

MANUAL

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Tabla de Contenido

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE.....	3
3	DEFINICIONES	3
4	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	4
4.1	GENERALIDADES DEL CONTEXTO	4
4.2	MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	6
4.2.1	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	7
4.2.2	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	8
4.2.3	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
4.2.4	SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD.....	11
4.2.5	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	11
4.2.6	ELEMENTOS TRANSVERSALES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	12
4.2.7	NIVELES DEL MODELO SIG.....	13
4.2.8	COMPROMISO, ROLES Y RESPONSABILIDADES FRENTE AL MODELO SIG	15
4.2.9	LÍDERES DE SISTEMAS Y MARCOS DE REFERENCIA	22
4.3	PLANIFICACIÓN DEL MODELO SIG	23
4.3.1	Alcance	23
4.3.2	Políticas del Modelo del Sistema Integrado de Gestión.....	24
4.4	COMPONENTES TRASNVERSALES DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	31
4.4.1	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.....	31
4.4.2	GRUPOS DE INTERÉS	32
4.4.3	ESTRUCURA DOCUMENTAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	33
4.4.4	GESTIÓN POR PROCESOS	34
4.4.5	GESTIÓN DE RIESGOS	35
4.4.6	GESTIÓN DEL SERVICIO.....	36
4.4.7	GESTIÓN DEL CAMBIO	37
4.5	GESTIÓN DE COMUNICACIONES.....	40
4.6	SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL MODELO SIG	43
	CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	44

1 OBJETIVO

Describir y presentar la estructura del Modelo del Sistema Integrado de Gestión de la entidad y la articulación entre los diferentes niveles, los sistemas de gestión y marcos de referencia que hacen parte de este.

2 ALCANCE

Los lineamientos y directrices definidas en este manual aplican para todo el Modelo del Sistema Integrado de Gestión de entidad, y deben ser acogidos y aplicados por todos colaboradores.

3 DEFINICIONES

- **Adecuación:** Capacidad del Modelo del Sistema Integrado de Gestión, para dar respuesta a los requisitos normativos, sistemas de gestión y marcos de referencia.
- **Conveniencia:** Capacidad del Modelo del Sistema Integrado de Gestión, para apoyar el logro de la estrategia de la Entidad.
- **Autocontrol:** Mecanismo de autoevaluación, aplicado directamente por cada colaborador en el desarrollo de las actividades y metas asignadas, para garantizar el cumplimiento integral de las mismas, bajo un nivel mínimo de supervisión.
- **Seguimiento:** Mecanismo de autoevaluación, aplicado generalmente por los responsables de proceso, o por un nivel diferente al colaborador que desarrolla la actividad, para monitorear el cumplimiento de estas y el logro de los resultados esperados.
- **Medición:** Mecanismo de evaluación, que incluye la determinación de niveles de cumplimiento cuantitativos o cualitativos, y que generalmente se reflejan a través de indicadores.
- **Mejora:** Acciones realizadas con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y para optimizar el desempeño del Modelo del Sistema Integrado de Gestión en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.
- **Eficacia:** Nivel en el que se cumplen las actividades planeadas.
- **Eficiencia:** Grado de uso de los recursos previstos y asignados.
- **Efectividad:** Grado en que se logran los resultados esperados y/o del impacto obtenido por los servicios.

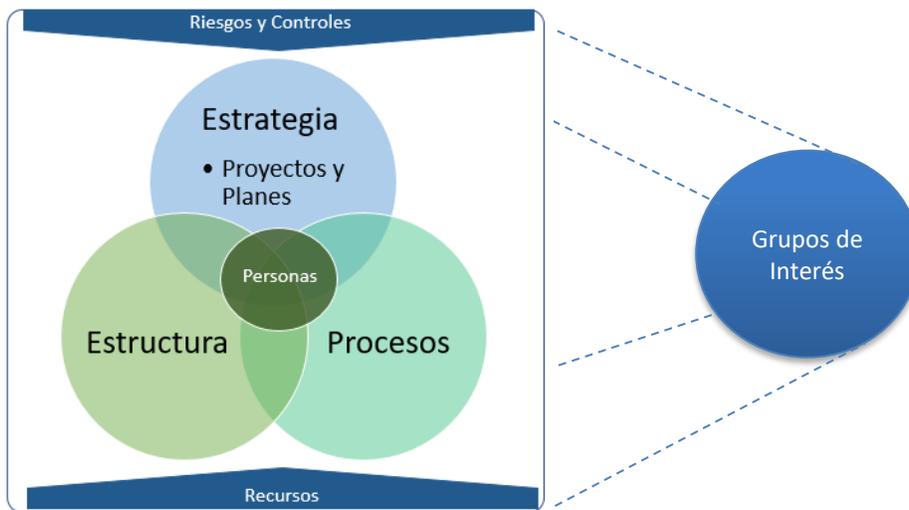
MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 3 de 44
---	-------------------------	------------	----------------

4 DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

4.1 GENERALIDADES DEL CONTEXTO

El Modelo del Sistema Integrado de Gestión permite articular la estrategia, los procesos y la estructura para propender una gestión eficiente, eficaz y transparente, con el fin de aumentar la satisfacción de los grupos de interés, a través de la implementación de sistemas de gestión, marcos de referencia y mejores prácticas de gestión aplicables a la entidad, incluyendo las de obligatoriedad legal. De manera gráfica dicha articulación y complementariedad se representa en la siguiente figura.

Figura 1 Representación de articulación del Modelo SIG



Los elementos que soportan el Modelo del Sistema Integrado de Gestión son la Planeación Estratégica Institucional, los servicios y productos de la entidad, el talento humano, los recursos técnicos, económicos y de infraestructura requeridos para el desarrollo de las actividades. Cada uno de estos elementos se interrelacionan e interactúan entre sí, considerando la aplicación y cumplimiento de los diferentes requisitos o directrices de los sistemas de gestión, marcos de referencia o buenas prácticas.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 4 de 44
---	-------------------------	------------	----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- **Estrategia:** A través del proceso de Planeación Estratégica la entidad se define y orienta el direccionamiento estratégico de Colpensiones, este direccionamiento se revisa y actualiza periódicamente, el resultado de este ejercicio se consolida y documenta en el **Plan Estratégico Institucional**, este contiene los elementos básicos de la planeación estratégica, los cuales son: la **misión, visión, valores, perspectivas y objetivos estratégicos**. Así mismo a través de proyectos y planes de trabajo se materializa la ejecución de la estrategia definida para el periodo, esta información se puede consultar en el siguiente enlace.

<https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/115/marco-estrategico/>

- **Estructura:** El proceso de Gestión de la selección, administración del talento humano y servicios laborales gestiona la administración de la estructura organizacional y planta de personal acordes a las necesidades y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones. La estructura organizacional de la entidad está reflejada en el organigrama, que puede ser consultado a través de la página web de la entidad en el siguiente enlace.

<https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/116/organigrama-y-equipo-humano/>

- **Procesos:** En el marco del proceso de Gestión de Procesos se vela por optimizar la gestión de estos a través de la aplicación de lineamientos y metodologías para el diseño, mejora y monitoreo de estos, contribuyendo oportunamente al logro de los objetivos estratégicos. El enfoque basado en procesos se sustenta en los principios básicos de Gestión de Calidad establecidos en la Norma ISO 9001:2015. La aplicación de este principio propicia una gestión articulada al interior de la Entidad, e implica la aplicación de controles a cada uno de los procesos y la disposición de recursos para alcanzar los resultados esperados. En tal sentido la entidad ha definido su mapa de procesos el cual representa de manera gráfica y armonizada la misión y demás actividades que desarrolla. La representación del mapa de procesos se puede consultar en los siguientes enlaces.

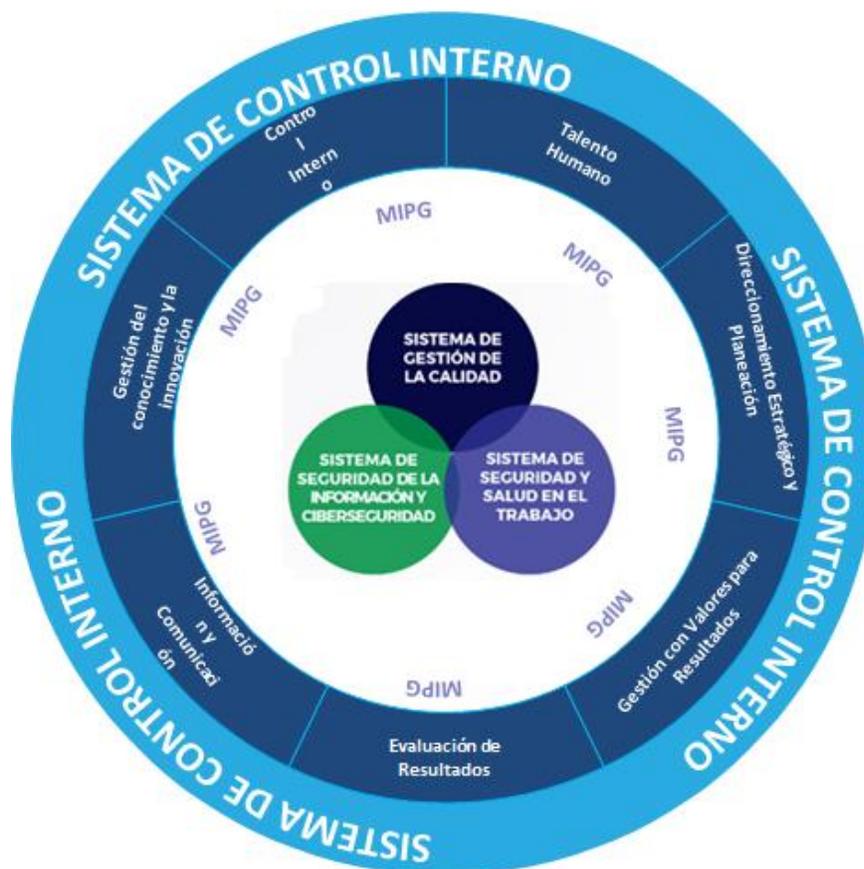
<https://colpensiones.isotools.org/wip/wip2015/descargarDocumento.cfm?token=MEUwRkNDRkRDODU0QjNGOEZFM DIFOEJGODVEODAxMjgxNki0QjhEQjhCQUi3OEFEQUNDNw==>

