Gestión Documental establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Realizar seguimiento al Plan Institucional de Archivos.
- Establecer lineamientos por parte de Gestión Documental y Gestión de las Tecnologías y la Seguridad de la Información, para ejecutar acciones y realizar el Plan de Preservación Digital.
- Sensibilizar y capacitar al personal en temas de gestión documental como parte del fortalecimiento en la cultura archivística en la entidad.

#### Subsistema de Control Interno

- Generar, implementar y liderar los lineamientos para promover el mejoramiento continuo y permitir el desarrollo y articulación de las diferentes dimensiones de MIPG cumpliendo así su propósito en la Entidad.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Subsistema de Tecnologías de la Información:

- Gestionar adecuadamente la infraestructura tecnológica de la entidad, con enfoque a la prestación de servicios digitales de confianza y calidad.
- Declarar los derechos y responsabilidades de los usuarios y el equipo de trabajo sobre los servicios digitales prestados por la entidad.
- Fortalecer las capacidades de gestión de tecnologías de la información a través de la adopción de lineamientos y mejores prácticas que permitan el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y su alineación con la arquitectura misional de la entidad.

#### 4.2. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Parques Nacionales Naturales de Colombia tiene definida una “Política de administración integral de riesgos” y así mismo un procedimiento e instructivo de administración de riesgos y oportunidades, con el fin de establecer las actividades requeridas para la gestión de riesgos y oportunidades que incluye: la identificación de cuestiones internas y externas a través de la herramienta DOFA e identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos en los procesos, con el fin de determinar las respectivas acciones encaminadas a prevenir y administrar los mismos e implementar acciones a partir de oportunidades identificadas.

En estas actividades, se contemplan los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, en todas las etapas de la administración, así mismo se registran las actividades de monitoreo, revisión y seguimiento de las acciones de control de acuerdo a las fechas establecidos en el instructivo mencionado.

La autoevaluación a la gestión del riesgo se adelanta en el nivel central, direcciones territoriales y áreas protegidas por parte de los responsables, luego el proceso de evaluación independiente a cargo de la Oficina de Control Interno realiza en los términos establecidos legalmente la evaluación a la consolidación del mapa de riesgos.

El mapa de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, se encuentra en la Intranet, y cuenta con controles y acciones de control complementarias, que buscan mitigar la probabilidad de ocurrencia o el impacto en caso de que los riesgos se materialicen.

**Nota:** este numeral está relacionado con las dimensiones de evaluación de resultados y control interno, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

#### 4.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

La Entidad cuenta con un procedimiento “Planificación del Cambio” el cual posee los lineamientos desde identificar, analizar, implementar y hacer seguimiento a los cambios, que puedan afectar la integridad de los diferentes Subsistema de Gestión adoptados por la Entidad; de una manera planificada y controlada, con el fin de mitigar sus efectos y asegurar la integridad y adecuación de los subsistemas, los procesos y su gestión en general.

### 5. APOYO O SOPORTE

#### 5.1. RECURSOS

La disponibilidad de recursos financieros del PNNC, se determina a través de la Ley de Presupuesto General de la Nación y es gestionado por los procesos de Direccionamiento Estratégico y Gestión de Recursos Financieros. Además, se dispone de toda la información necesaria para apoyar los procesos y su seguimiento.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Los recursos para la implementación del MIPG y los diferentes sistemas de gestión, se evidencia en:

- **Recursos humanos - Personas:** el personal asignado para los diferentes subsistemas de gestión tanto en Nivel central como en las direcciones territoriales y áreas protegidas según aplique, para el fortalecimiento de competencias a través de sensibilizaciones o socializaciones.  
En los aspectos relacionados con la administración de personal están a cargo del Grupo de Gestión Humana. PNNC cuenta un Manual de funciones y competencias laborales de los diferentes empleos de la planta de personal, en el cual se describen los requisitos del cargo.
- **Recursos de Infraestructura o físicos:** PNNC cuenta con la infraestructura adecuada para el cumplimiento de su misión y la satisfacción de las necesidades y requerimientos de sus clientes y partes interesadas. Cuenta con sedes a nivel nacional (Listado de sedes página web de la entidad – Transparencia y acceso a la Información), a las cuales se les realiza mantenimiento de acuerdo con los recursos disponibles.
- **Recursos financieros:** Asignación de recursos del presupuesto de Inversión y funcionamiento.
- **Ambiente para la operación de los procesos:** Se realiza las gestiones necesarias para garantizar que las condiciones requeridas para la realización de los productos y/o la prestación del servicio sean las más adecuadas, de tal forma que se garantice su conformidad en todo momento.
- **Recursos de seguimiento y medición:** calibración de equipos para realizar mediciones o verificaciones, teniendo en cuenta el cronograma anual identificado por cada Dirección Territorial y verificado por el Nivel Central, conforme el Instructivo vigente “mantenimiento, calibraciones y/o verificaciones de equipos de medición” código AMSPNN\_IN\_07.
- **Gestión del conocimiento:** Estandarización del que hacer institucional a través de la documentación del sistema de gestión integrado para asegurar el conocimiento de los procesos y su operación.