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 5 de 44
---	-------------------------	------------	----------------

4.2 MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Modelo del Sistema Integrado de Gestión Colpensiones, es el conjunto de sistemas de gestión, marcos de referencia y buenas prácticas, que interactúan de manera unificada y armonizada, permitiendo su articulación e integración, este tiene como principales objetivos aportar a la mejora continua de la operación de los procesos y su alineación al direccionamiento estratégico de Colpensiones, para brindar servicios que cumplan las necesidades y expectativas de los ciudadanos y empleadores, aumentando sus niveles de satisfacción. A continuación, se ilustra el Modelo del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

Figura 2 Modelo SIG¹



¹ Modelo aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta No GPI-03 del 25 de marzo de 2020

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 6 de 44
---	-------------------------	------------	----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La estructuración del Modelo obedece a una orientación de armonizar los sistemas de gestión bajo un enfoque basado en el ciclo PHVA y basado en riesgos, así como alineado con las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Los elementos que componen el Modelo del Sistema Integrado de Gestión se describen a continuación.

4.2.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO²

Es el conjunto de controles de la organización, la gestión de riesgos, la administración de la información y de los recursos y por el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas, resultados u objetivos de la entidad. De acuerdo con lo anterior y con lo referido en la séptima dimensión de MIPG, el Control Interno, su estructura se fundamenta en los siguientes componentes:

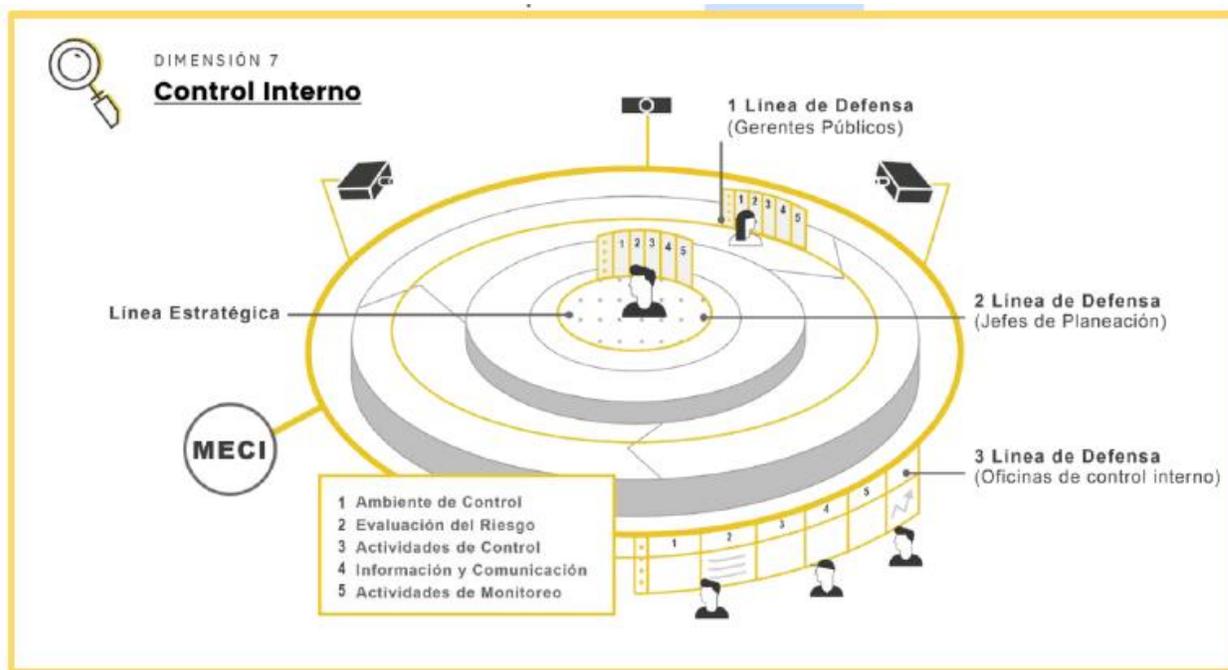
- **Ambiente de Control:** Conjunto de directrices y condiciones mínimas que brinda la alta dirección de las organizaciones con el fin de implementar y fortalecer su sistema de control interno
- **Evaluación del riesgo:** Proceso dinámico e interactivo que le permite a la entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales.
- **Actividades de control:** Acciones determinadas por la entidad generalmente expresadas a través de políticas de operación, procesos y procedimientos, que contribuyen al desarrollo de las directrices impartidas por la alta dirección frente al logro de los objetivos
- **Información y comunicación:** La información sirve como base para conocer el estado de los controles, así como para conocer el avance de la gestión de la entidad. La comunicación permite que los servidores públicos comprendan sus roles y responsabilidades, y sirve como medio para la rendición de cuentas.
- **Actividades de monitoreo:** Busca que la entidad haga seguimiento oportuno al estado de la gestión de los riesgos y controles, esto se puede llevar a cabo a partir de dos tipos de evaluación concurrente o autoevaluación y evaluación independiente.

A continuación, se ilustra el esquema de operación de este.

² Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.3.1

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 7 de 44
---	-------------------------	------------	----------------

Figura 3 Esquema de operación del Control Interno



Fuente: Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3 diciembre de 2019

4.2.2 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN³

Es 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.

Este opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional (Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del

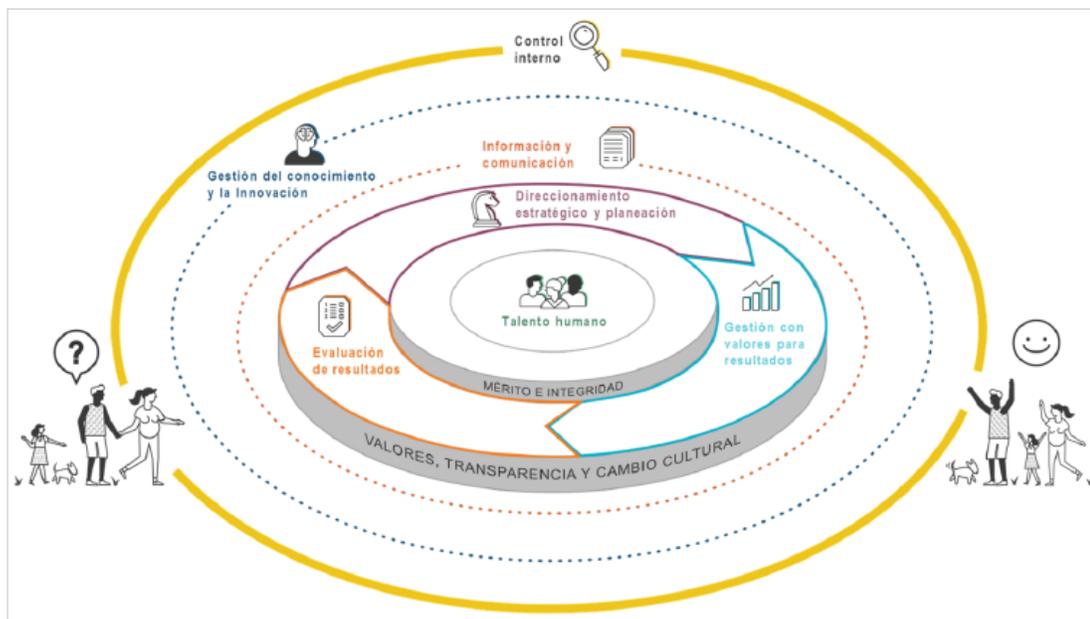
³ Marco General Sistema de Gestión MIPG Julio 2018, Función Pública

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 8 de 44
---	-------------------------	------------	----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

conocimiento y Control Interno), implementadas de manera articulada e intercomunicada, a continuación, se ilustra el esquema de operación de este.

Figura 4 Esquema de operación del MIPG



Fuente: Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3 diciembre de 2019

Cada una de las 7 dimensiones se desarrolla a través de una o varias Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, que se describen en la siguiente tabla.

Tabla 1 Relación de dimensiones y políticas del MIPG

Dimensión	Políticas
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Talento humano Integridad
Dirección estratégica y Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Institucional Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público Compras y contratación pública

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Dimensión	Políticas
Gestión con valores para resultados	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Gobierno digital • Seguridad digital • Defensa jurídica • Mejora normativa
Evaluación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión documental • Gestión de la información estadística
Gestión del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del conocimiento y la innovación
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Control interno

4.2.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD⁴

Es un modelo cuyo objetivo está orientado a demostrar la capacidad de la entidad de suministrar productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios, implícitos y organizacionales, que permitan aumentar la satisfacción de los clientes y partes interesadas, mejorando permanentemente el desempeño de la entidad en términos de calidad.

⁴ Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad

4.2.4 SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD⁵

Modelo basado en estándares internacionales y buenas prácticas, cuyos requisitos están orientados a establecer, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener la seguridad y los activos de información de la entidad, para gestionar adecuadamente la integridad, confidencialidad y disponibilidad de estos.

4.2.5 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO⁶

Orienta el establecimiento de los requisitos mínimos para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar las condiciones de seguridad física, ambiental, psicológicas y demás que impacten la calidad de vida de los colaboradores y partes interesadas en los espacios laborales de la entidad.

- Planear: Establecimiento e implementación de la Política de SST, Plan anual de trabajo y documentación del SST.
- Hacer: Desarrollo del Plan Anual de trabajo, identificación, registro y evaluación de los riesgos que puedan producir enfermedades laborales en los sitios de trabajo, ejecución de programas de vigilancia epidemiológica, investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedades laborales e inspecciones.
- Verificar: Registro y seguimiento de indicadores, auditorías internas y revisión por la dirección.
- Actuar: Implementación de planes de mejoramiento

⁵ Norma Técnica Colombiana NTC ISO IEC 27001:2013 Sistemas de Gestión de la seguridad de la información, Modelo de seguridad y privacidad de la información del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

⁶ Resolución número 0312 de 2019, Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 11 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

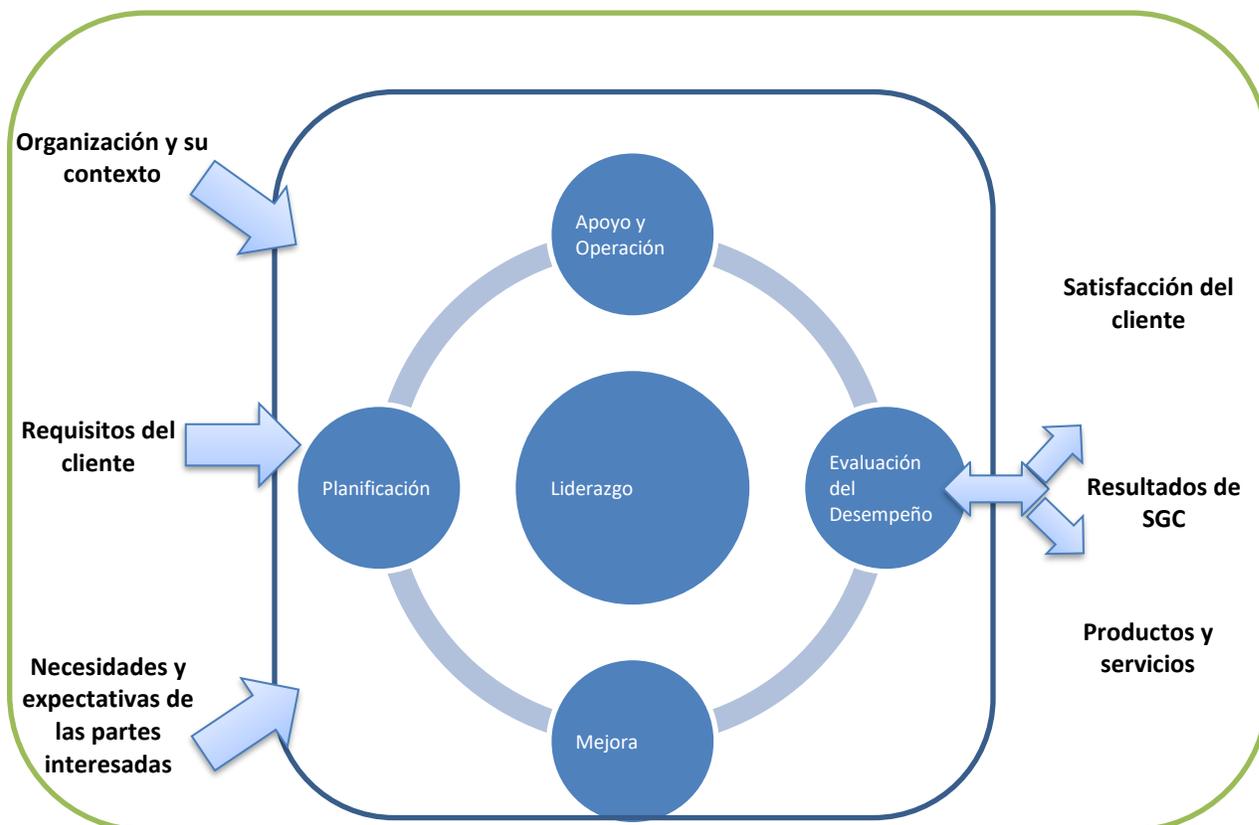
4.2.6 ELEMENTOS TRANSVERSALES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica Colombia NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, y la NTC ISO IEC 27001:2013 Sistemas de Gestión de la seguridad de la información, los principales elementos que articulan la implementación y mantenimiento se describen a continuación:

- **Contexto:** Es el conjunto de acciones que debe llevar a cabo la entidad para garantizar el éxito del sistema y está relacionado con la comprensión del contexto interno y externo, comprensión de necesidades y expectativas, establecimiento de procesos y documentación, entre otros.
- **Liderazgo:** Se refiere a los roles, responsabilidades y compromiso que debe tener la alta dirección dentro del sistema. Además de velar por mantener un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a las necesidades de la entidad.
- **Planificación:** Son las acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del sistema tales como la determinación de los riesgos y oportunidades, la definición de objetivos y la planeación de cambios.
- **Apoyo:** Indica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada que requiere la entidad para el sostenimiento del sistema.
- **Operación:** Referencia los requisitos para la planificación y control; así como los requisitos para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta su entrega.
- **Evaluación del desempeño:** Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación del sistema y los procesos.
- **Mejora:** Se refiere a las acciones desarrolladas por la entidad encaminadas a la mejora continua del sistema conforme los resultados del análisis de información y revisiones del sistema.

A continuación se ilustra la articulación de estos elementos

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 12 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

Figura 5 Articulación de los elementos del sistema de gestión de calidad


Fuente: Norma Técnica Colombia NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad

4.2.7 NIVELES DEL MODELO SIG

Para garantizar una adecuado entendimiento y articulación de los diferentes elementos que componen el modelo se han definido tres (3) niveles de gestión, a continuación, se describen cada uno de estos niveles.

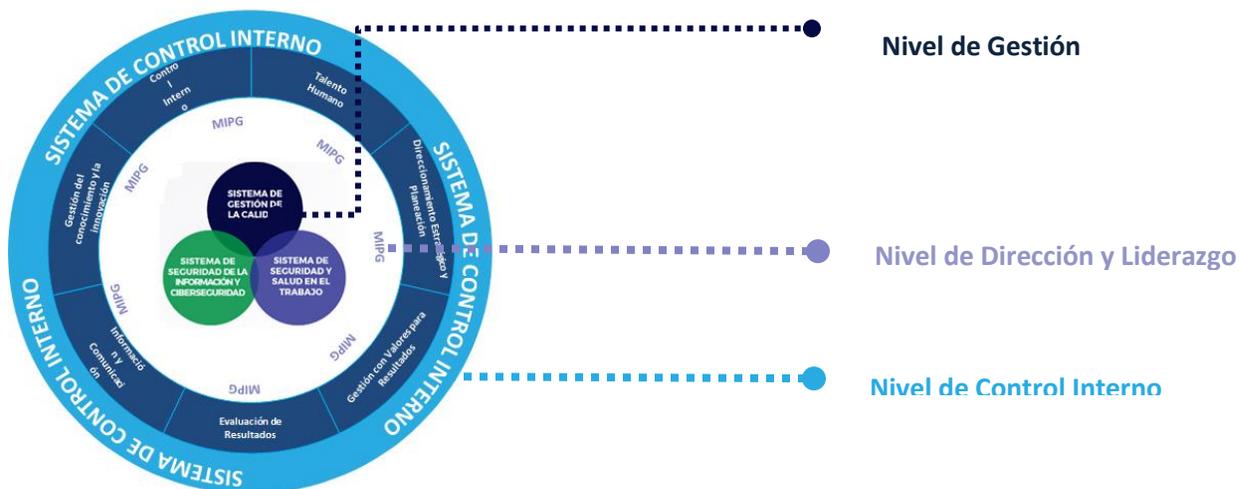
MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 13 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- **Nivel de Gestión:** Conjunto de principios, requisitos y estándares técnicos relacionados entre sí que afectan directamente la gestión de los procesos con el objetivo asegurar un servicio más innovador, oportuno, cercano, ágil y confiable; así como proteger y asegurar la información de la entidad; y fomentar una cultura saludable para los grupos de interés.
- **Nivel de Dirección y Liderazgo:** Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de Colpensiones que opera a través de 7 dimensiones, con el fin de garantizar los resultados de la planeación estratégica alineada al Plan Nacional de Desarrollo.
- **Nivel de Control Interno:** Estructura de control integrado por planes métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación de la gestión en procura que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