## 5.2. COMPETENCIA

En PNNC se cuenta con un manual de funciones y competencias en cual se identifican los perfiles y competencia. Los requisitos para las vinculaciones, el proceso de selección se realiza a través de la Comisión Nacional del Servicio Civil. Para el caso de los contratistas por prestación de servicios se identifica el perfil de acuerdo con el objeto contractual y los lineamientos de la Entidad.

Los funcionarios inscritos en carrera administrativa registran la necesidad de capacitación, sea esta interna o externa con el fin de proyectarla para el año siguiente. Se hace medición de la eficacia de las capacitaciones realizadas a través de evaluación del objetivo de la capacitación sea ésta, interna o externa. La evaluación del impacto de la capacitación se lleva a cabo por parte del jefe inmediato del funcionario, mínimo a los tres meses de finalizada.

### Conocimiento de la organización

Se tiene definido el procedimiento vigente “Gestión del conocimiento” código DE\_PR\_05, el cual tiene como objetivo generar y compartir el conocimiento, entre funcionarios y contratistas en los tres niveles de gestión, permitiendo su divulgación y socialización, para asegurar que el conocimiento permanezca en la Entidad y sea efectivamente transmitido a los grupos de interés, promoviendo las buenas prácticas de gestión, que permitan generar mecanismos de experimentación e innovación para el desarrollo de las soluciones y la satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés. Este es un documento que permite a los servidores públicos identificar en las diferentes unidades de decisión cómo se produce, sistematiza, transfiere, retroalimenta y mejora el conocimiento.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

A medida que se va avanzando con el tema surgirán mejoras y lineamientos para la gestión del conocimiento y la innovación.

De igual forma, en el mapa de procesos de la entidad, se cuenta con el proceso de “Gestión del conocimiento y la innovación”, como un proceso de apoyo, que hace visible el desarrollo de la dimensión, con el mismo nombre, correspondiente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

*Nota: este numeral está relacionado con la dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación, así como la dimensión de Talento Humano, la cual es transversal a todas las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.*

### 5.3. TOMA DE CONCIENCIA

PNNC cuenta con un Plan Estratégico de Talento Humano el cuál concibe diferentes planes dentro de él, tales como el Plan de capacitación, en este se contemplan actividades de inducción y reinducción, para promover la interiorización de cada uno de los Subsistemas de Gestión del SGI adoptados por la Entidad.

Adicionalmente se realizan: sensibilizaciones, campañas, piezas comunicacionales, divulgación de los temas del Sistema de Gestión Integrado SGI a través de memorandos, charlas presenciales, encuentros virtuales, entre otros, de alcance para todo el personal de la Entidad (funcionarios y personal de prestación de servicio).

### 5.4. COMUNICACIÓN

#### 5.4.1. Comunicación interna

La comunicación interna que se genera al interior de la institución, dirigido al personal de la Entidad, tiene como propósito la difusión del direccionamiento estratégico, el apoyo a las líneas priorizadas por Parques Nacionales Naturales de Colombia y la cohesión entre sus integrantes, identificando la necesidad de difusión de información en uno o los tres niveles de gestión, para así divulgar la información utilizando los diferentes medios de comunicación establecidos por la entidad.

PNNC cuenta con varios medios de comunicación interna cuyo objetivo es mantener informados a los diferentes niveles de gestión de la entidad, dentro de estos mecanismos se encuentran:

- Noticias In Situ TV.
- La Página interna (INTRANET).
- Cartelera.
- Correo electrónico Interno.
- Circulares, Resoluciones, Directivas o Información sobre cursos de capacitación o campañas con aliados.
- Pieza gráfica, nota audiovisual.
- Comunicadores.
- Reuniones formales de trabajo y revisiones territoriales que se realizan al interior de cada dependencia, proceso en el nivel central y en cada una de las Direcciones Territoriales y sus áreas protegidas.

La Documentación del Sistema de Gestión Integrado es administrada y controlada de manera transversal teniendo en cuenta lo exigido por la ley 594 de 2004 Ley General de Archivo, y lo establecido en el numeral 7.5 Información documentada de la NTC ISO 9001:2015. Dando cumplimiento al manejo y control de la correspondencia, mediante un sistema documental a nivel nacional y su administración y control está a cargo del Grupo de Procesos Corporativos.

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

De manera complementaria a lo establecido anteriormente, se cuenta con un procedimiento SC\_PR\_02 “Trámite de derechos de petición (quejas, reclamos y solicitudes)” con la finalidad que los ciudadanos como partes externas interesadas aplicable a cualquier tema competencia de la entidad realice sus observaciones.

#### **5.4.2. Comunicación externa**

La comunicación externa que va dirigida hacia los grupos de interés externos a la institución y que tiene como propósito promover las actividades, productos y servicios de la entidad, además de contribuir al posicionamiento de su imagen y al fortalecimiento de la relación con sus públicos, mediante el uso de diferentes herramientas comunicativas que permitan mostrar los resultados de la gestión para la conservación de los Parques Nacionales en los diferentes territorios e impulsar acciones a favor de la misión de la entidad con el fin de sumar aliados que contribuyan ya sea económica o técnicamente con el desarrollo de proyectos o fines institucionales y a su vez posicionar a la entidad en los diferentes medios de comunicación y en la agenda noticiosa del país a través de la difusión de información y campañas, promoviendo la participación, la transparencia e interacción con los diferentes usuarios de la entidad.

Las siguientes herramientas o canales de comunicación de carácter externo:

- Guion audiovisual.
- Boletín, informes.
- Cápsulas informativas.
- Crónicas periodísticas.
- Infografías.
- Señalización.
- Piezas gráficas digitales o impresas, realizando la respectiva corrección de estilo, diagramación y diseño.
- Página Web.
- Redes sociales.
- Rendición de cuentas.

#### **5.5. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

La elaboración, actualización y/o derogación de manuales, procedimientos obligatorios y aquellos definidos por la entidad, caracterizaciones de proceso, instructivos, guías, programas, metodologías y formatos requeridos en los diferentes procesos se realizan de acuerdo con las actividades definidas en el procedimiento vigente “Control de documentos del Sistema de Gestión Integrado” PR\_DE\_07 y el Instructivo vigente “elaboración, actualización y/o derogación de Documentos del Sistema de Gestión Integrado” IN\_DE\_08, la administración de los mismos se realiza bajo las orientaciones de la Oficina Asesora de Planeación y la documentación aparece relacionada en el listado maestro de documentos vigentes del SGI (caracterizaciones de procesos, manuales, procedimientos, instructivos, metodologías, guías, programas y formatos).

En la intranet se encuentra un espacio específico y oficial para la documentación del SGI, con la finalidad que allí sea consultada los documentos vigentes y oficiales de los diferentes subsistemas de gestión conforme la estructura documental de la entidad.

De igual forma, el procedimiento anteriormente citado especifica las actividades para el control de la normatividad aplicable a la entidad, la cual es consolidada mediante el normograma de la entidad.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Los registros que se generan durante el desarrollo de las diferentes actividades en los procesos se administran y controlan teniendo en cuenta las orientaciones establecidas en: El Programa de Gestión de Documental, las tablas de retención documental y el procedimiento vigente “Archivo y Control de documentos” GD\_PR\_01. Mediante estas tres herramientas se aseguran la producción, tiempos de retención, control conservación, identificación disponibilidad y disposición final del archivo de la entidad y la trazabilidad de su gestión.

*Nota: Los numerales del presente capítulo están relacionados con la dimensión Información y Comunicación, Política Gestión Documental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y es transversal a todas las dimensiones del modelo.*

## 6. OPERACIÓN

La Planificación y control operacional, los requisitos para los productos y servicios, el control de los procesos, productos y servicios suministrados interna y externamente, la producción y provisión del servicio, la liberación de los productos y servicios y el Control de las salidas no conformes, lo desarrollan todos los procesos en los tres niveles de gestión, y se documentan en los procedimientos de cada uno de los procesos.