En la siguiente ilustración se identifican los tres niveles para el Modelo SIG

Figura 6 Niveles del Modelo SIG



MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 14 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

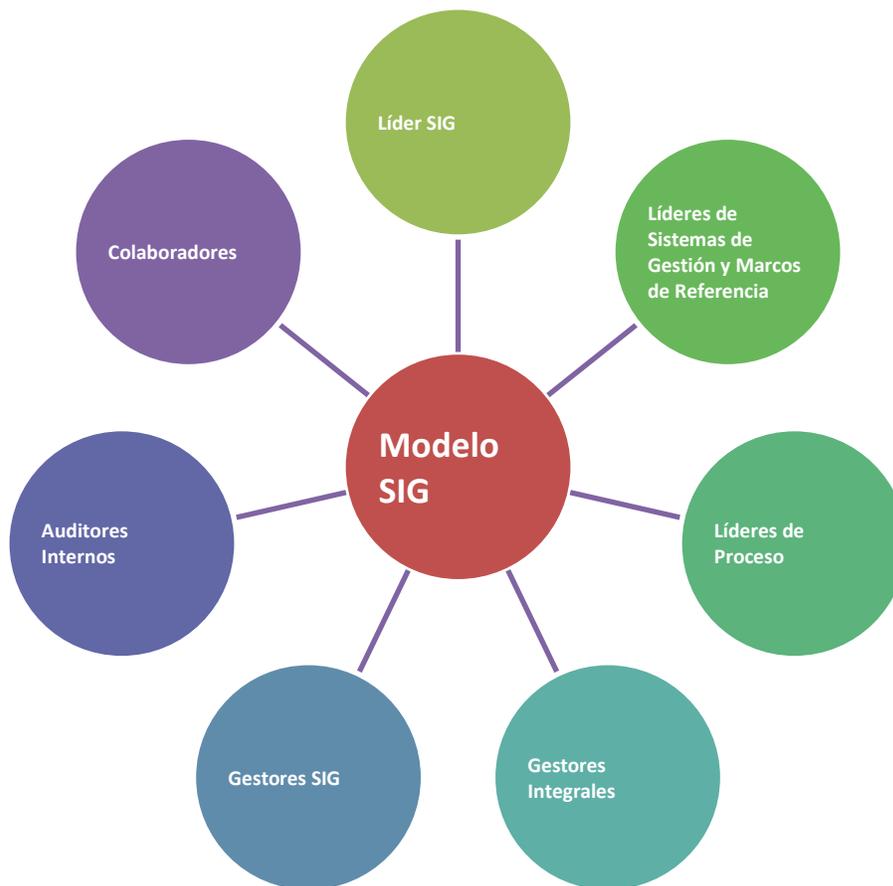
4.2.8 COMPROMISO, ROLES Y RESPONSABILIDADES FRENTE AL MODELO SIG

Con el propósito de fortalecer el mantenimiento y mejora del Modelo SIG, se han definido instancias de responsabilidad y autoridad frente a este, las cuales se evidencian en la siguiente figura.

Figura 7 Responsabilidad y Autoridad frente al Modelo SIG



MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 15 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------



4.2.8.1 Comité Institucional de Gestión y Desempeño⁷

De acuerdo con la Resolución 126 de 2018, algunas de las funciones de este comité, en relación con el Modelo del Sistema Integrado de Gestión son:

- ✓ Aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- ✓ Articular los esfuerzos institucionales, recursos metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

⁷ Resolución 126 de 2018, art. 6 funciones

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 16 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- ✓ Establecer la política, los objetivos y demás directrices generales del Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones, así como asignar los recursos para la planificación, implementación, evaluación y mejora continua del SIG, garantizando el cumplimiento de los requisitos y normatividad aplicable.
- ✓ Evaluar los avances de la implementación de las políticas de desarrollo administrativo y demás componentes del MIPG de acuerdo a las directrices establecidas.
- ✓ Realizar recomendaciones necesarias teniendo en cuenta el resultado de las evaluaciones de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

4.2.8.2 Líder SIG (Gerente SIG)

- ✓ Liderar la articulación e integración del Modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Definir lineamientos de integración del modelo y articular a los diferentes líderes de los sistemas para la implementación, mantenimiento y mejora de estos.
- ✓ Promover espacios de participación que permitan la contribución colectiva de mejora del Modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Diseñar e implementar mecanismos para evaluar la conformidad del Modelo del Sistema Integrado de Gestión para facilitar la toma de decisiones de la Alta Dirección.
- ✓ Proponer las mejoras a la estructura y operación del Modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Incentivar la toma de conciencia de los aspectos claves del Modelo del Sistema Integrado de Gestión en todos los niveles de la entidad.
- ✓ Garantizar la oportunidad de la publicación y difusión por los diferentes canales de comunicación de los cambios que se generen en el Modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre la conformidad y desempeño del Modelo del Sistema Integrado de Gestión.

4.2.8.3 Líderes de Sistemas y Marcos de Referencia

- ✓ Desarrollar diagnósticos del sistema o marco de referencia que permitan identificar su nivel de alineación, cumplimiento o brechas.
- ✓ Coordinar y articular la definición del plan de implementación requerido para el sistema o marco de referencia con base en el diagnóstico, en coordinación con los líderes de procesos.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 17 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- ✓ Realizar actividades conjuntas con los diferentes líderes de los sistemas de gestión y marcos de referencia que permitan la articulación del Modelo del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Gerencia SIG.
- ✓ Establecer, mantener y mejorar el sistema o marco de referencia bajo su responsabilidad, en coordinación con los líderes de procesos.
- ✓ Monitorear y evaluar el desempeño del sistema o marco de referencia en los niveles estratégico, táctico y operativo de acuerdo con las directrices definidas en los diferentes procesos.
- ✓ Tomar decisiones a partir de los resultados de los análisis de riesgos y oportunidades del sistema de gestión o marco de referencia y su impacto sobre los objetivos trazados.
- ✓ Validar el cumplimiento del marco legal y regulatorio del sistema de gestión o marco de referencia, tomando decisiones oportunas para la implementación de planes de mejoramiento requeridos.
- ✓ Generar informes de avance, desempeño y otros para los diferentes espacios que se establezcan para la revisión del Modelo del Sistema Integrado de Gestión.

4.2.8.4 Líderes de Proceso

- ✓ Adoptar las directrices del Modelo del Sistema Integrado de Gestión en la implementación de los procesos.
- ✓ Incorporar las recomendaciones de mejora del Modelo del Sistema Integrado de Gestión en los procesos, subprocesos y demás documentación que lidera, aplicando los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.
- ✓ Realizar seguimiento y control al desempeño de los indicadores estratégico, táctico y operativo relacionados con el proceso que lidera.
- ✓ Atender las auditorías de gestión e internas que se realicen al proceso a cargo en el marco del Modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Apoyar la capacitación y entrenamiento requerido para que los colaboradores del proceso cumplan con el Modelo del Sistema Integrado de Gestión, en el marco del proceso de Gestión de Desarrollo del Talento Humano.
- ✓ Determinar los recursos necesarios en el presupuesto anual para ejecutar las actividades que permitan la optimización y mejora del proceso que lideran.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 18 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- ✓ Identificar, ejecutar y hacer seguimiento a las mejoras de los trámites que sea responsable acorde con la estrategia de racionalización definida para cada vigencia, en coordinación con los procesos que se requiera.
- ✓ Mantener actualizado el proceso, subprocesos y demás documentación que lidera
- ✓ Gestionar integralmente los riesgos asociados a los procesos que lidera y ejecutar los planes de tratamiento derivados de estos.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de las políticas, directrices y lineamientos establecidos por el proceso de Gestión Documental en la gestión de los procesos a su cargo
- ✓ Reportar de manera oportuna los eventos y/o incidentes de seguridad de la información relacionados con el proceso que lidera.
- ✓ Identificar, valorar, clasificar y etiquetar periódicamente los activos de información relacionados con el proceso que lidera de acuerdo con las políticas y procedimientos que apliquen.
- ✓ Promover al interior del proceso la participación de los colaboradores en los programas de promoción y prevención de la Seguridad y Salud en el trabajo
- ✓ Suministrar oportunamente la información solicitada por los diferentes procesos o líderes de sistemas o marcos de referencia responsables de liderar la implementación y mantenimiento del Modelo SIG.
- ✓ Designar al gestor(es) integral que apoyará la articulación y seguimiento de los diferentes temas asociados al proceso