### 6.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Como documento rector en PNNC se cuenta con el Plan Estratégico Institucional – PEI, mediante el cual se define la Ruta Estratégica de la Entidad para el periodo 2019-2023, este documento orientará la formulación seguimiento, y evaluación del que hacer institucional en el marco de su Misión, Visión y Objetivos estratégicos.

Por lo anterior y dando cumplimiento al Artículo 29 de Ley 152 de 1994, en la cual se define que todos los organismos de la administración pública nacional deberán elaborar, con base en los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y de las funciones que le señale la ley, un plan indicativo cuatrienal con planes de acción anuales, y el Decreto 612 de 2018, por el cual se busca “la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción...”

Plan de Acción Anual – PAA por procesos, cada una de las dependencias de los tres niveles de gestión a partir de los objetivos y estrategias, define los productos con su correspondiente meta e indicador, los cuales a su vez tienen una programación y un seguimiento a la ejecución de tipo trimestral.

La documentación de cada proceso (caracterización de procesos, manuales, procedimientos, instructivos, guías y programas), donde se describen las actividades para la realización de productos y/o servicios, especificando cuando aplique desde la selección y/o adquisición de los insumos, verificación, seguimiento y medición; igualmente en cada documento se relacionan los formatos necesarios para dejar evidencia de la realización de cada uno. Esta documentación es difundida a cada uno de los involucrados en los procesos para asegurar su debida implementación.

Conforme el líder estratégico cada Subsistema del SGI identifica su mecanismo y documento que posee de forma detalla la planificación y control operación empleado para la implementación y mantenimiento del mismo, por tal motivo en algunos se encontrará planes, documentos técnicos o otros que suman al PAA del proceso, según sea identificado y programado.

### 6.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 6.2.1. Comunicación con el cliente

Para la comunicación efectiva con sus clientes, existen puntos de atención al ciudadano en el nivel central y en las Direcciones Territoriales, donde se brinda asesoría, orientación e información de los productos y/o servicios ofrecidos.



 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

La adecuada atención y respuesta de las peticiones, quejas reclamos y denuncias que presentan los clientes y ciudadanos en general sobre el producto y/o servicio, es responsabilidad del proceso Servicio al Ciudadano y de todos los pertenecientes de cada uno de los procesos, que por medio de la página web, una Línea Nacional gratuita, una línea en Bogotá y un correo electrónico, recibe y tramita las peticiones, quejas reclamos y denuncias y efectúa el seguimiento a la solución dada por la dependencia responsable.

### **6.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y/o servicios**

Para determinar los requisitos del cliente, adicional a los formatos de recepción, se realizan encuestas de satisfacción y los buzones de sugerencias, con los cuales se obtiene información primaria como insumo para la realización de los productos y servicios.

Para identificar los requisitos legales, se consolidada la información inicialmente en el Normograma, aplicable a cada uno de los procesos, y los requisitos establecidos para la entidad, posteriormente se documenta según lo identificado por cada uno de los procesos y los subsistemas de gestión que posee la entidad.

### **6.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y/o servicios**

Cada uno de los clientes puede identificar el tipo de producto y/o servicio requerido conforme las necesidades y requerimientos.

## **6.3. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

Los procesos, productos y servicios suministrados de manera interna y externa, se controlan a través de la supervisión de los convenios o contratos suscritos para tal fin.

La adquisición de bienes y servicios está contemplada en el Plan anual de Adquisiciones.

Los procedimientos que se aplican están enmarcados dentro de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y demás normas vigentes para las entidades del estado. Las especificaciones para los servicios y compras son detalladas en los estudios previos y/o pliegos de condiciones, los cuales se publican para conocimiento general en el Portal Único de Contratación.


La selección y evaluación del proveedor o proponente se realiza tal como está en la documentación vigente del proceso de Gestión Contractual. A través de la ejecución de las supervisiones y/o interventorías, se asegura que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los contratos o convenios, proceso que está documentado en el Manual vigente "Contratación" código GCT\_MN\_01 y la Guía vigente "Supervisión e Interventoría" código GCT\_GU\_01.