4.2.8.5 Gestores Integrales

- ✓ Apoyar al líder del proceso en el análisis de la información que se requiera en relación con la problemática o situación de mejora desde la visión del proceso en el cual participan.
- ✓ Proponer soluciones de mejora para los procesos en los cuales participa y que impactan el Modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Apoyar al líder del proceso en la estructuración, implementación, documentación, mejora y socialización de los documentos asociados al proceso.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 19 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- ✓ Apoyar al líder del proceso en la atención de las auditorías que se realicen al proceso.
- ✓ Apoyar al líder del proceso en la identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a los procesos y apoyar la ejecución de los planes de tratamiento derivados de estos.
- ✓ Validar que la documentación asociada a su proceso se encuentre alineada a la estructura del mapa de procesos.
- ✓ Apoyar al líder del proceso en el reporte de los eventos y/o incidentes de seguridad de la información relacionados con el proceso.
- ✓ Apoyar al líder del proceso en el seguimiento y reporte de los planes de mejora, indicadores, acuerdos de nivel de servicio y servicios no conformes (si aplica) a través de la herramienta o mecanismo dispuesto para tal fin.
- ✓ Apoyar las actividades de promoción y prevención de la seguridad y salud en el trabajo al interior del proceso.
- ✓ Apoyar al líder del proceso en el suministro oportuno de la información solicitada por los diferentes procesos o líderes de sistemas o marcos de referencia responsables de liderar la implementación y mantenimiento del Modelo SIG.
- ✓ Articular con los colaboradores el seguimiento a los diferentes temas asociados con el proceso, en coordinación con el Gestor SIG.

4.2.8.6 Gestores SIG

- ✓ Proponer soluciones de mejora para los procesos en los cuales participa y que impactan el Modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Realizar recomendaciones a los procesos en la estructuración, implementación, documentación y mejora de los documentos asociados al proceso.
- ✓ Asesorar a los procesos en el uso adecuado de las metodologías de análisis de causas en relación con la problemática o situación de mejora identificadas y su articulación con los sistemas de gestión y marcos de referencia.
- ✓ Realizar actividades de sensibilización o socialización de los generalidades de Modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Realizar monitoreo y seguimiento a estado de los planes de mejora, indicadores, acuerdos de nivel de servicio y servicios no conformes (si aplica) a través de la herramienta o mecanismo dispuesto para tal fin, y generar las recomendaciones a las que haya lugar.
- ✓ Orientar a los procesos en relación con los sistemas de gestión y marcos de referencia de acuerdo con los diferentes roles y responsabilidades

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 20 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.2.8.7 **Audidores Internos**

- ✓ Desarrollar auditorías internas a los sistemas de gestión o marcos de referencia que permitan evidenciar el grado cumplimiento de los requisitos del Modelo del Sistema Integrado de Gestión conforme lo planificado.
- ✓ Aplicar las disposiciones definidas en el lineamiento de auditorías del sistema integrado de gestión.
- ✓ Registrar los hallazgos de auditoría y validar la formulación de los planes de mejora que permitan eliminar la causa raíz de la situaciones presentadas.
- ✓ Verificar la eficacia de los planes de mejoramiento de los procesos que se generen como resultado de los ejercicios de auditoría interna al Modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Participar de las actividades de formación, capacitación y actualización relacionadas con la ejecución de las auditorías internas del Modelo SIG.

4.2.8.8 **Colaboradores**

- ✓ Mantener y mejorar el Modelo del Sistema Integrado de Gestión, con el cumplimiento de sus funciones u obligaciones, según corresponda, en el marco de los procesos, subprocesos, procedimientos y demás documentos adoptados por la entidad.
- ✓ Participar activamente en las charlas y cursos de capacitación y actividades relacionadas con el Modelo del Sistema Integrado de Gestión y los diferentes sistemas de gestión y marcos de referencia que lo conforman a los cuales sea convocado o invitado.
- ✓ Cumplir con las políticas, directrices y normas de los diferentes sistemas de gestión y marcos de referencia que conforman el Modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Cumplir con las políticas, directrices y lineamientos establecidos por el proceso de Gestión Documental
- ✓ Participar en los programas de promoción y prevención del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con los tipos de riesgo que esté expuesto.
- ✓ Reportar las condiciones y/o acciones inseguras en los lugares de trabajo y presentar sugerencias de mejora.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 21 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- ✓ Reportar cualquier evento que pueda poner en riesgo la seguridad de la información de Colpensiones.
- ✓ Proponer mejoras para el Modelo del Sistema Integrado de Gestión y articularlas con el gestor integral para su implementación (Si aplica).

4.2.9 LÍDERES DE SISTEMAS Y MARCOS DE REFERENCIA

Para garantizar la implementación, seguimiento y monitoreo de cada elemento que compone el Modelo del Sistema Integrado de Gestión, se han definido los cargos de la estructura organizacional responsables de gestionar los diferentes subsistemas que conforman el modelo. En la siguiente tabla se identifican los líderes de cada sistema.

Tabla 2 Líderes de sistemas y marcos de referencia

Sistema / Marco de Referencia	Líder
Sistema de Control Interno	Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales con el apoyo de Control Interno desde su ámbito de Evaluación
Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	Gerencia de Planeación Institucional
Sistema de Gestión de Calidad	Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión
Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información

Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo

Gerencia de Talento Humano y relaciones Laborales

4.3 PLANIFICACIÓN DEL MODELO SIG

4.3.1 Alcance

El Modelo del Sistema Integrado de Gestión, ha sido estructurado para que sea aplicable a todos los procesos y áreas de la entidad, así como su alineación a la normatividad aplicable, la planeación estratégica, el modelo de operación por procesos, y los productos y servicios prestados por la entidad.

El alcance de los diferentes elementos del Modelo del Sistema Integrado de Gestión se definirá de acuerdo con la conformidad de cada uno de estos en relación con su estado, nivel de madurez y el cumplimiento de los requisitos aplicables a cada uno, los cuales serán revisados anualmente.

4.3.1.1 Alcance para el Sistema de Gestión de la Calidad⁸

La administración integral de los aportes del Régimen de Prima Media (RPM) y los ahorros de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) y los Servicios Sociales Complementarios, soportadas en la Gestión Comercial, la Gestión del Ciudadano y el empleador, la Gestión del financiamiento e inversiones, la administración de la información, la determinación y cumplimiento de derechos, la gestión en educación y servicios extendidos y de bienestar.

Requisito no aplicable: 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

Aplicabilidad

Requisito	Justificación
-----------	---------------

⁸ Alcance aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta del 18 de noviembre de 2020

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

En Colpensiones, para el desarrollo de sus operaciones no se requieren instrumentos de medición para asegurar y determinar la conformidad del servicio, por lo tanto, no se realizan actividades de verificación o calibración.

4.3.2 Políticas del Modelo del Sistema Integrado de Gestión

Como parte del compromiso de la entidad frente a los ciudadanos, empleadores y partes interesadas, en lo relacionado con la prestación de los productos y servicios asociados a la administración del Régimen de Prima Media – RPM y del programa de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS y con el Modelo del Sistema Integrado de Gestión se han definido políticas como marcos de referencia para la orientación de cada sistema y en las cuales se definen las líneas de actuación de la entidad frente a estos.

A continuación, se presentan o indican las políticas de la entidad frente a los sistemas que componen el Nivel de Gestión.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 24 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Política Integral AGE-ASG-DIN-002 - Documentos Internos – Administración de Sistemas de Gestión
- Política de Calidad AGE-ASG-DIN-002 Documentos Internos – Administración de Sistemas de Gestión
- Políticas de Seguridad de la Información y ciberseguridad: Las políticas relacionadas con el sistema de seguridad de la información y ciberseguridad se describen en el Manual de políticas y lineamientos de seguridad de la información y ciberseguridad - AGE-GRI-MAN-015
- Política sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo⁹: esta política se describe en el Manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo GTH-GEN-MAN-005
- Política del Sistema de Control Interno: esta política se describe en el Manual del Sistema de Control Interno AGE-ASG-MAN-002

La articulación entre la Política Integral y las diferentes políticas de los sistemas de gestión y marcos de referencia que componen el Modelo SIG, se describe a continuación:

⁹ Política del SG—SST versión 1 del 18 de julio de 2019 aprobada por el Presidente de la Entidad

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 25 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Tabla 3 Despliegue y Alineación de la Política Integral