## **6.4. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

### **6.4.1. Control de la producción y provisión del servicio**

Para garantizar que la producción y/o la provisión de los servicios se realicen bajo condiciones controladas, se cuenta con la información y la documentación necesaria en donde se especifican las características y los procedimientos para la elaboración de los productos y/o provisión de servicios, igualmente dispone con actividades de seguimiento y medición apropiadas. En los procedimientos se especifican los puntos de control que deben tener en cuenta los funcionarios y contratistas en las labores realizadas a lo largo del proceso de producción y/o prestación de un servicio y se cuenta con los correspondientes indicadores.

PNNC valida la ejecución de las actividades de sus procesos, provisión de servicios y generación de productos mediante la adecuada aplicación y seguimiento de los documentos adoptados y la revisión por parte del personal y los responsables de los procesos.

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

#### **6.4.2. Identificación y Trazabilidad**

El subsistema de gestión documental de la Entidad permite gestionar y apoyar el desarrollo de las diversas actividades y requerimientos que posee la entidad y permiten identificar los productos y/o la prestación del servicio, desde su inicio hasta su finalización, permitiendo mediante asignaciones, parametrizar, verificar e identificar los pasos realizados, tiempos de cumplimiento, responsables de su ejecución, etc., lo que garantiza la trazabilidad de los productos y/o prestación del servicio y actividades que ejecuta en cumplimiento de sus funciones.

#### **6.4.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

En PNNC se busca cumplir con la confidencialidad de la información, datos o bienes aportados o suministrados por los clientes o proveedores externos, para la realización del producto y/o la provisión del servicio, mediante la protección durante su recepción, almacenamiento, procesamiento y transmisión.

#### **6.4.4. Preservación**

Toda la información misional, producida por los diferentes procesos es archivada por proyectos y/o contratos o convenios en carpetas análogas o digitales mediante el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, en cada una de las dependencias generadoras.

#### **6.4.5. Actividades posteriores a la entrega**

Todos los trámites y otros procedimientos administrativos generados en la entidad poseen en sus actos administrativos las actividades posteriores a la entrega, dichos actos se encuentran en <https://www.parquesnacionales.gov.co/normativas/#gaceta-ambiental>

#### **6.4.6. Control de los cambios**

En los procedimientos de los procesos se incluyen actividades y registros relacionados con control de cambios según aplique, permitiendo evidenciar los cambios en los procedimientos generados por la Entidad.


### **6.5. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

En los procedimientos relacionados con la elaboración de productos se establecen las actividades relacionadas con la liberación del producto.

### **6.6. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

Se tiene establecido el procedimiento vigente de “Control de no conforme” PR\_DE\_04, mediante el cual se establecen los lineamientos que permitan controlar la prestación de los servicios ofrecidos por Parques Nacionales Naturales de Colombia, a través de la identificación de sus requisitos, la definición de controles que permitan verificar su cumplimiento y la definición de los responsables de realizar la respectiva verificación y tratamiento una vez detectados los productos y/o servicios no conformes mediante el registro “Ficha de requisitos salidas de los procesos”.

*Nota: Este numeral se encuentra relacionado con la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, política Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.*

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

## 7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 7.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### 7.1.1. Generalidades

PNNC realiza seguimiento, medición, análisis y evaluación a través de diferentes métodos como son:

- Encuestas de satisfacción de clientes y percepción del usuario y encuesta de satisfacción con vocación ecoturística, según aplique.
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias.
- Indicadores de procesos, que miden planes, programas, proyectos, procesos, objetivos, consumos, entre otros.
- Auditorías internas de calidad.
- Revisión por la dirección.
- Seguimiento a planes, programas o proyectos, entre otras.
- Seguimiento de autocontrol e independiente a la administración del riesgo.

A partir de estas mediciones se deben realizar análisis de los resultados, para identificar oportunidades de mejora y tomar las acciones pertinentes.

#### 7.1.2. Satisfacción del cliente

La percepción de los usuarios se realiza mediante la gestión de PQRs mediante el procedimiento SC\_PR\_02 "Trámite de derechos de petición (quejas, reclamos y solicitudes)" iniciando desde la recepción del derecho de petición (PQR'S) y finaliza con la elaboración del informe semestral de PQR'S, en los tres niveles de gestión (Nivel Central, Territorial y Local), por lo cual establece los pasos a seguir para tramitar en forma eficiente y oportuna las peticiones (quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones y solicitudes) que ingresan a Parques Nacionales Naturales, así como su respectivo seguimiento y toma de acciones, con el propósito de:

- Asegurar o promover la participación y servicio al ciudadano, basada en el derecho a obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.
- Medir la gestión pública.
- Proporcionar instrumentos necesarios y suficientes para racionalizar y optimizar los trámites.
- Diseñar estrategias para mejorar el nivel de atención y vocación por el servicio público.
- Proporcionar herramientas que permita mejorar los productos y servicios.
- Contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía, con los servicios y los productos
- Cumplimiento al derecho de acceso a la información pública y principios de transparencia.
- Luchar contra la corrupción.

y el método de encuesta que se encuentra tipificado de acuerdo al tipo de usuario: Personas naturales que visitan las áreas protegidas, personas naturales o jurídicas que solicitan trámites ambientales y/o visitan el centro de documentación, personas que se acercan a solicitar información en las diferentes sedes administrativas de la entidad y personas naturales o jurídicas que visitan los centros de documentación.

Nota: este numeral está relacionado con la dimensión de evaluación de resultados, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

### 7.1.3. Análisis y evaluación

#### Seguimiento y medición de los procesos.

Parques Nacionales Naturales de Colombia demuestra la conformidad del servicio y asegura la eficacia, eficiencia y la efectividad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión al igual que los diferentes Subsistemas de Gestión, mediante diferentes mecanismos de medición y seguimiento.

#### Indicadores de Gestión

Para medir y controlar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción Institucional y el desempeño de los procesos, se han definido y documentado a través de las hojas metodológicas de los indicadores correspondientes, especificando para cada uno el nombre del indicador, el objetivo, la periodicidad de medición, la descripción de las variables del cálculo del indicador, la fórmula del indicador, responsables de su medición y seguimiento y la meta anual.

Dichos indicadores se reportan a través del seguimiento del PAA, adicionalmente permite a cada una de las unidades de decisión medir y controlar el nivel de cumplimiento de los resultados, actividades y productos planificados, generando también información clave para la toma de decisiones y determinar la necesidad de implementar correcciones y acciones correctivas y de mejora sobre los resultados.

#### Seguimiento y medición del producto y/o servicio

En la producción o prestación de los servicios, los procesos tienen establecidos controles de calidad que permiten verificar el cumplimiento de los requisitos en cada uno de los procedimientos y/o documentos del proceso. Así mismo, se mantienen registros que evidencian estos controles de calidad y sus resultados.

Los controles y normas de procedimiento han sido establecidos y documentados para cada una de las etapas, desde la recepción de la muestra hasta la elaboración del producto y/o servicio y su entrega.

#### Análisis de datos

Con base en las actividades de seguimiento y medición que se llevan a cabo en los diferentes procesos, se obtienen datos cuyo análisis permite demostrar la efectividad del Sistema de Gestión Integrado e identificar dónde puede realizarse mejora.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- El grado de satisfacción de los clientes y proveedores, conformidad con los requisitos, características y tendencias de los procesos y productos, entre otras.
- Así mismo, se tiene implementado la guía de Indicadores de Gestión vigente de la Función Pública, como instrumento para recopilar y analizar los datos que sirven para la mejora continua.
- Informes de resultado de la aplicación de las auditorías internas de los Sistemas adoptados.

Nota: este numeral está relacionado con las dimensiones de gestión con valor para resultados y evaluación de resultados, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

## 7.2. AUDITORÍA INTERNA DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE GESTIÓN

Las auditorías internas son coordinadas por el proceso de Evaluación Independiente y están definidas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento vigente Auditorías internas ESG\_PR\_01, y se planifica la realización de auditorías, cuyo propósito es establecer el nivel de conformidad de los diferentes sistemas de gestión que posee la entidad, así como su eficacia, eficiencia y efectividad y se mantienen actualizados.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

Dichas auditorías internas permiten informar a la Alta Dirección y a su Representante en asuntos del SGI los resultados obtenidos en las auditorías realizadas y del estado de implementación y eficacia de las acciones correctivas y de mejora.