Misión y Visión	Política Integral	Elementos	Política SGC	Política SGSST	Política de SGSIC	Política SCI
<p>Misión: Colpensiones es una empresa del Estado que administra integralmente el Régimen de Prima Media con prestación definida (RPM), y los servicios sociales complementarios, brindando calidad en la atención y generando confianza en los colombianos mediante la protección económica, durante el ciclo de vida, ante los riesgos de invalidez, vejez y sobrevivencia.</p> <p>Visión: En el 2022, Colpensiones será reconocida como la mejor opción de protección de la vejez de los colombianos, por la calidad y efectividad en la atención al ciudadano y la innovación en sus procesos para facilitar el ahorro para la vejez, invalidez y sobrevivencia.</p>	<p>1. COLPENSIONES está comprometida con la administración eficaz, eficiente y efectiva de los aportes, ahorros de los ciudadanos en el régimen de prima media y servicios sociales complementarios para su protección hoy y mañana, ante los riesgos de invalidez, vejez y sobrevivencia, mediante la prestación de un servicio más innovador, más oportuno, más cercano, más ágil y confiable para sus partes interesadas</p>	Propósito	<p>1. Colpensiones está comprometida con la administración eficaz, eficiente y efectiva de los aportes, ahorros de los ciudadanos en el régimen de prima media y servicios sociales complementarios para su protección hoy y mañana, ante los riesgos de invalidez, vejez y sobrevivencia, mediante la prestación de un servicio más innovador, más oportuno, más cercano, más ágil y confiable para sus partes interesadas</p>	<p>1. La Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones expresa su compromiso desde la alta dirección con la seguridad, salud y bienestar de todos sus trabajadores, contratistas y demás partes interesadas,</p>	<p>1. COLPENSIONES reconoce el valor de la información que hace parte de los procesos de la entidad y los datos personales de sus servidores, colaboradores, terceros, afiliados, vinculados y usuarios, razón por la cual asume el compromiso institucional de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, exactitud, completitud, consistencia y trazabilidad de la información</p> <p>5. La Junta Directiva de Colpensiones es la encargada de aprobar este documento y las políticas en él contenidas. La Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información es la responsable de ampliar, detallar y definir políticas específicas y</p>	<p>1. El Sistema de Control Interno (SCI) de Colpensiones tiene como objetivo proporcionar una estructura de control</p>

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Misión y Visión	Política Integral	Elementos	Política SGC	Política SGSST	Política de SGSIC	Política SCI
					lineamientos relacionados a la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad en la entidad, los cuales se encuentran contenidos en el Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.	
	2. que asegure el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales, de la organización y técnicos	Compromiso cumplimiento de requisitos	2. que asegure el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y de la organización	2. así como con el cumplimiento de la normatividad legal vigente y demás requisitos aplicables en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo	2. de acuerdo con las buenas prácticas internacionales y los requerimientos exigidos por la ley; teniendo especial consideración de la información y los recursos que están expuestos o conectados al ciberespacio.	2. que busque que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y de los recursos, se lleven a cabo de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la alta dirección y en atención a las metas y objetivos previstos, brindado así mayor seguridad a los diferentes grupos de interés que interactúan con la entidad.

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Misión y Visión	Política Integral	Elementos	Política SGC	Política SGSST	Política de SGSIC	Política SCI
	<p>3. a través de la participación y desarrollo del talento humano, el aseguramiento de las condiciones de seguridad, salud y bienestar de los colaboradores, contratistas y demás partes interesadas, la transformación digital en sus procesos y la gestión integral de riesgos, a través de la adopción de los principios de autenticidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>	<p>Como se desarrollará</p>	<p>3. a través de la potencialización y desarrollo del talento humano, la transformación digital en sus procesos y la gestión de los riesgos a nivel estratégico, táctico y operativo</p>	<p>3. en tal sentido, Colpensiones adopta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para valorar y gestionar la identificación de los riesgos, la aplicación de controles</p> <p>5. utilizando herramientas y estrategias que permitan mantener espacios de trabajo seguros y entornos saludables en todas las sedes donde opere y preste sus servicios Colpensiones, generando conciencia en la cultura del cuidado con el fin de disminuir de forma progresiva el riesgo de enfermedad ocupacional, de accidentes de trabajo y otras ausencias de causa médica prevenible en el ambiente laboral y de impacto para la productividad de la organización y el valor</p>	<p>3. Las políticas y lineamientos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Colpensiones son aplicables para todos los procesos, la información de la entidad y los datos personales de sus funcionarios, colaboradores, proveedores, clientes y usuarios, tratada directamente a través de su infraestructura o por terceros designados para tal fin.</p> <p>4. Es compromiso de todos los servidores, colaboradores y terceros que presten sus servicios, el dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad, pues se entiende que el no hacerlo expone a Colpensiones a riesgos de seguridad de la información,</p>	<p>4. A través del SCI, Colpensiones desarrolla una cultura organizacional fundamentada en principios, valores y conductas éticas, en el adecuado uso de la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua de la entidad.</p> <p>5. Esto hace que se cuente con personal que entiende y es consciente de la necesidad del control sobre los procesos y los riesgos a los cuales están expuestos.</p>

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Misión y Visión	Política Integral	Elementos	Política SGC	Política SGSST	Política de SGSIC	Política SCI
				que le ofrece a los colombianos. 6. La implementación y cumplimiento de esta política es responsabilidad de todos los trabajadores, contratistas y demás partes interesadas.	ciberseguridad, legales, de reputación, financieros y operativos entre otros.	
	4. contribuyendo con el mejoramiento continuo del modelo del Sistema Integrado de Gestión.	Compromiso con la mejora continua	4. enmarcado en el mejoramiento de su modelo de gestión.	4. y el mejoramiento continuo		3. Las estructura, desarrollo y mejora continua del SCI de Colpensiones, toma como referencia estándares nacionales e internacionales de alto reconocimiento, en especial el marco legal expedido por la Superintendencia Financiera, el modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG a través de su séptima dimensión y los elementos definidos en el Modelo Estándar de Control Interno MECI y el modelo integral de control interno definido por COSO en su última actualización.

Tabla 4 Alineación de la Política de calidad vs Objetivos Estratégicos

Política	Objetivos Estratégicos
<p>Colpensiones está comprometida con la administración eficaz, eficiente y efectiva de los aportes, ahorros de los ciudadanos en el régimen de prima media y servicios sociales complementarios para su protección hoy y mañana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Fortalecer la implementación de la política pública de protección a la vejez, a través de la administración efectiva del RPM y servicios sociales complementarios. 3. Incrementar la cobertura y el ahorro en los BEPS 4. Asegurar la sostenibilidad financiera de la Administradora. 5. Optimizar la gestión financiera del RPM y BEPS
<p>mediante la prestación de un servicio confiable, ágil, oportuno, innovador e integral a sus partes interesadas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incrementar en los usuarios el nivel de recordación de la marca “Colpensiones” como sinónimo de confianza para depositar los aportes y ahorros para la protección hoy y mañana
<p>que asegure el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y de la organización, a través del fortalecimiento del talento humano, la implementación de desarrollos tecnológicos, la transformación digital y la gestión de los riesgos a nivel estratégico, táctico y operativo enmarcado en el mejoramiento de su modelo operacional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. Implementar mejores prácticas de gestión, con enfoque en procesos y riesgos para responder a los cambios en el entorno y a las expectativas de las partes interesadas. 7. Promover la transformación digital en la gestión institucional para hacer más eficientes los procesos, trámites y servicios. 8. Ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar. 9. Transformar la cultura organizacional hacia un enfoque de servicio, innovación y creatividad.

4.4 COMPONENTES TRASVERSALES DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**4.4.1 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL**

El Sistema de Planeación Institucional es el marco de referencia para la planeación de la entidad en los niveles estratégico, táctico y operativo. De esta forma, establece la estructura y las metodologías bajo las cuales se define, implementa y actualiza el direccionamiento estratégico de la entidad. Los componentes del Sistema de Planeación Institucional son:

- La planeación estratégica es el primer nivel y se orienta a definir de manera objetiva la estrategia a implementar para alcanzar los resultados planificados en el mediano plazo, a partir del análisis de la situación actual y la proyección de la situación esperada. La planeación estratégica se operativa mediante la definición del Plan Estratégico Institucional – PEI, el cual está enmarcado en la visión, misión, valores y objetivos estratégicos institucionales
- La planeación táctica es el segundo nivel del Sistema de Planeación Institucional, mediante la cual se desagregan las decisiones y orientaciones estratégicas en planes concretos a nivel de áreas, para su posterior consolidación en el Plan de Acción Anual que constituye un instrumento de programación y control de la ejecución de los proyectos y planes de trabajo que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional de la empresa.
- La planeación operativa es el tercer nivel del Sistema de Planeación Institucional, en este se precisa la planeación basada en los procesos definiendo planes misionales y de apoyo, la cual permite la asignación de los recursos necesarios para lograr lo planeado y proporciona los instrumentos de evaluación y seguimiento de la gestión que permiten establecer el nivel de cumplimiento de lo planificado.

La definición y gestión de la Planeación Estratégica Institucional se desarrolla a través los *“Lineamientos metodológicos para la formulación y actualización de la planeación estratégica institucional DIE-PLE-LIN-002”* en el cual se define los pasos a desarrollar para la formulación, actualización y seguimiento de la planeación estratégica institucional, a través de la identificación de sus principales elementos y la definición de las actividades necesarias para su elaboración.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 31 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

4.4.2 GRUPOS DE INTERÉS

Los Grupos de Interés se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de estas. Así mismo para la entidad se hace necesario incorporar las necesidades y expectativas de los diferentes actores, así como mantener informados, explicar y responder a cada una de las decisiones, acciones y desempeño.