Nota: este numeral está relacionado con la dimensión de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

### 7.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la dirección es una actividad emprendida por la alta dirección, realizada a intervalos planificados que deben ser mínimo una vez al año, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante la cual se evalúa y determina el nivel de eficacia, eficiencia, efectividad, conveniencia y adecuación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión al igual que de los diferentes Sistema de Gestión adoptados; y a partir de información de entrada que busca finalmente definir y tomar acciones que contribuyan al mejoramiento de la Entidad y evaluar las oportunidades de mejora y necesidades de planificar y efectuar cambios.

En las Direcciones Territoriales se llevan a cabo las Revisiones Territoriales, al menos una vez al año, con el fin de evaluar, analizar e implementar acciones de mejora que contribuyan al mejoramiento de la gestión institucional, con alcance territorial y local y la información analizada será insumo de entrada de la Revisión por la dirección.

*Nota: Este numeral se encuentra relacionado con las dimensiones de Gestión con Valores para Resultados e Información y Comunicación.*

## 8. MEJORA

### 8.1. GENERALIDADES

La mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad, forma parte de la cultura de la entidad y se obtiene a través de la realización de las siguientes actividades: Encuestas de satisfacción del cliente, PQRD, sugerencias, indicadores, análisis de riesgos, auditorías internas y externas, análisis de datos, acciones correctivas y de mejora, revisión por la Dirección General, seguimiento a las diferentes políticas y objetivos de los sistemas de gestión y en el seguimiento que se lleva a cabo en los distintos procesos.

En PNNC se cuenta con un formato “Plan de mejoramiento por procesos – Gestión” EI\_FO\_12 su publicación se encuentra en INTRANET en el sitio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - SGI en el cual se registran las acciones de corrección, correctivas y de mejora de cada uno de los procesos, describiendo el análisis de causas cuando aplique, las acciones, responsables, fechas de inicio y de ejecución, indicador y meta del mismo y el respectivo seguimiento propio del proceso y de control interno para determinar la evaluación de la efectividad de las acciones.

### 8.2. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones correctivas se pueden generar por control como resultado de auditorías internas o externas y por auto control de los procesos, como resultado del análisis de datos y la detección de incumplimiento de requisitos legales, del usuario y las normativas, o cualquier requisito establecido por la Entidad.

Para la definición de estos incumplimientos (no conformidades reales), el análisis de causas, la formulación de las acciones de corrección y correctivas (planes de mejoramiento), la implementación y seguimientos correspondientes se encuentra documentado el procedimiento vigente “Acciones Correctivas y de mejora” EI\_PR\_01, en el cual se definen los parámetros y describen las actividades que permitan la formulación de acciones para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales y para la identificación de las acciones de mejora, con el fin de contribuir a la mejora continua de la gestión en la Entidad y obtener una

 <b>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI</b>	Código: DE_MN_01
		Versión: 12
		Vigente desde: 28/09/2023

mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como el desempeño y los diferentes Subsistema de Gestión adoptados.

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR (presente en el encabezado del documento)	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
19/11/2021	10	<p>Se actualizó en el numeral 2.2., el organigrama de la Entidad conforme los ajustes generados al mismo.</p> <p>Se actualizó el número de la resolución que oficializa el mapa de procesos de la entidad, las responsabilidades de por dimensiones y políticas de gestión y las responsabilidades y oficialización del CIGD y el objetivo del proceso de Gestión de comunicaciones.</p> <p>Se modificó el numeral 3.2.3. de la política ambiental aprobada en comité CIGD del día 05/06/2023 y en el numeral 4.1. se ajustaron los objetivos de la política ambiental.</p> <p>Se actualizaron los enlaces electrónicos, por el cambio de la página web de la entidad y el código de los documentos del SGI que correspondían.</p>
31/07/2023	11	<p>Se incluyó en la Introducción del documento la resolución 156 del 22 de abril 2022 "Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se Integra y establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de Parques Nacionales Naturales de Colombia", dado que corresponde al acto administrativo vigente que regula el SGI.</p>

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaboró o actualizó	Nombre completo	Mónica Rosania Sandoval
	Cargo / Actividad	Contratista Oficina Asesora de Planeación
	Fecha	22/09/2023
Revisó	Nombre completo	Diana Carolina Oviedo León
	Cargo / Actividad	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Fecha	27/09/2023
Aprobó	Nombre completo	Diana Carolina Oviedo León
	Cargo / Actividad	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Fecha	27/09/2023