En ese sentido desde se cuenta con el Lineamiento para la identificación, priorización y caracterización de grupos de interés DIE-PLE- LIN-006 el cual permite identificar, priorizar y caracterizar los grupos e individuos de interés.

De acuerdo con lo anterior Colpensiones cuenta con los siguientes documentos:

- ✓ CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS COLPENSIONES **DIE-PLE-DIN-003**
- ✓ IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS DE COLPENSIONES “STAKEHOLDERS” DIE-PLE-DIN-004

En los cuales busca identificar, priorizar y caracterizar los diferentes actores, de tal forma que permita establecer estrategias de relacionamiento eficientes y efectivas, mediante las cuales se transmitan los mensajes adecuados dependiendo de los intereses y expectativas de cada uno de estos.

A continuación, se relacionan los grupos de interés de Colpensiones:

Tabla 5 Grupos de Interés internos

INTERNOS	
Trabajadores oficiales	Servidores públicos
Trabajadores en misión	Directivos
Sindicatos	Junta Directiva
Familias de los trabajadores oficiales	

Tabla 6 Grupos de Interés externos

EXTERNOS	
Usuarios	Administradoras de Fondos de Pensiones
Gremios y asociaciones	Contratistas y Proveedores
Administración Pública	Entidades del Sistema Financiero
Rama Judicial	Medios de Comunicación
Entes de Control y vigilancia	Cooperativas
Organizaciones civiles	

4.4.3 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Para garantizar la articulación y gestión de la información documentada del Modelo del Sistema Integrado de Gestión se establece la jerarquía de esta, de acuerdo con las necesidades de la entidad, en la cual se establece la importancia de los documentos dentro del Modelo. En la siguiente figura se ilustra la jerarquía documental.

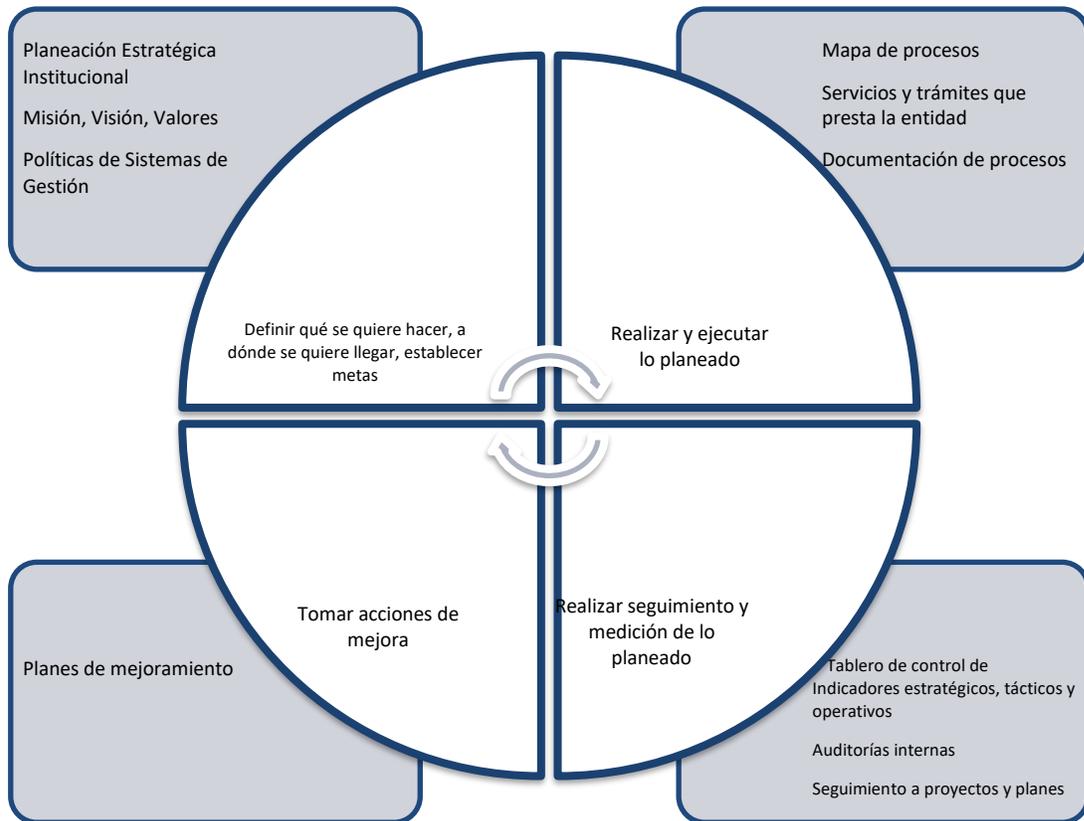
Figura 8 Estructura jerárquica de la información documentada del Modelo SIG


El desarrollo de los contenidos de los diferentes tipos documentales se detalla a través del proceso de Gestión de Procesos.

4.4.4 GESTIÓN POR PROCESOS

La entidad cuenta con una estructura organizacional funcional, sin embargo, los procesos son transversales y con esta visión se han definido y estructurado, con el fin de aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos. La gestión de los procesos de la entidad se desarrolla bajo el enfoque del ciclo PHVA, así como el enfoque de pensamiento basado en riesgos que permita aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados. En la siguiente ilustración se muestra la relación de la planeación estratégica, el modelo por procesos y el Modelo del Sistema Integrado de Gestión bajo el enfoque del ciclo PHVA.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 34 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

Figura 9 Enfoque PHVA para los Procesos


4.4.5 GESTIÓN DE RIESGOS¹⁰

Para la entidad es de gran importancia la mitigación y el control de riesgos, por lo que en el desarrollo de sus operaciones y en el marco del direccionamiento estratégico ha definido las políticas que componen el Sistema Integral de Administración de Riesgos, el cual contempla los lineamientos que permiten el establecimiento del contexto, la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los diferentes riesgos a nivel estratégico, táctico y operativo, de tal forma que le permitan cumplir con los objetivos estratégicos establecidos, buscando un equilibrio entre riesgo y oportunidad, de acuerdo con la tolerancia de la entidad al riesgo. La Gestión de la

¹⁰ Tomado del Manual Sistema Integral de Administración de Riesgos - AGE-GRI-ODT-001

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 35 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

entidad frente al riesgo se definen a través del Manual Sistema Integral de Administración de Riesgos - AGE-GRI-ODT-001, así mismo en el proceso de Gestión de Riesgos se garantiza la gestión y monitoreo de estos.

4.4.6 GESTIÓN DEL SERVICIO

Los productos y servicios de Colpensiones están orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, empleadores y partes interesadas, relacionadas con la administración del Régimen de Prima Media –RPM y del programa de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS.

En ese sentido desde el proceso de Gestión de la experiencia en el servicio, se orienta la prestación del servicio al ciudadano y todos los grupos de interés, el cual debe cumplir con una serie de atributos que respondan a las expectativas de estos y deben estar alineados con los valores corporativos. Estos atributos son aplicados en cada uno de los canales de atención que la entidad pone a disposición de los grupos de interés. A continuación, se describen los atributos y la promesa del servicio:

- **Confiable:** La información y respuesta entregada a los ciudadanos debe ser coherente, completa y sustentada frente a los procedimientos y normas que rigen la entidad.
- **Oportuno:** Servicio entregado en el momento adecuado, cumpliendo los términos de ley y la promesa acordada con el ciudadano.
- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Accesible:** Facilidad que la entidad y el equipo de trabajo le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee.
- **Transparente:** Haciendo siempre lo correcto, de forma objetiva, clara, verificable, con ética, responsabilidad y honestidad.

Promesa de Servicio: Construir experiencias memorables de servicio a partir de sinergias con las regionales y áreas misionales, propendiendo por el bienestar y calidad de vida del equipo de trabajo, la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y empleadores, generando confianza en la empresa.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 36 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Así mismo la entidad establece directrices que rigen la prestación del servicio y el suministro de la información a los ciudadanos. las cuales se describen en los documentos asociados al proceso de Gestión de la Experiencia en el Servicio

4.4.7 GESTIÓN DEL CAMBIO

En el desarrollo de la actividad y operación de la entidad, se generan situaciones que pueden conllevar a gestionar y asumir cambios de manera constante, que pueden afectar la Planeación Estratégica Institucional, la gestión de los procesos, el Talento Humano, la estructura organizacional y la infraestructura (física y tecnológica).

Los cambios se originan desde las nuevas definiciones estratégicas, cambios de normatividad de obligatorio cumplimiento para la entidad, actualización o cambio de infraestructura tecnológica, adecuaciones o actividades internas (métodos de trabajo), ingreso o rotación de personal, cambios en instalaciones, cambios de estructura, entre otros aspectos.

Con base en lo anterior, es importante para la entidad establecer directrices básicas para la gestión de los cambios y así facilitar a la entidad su apropiación en pro del cumplimiento de los objetivos establecidos. Para ello se establecen cuatro fases: 1. Identificación de la necesidad de gestionar un cambio, 2. planificación de los cambios, 3. Implementación del plan de cambio y 4. Cierre.

4.4.7.1 Identificación necesidad de gestionar un cambio

Es importante identificar los cambios que se presentan en la organización, para esto, se relacionan algunas herramientas organizacionales que facilitan la identificación y gestión de los cambios, así:

- Entendimiento del Contexto organizacional a través de *“Lineamientos metodológicos para la formulación y actualización de la planeación estratégica institucional - DIE-PLE-LIN-002”* y *“Diagnóstico de contexto interno y externo 2021 DIE-PLE-DIN-005”*
- Gestión integral de Riesgos a través de *“Manual Sistema Integral de Administración de Riesgos - AGE-GRI-ODT-001”*
- Identificación de peligros y factores de riesgos asociados con la Seguridad y Salud en el trabajo de los colaboradores y partes interesadas a través del *“Instructivo para la identificación de peligros y evaluación de riesgos GTH-GEN-INS-002”*.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 37 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Diagnósticos de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión o marcos de referencia
- Informes o avances de los resultados del seguimiento y evaluación del desempeño del Modelo del Sistema Integrado de Gestión.

Los cambios se pueden gestionar a través de diferentes mecanismos como lo son:

- Gestión de planes de mejoramiento a través de los “Lineamientos para la formulación, seguimiento y evaluación de planes de mejoramiento”, documento asociado al proceso de Gestión de procesos
- Gestión de planes de trabajo a través de los “Lineamientos metodológicos para la formulación, actualización y seguimiento al plan de acción, plan anticorrupción y planes de trabajo”, documento asociado al proceso de planeación estratégica.
- Formulación y gestión de proyectos que son una unidad del despliegue de la planeación estratégica en el nivel táctico y corresponden a las “acciones” o “esfuerzos” que son necesarios llevar a cabo para alcanzar los objetivos estratégicos definidos. El procedimiento para su identificación y priorización se encuentra establecido en los “*Lineamientos Metodológicos para la gestión de proyectos*”, documento asociado al proceso de planeación estratégica.

Una vez identificado el cambio y su mecanismo de gestión (plan de mejora, plan de trabajo o proyecto), se formaliza para gestionar el cambio. Esto depende de su impacto a nivel de la estrategia y/o número de impactados. Estas necesidades pueden definirse de la siguiente manera:

- **Alto Impacto:** Impacto alto a la estrategia y/o Core del negocio, todos los colaboradores, ciudadanos y otras partes interesadas. Principalmente se abordan mediante proyectos a largo y mediano plazo.
- **Medio Impacto:** Impacta medio a la estrategia y a todos los colaboradores, ciudadanos y otras partes interesadas de la entidad. Principalmente se abordan mediante planes de trabajo o planes de mejora a mediano plazo o de manera periódica de acuerdo con la normatividad aplicable.
- **Bajo Impacto:** Bajo impacto en la estrategia o el Core del negocio, impacta un grupo específico de colaboradores. Principalmente se abordan mediante planes de mejora.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 38 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Nota: Cuando se den iniciativas de alto o mediano impacto se podrá gestionar un acompañamiento para los cambios con la Gerencia de Talento Humano – Dirección de Desarrollo de Talento Humano en el marco del Subproceso de Transformación Cultural.

4.4.7.2 Planificación de los cambios

Una vez identificada la necesidad de gestionar un cambio (plan de mejora, plan de trabajo o proyecto) se sugiere que las actividades de cambio a ejecutar (si aplican) se planifiquen asociadas a 4 componentes, así:

- **Comunicación:** Gestionar las comunicaciones para el logro del entendimiento, compromiso y apoyo al proyecto, plan de trabajo o plan de mejora por parte de los principales involucrados e impactados. Esta gestión debe construirse de forma conjunta con el apoyo del proceso de Gestión de comunicaciones.
- **Formación:** Diseñar un plan de aprendizaje que contribuya y apalanque el proceso de cambio. Este componente debe estar alineado con los planes de formación y capacitación de la entidad.
- **Sensibilización o acompañamiento:** Identificar las herramientas que facilitarán la movilización de los distintos grupos de interés.
- **Sostenimiento:** Motivar, reforzar y dar habilidades para el uso continuo y eficaz de la gestión del cambio.

Estas actividades deben ir enfocadas en 3 tipos de audiencias claves:

- **Involucrados:** Esta audiencia corresponde a los que están involucrados con la ejecución del cambio, está conformado por: el equipo de trabajo que lidera el proyecto, el plan de trabajo o el plan de mejora según corresponda, los líderes patrocinadores y también consultorías externas en los casos que apliquen.
- **Impactados Internos:** Esta audiencia corresponde a los grupos de interés internos, por ejemplo, equipos de colaboradores de la entidad, colaboradores en contrato temporal y aprendices SENA, que serán receptores del proceso de cambio.
- **Impactados Externos:** Esta audiencia corresponde a aquellos grupos de interés externos que se van a impactar por el cambio tales como, el ciudadano, entidades de control, otras empresas del sector.

Nota: Para las audiencias a tener en cuenta como grupos de interés internos y externos se deberá tener en cuenta el documento Identificación grupos de interés de Colpensiones “Stakeholders” DIE- PLE-DIN-004.

4.4.7.3 Implementación del plan de gestión del cambio

Consiste en la ejecución de las actividades de cambio definidas dentro de los plazos establecidos en los proyectos, planes de trabajo o planes de mejora, según corresponda y asegurando la inclusión de los ajustes en la documentación de los procesos impactados, cuando aplique.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 39 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

4.4.7.4 Cierre

El cierre del plan de cambio se da cuando se concluyan las actividades definidas en el plan de mejora, plan de trabajo o proyecto, de acuerdo con lo definido en las metodologías establecidas.

4.5 GESTIÓN DE COMUNICACIONES

La entidad a través del proceso de Gestión de Comunicaciones cuenta con la Política de Comunicaciones y Relacionamiento Institucional DIE-COM-MAN-001, la cual establece las pautas para el manejo de la comunicación, la información y el relacionamiento institucional con los grupos de interés, tanto internos como externos.

En relación con el Modelo SIG se hace necesario comunicar los diferentes aspectos de este, por lo cual se han identificado diferentes temáticas, medios, contenidos y responsables que se detallan en la siguiente tabla, todo lo anterior articulado con las directrices establecidas desde el proceso de Gestión de Comunicaciones.

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 40 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

Tabla 7 Temáticas de Comunicación del Modelo SIG

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 41 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

INFORMACIÓN PARA COMUNICAR (QUÉ)	CANAL DE COMUNICACIÓN (MEDIO - CÓMO)	A QUIÉN COMUNICIAR	CUÁNDO	RESPONSABLES DE CONTENIDOS
Estructura, Lineamientos, Roles y Responsabilidades del Modelo SIG y sus componentes	INTRANET	A todos los colaboradores de la Entidad, trabajadores en misión y contratistas	Permanente o a demanda cuando se presentan cambio o actualizaciones	Líder SIG y Líderes de sistemas y marcos de referencia
Información de procesos y procedimientos - Transparencia	PÁGINA WEB	A todos los grupos de interés externos	Permanente o a demanda cuando se presentan cambio o actualizaciones	Líder SIG y Líderes de sistemas y marcos de referencia
Boletín JUEVES SIG	Cuenta de correo electrónico comunicacionescolpensiones@colpensiones.gov.co	A todos los colaboradores de la Entidad, trabajadores en misión y contratistas	En la semana el jueves de acuerdo con la programación mensual con la OCR	Líder SIG y Líderes de sistemas y marcos de referencia
Correos Informativos del Modelo SIG	Cuenta de correo electrónico sistemadegestion@colpensiones.gov.co	A un público objetivo específico de colaboradores o a un segmento de colaboradores	De acuerdo con necesidades de envío de información de la Gerencia SIG	Líder SIG
Mensajes Claves del Modelo SIG	CLOUD KEY / FONDO DE ESCRITORIO	A todos los colaboradores de la Entidad, trabajadores en misión y contratistas	De acuerdo con necesidades de envío de información de la Gerencia SIG	Líder SIG y Líderes de sistemas y marcos de referencia
	Material POP (folletos, agendas, etc.)			
Transferencia de conocimiento de Aspectos del Modelo SIG	Webinars, Talleres y Capacitaciones	A todos los colaboradores de la Entidad, trabajadores en misión y contratistas	De acuerdo con el cronograma de actividades del Plan de comunicaciones y formación asociados al Modelo SIG	Líder SIG y Líderes de sistemas y marcos de referencia
Estrategias de sensibilización del Modelo SIG	Voz a Voz - Presencial	A todos los colaboradores de la Entidad, trabajadores en misión y contratistas	De acuerdo con necesidades de envío de información de la Gerencia SIG	Líder SIG y Líderes de sistemas y marcos de referencia
Presentar avances del Modelo SIG o aspectos transversales	Accountabilitys (directores, Gerentes, Jefes de Oficina, Vicepresidentes, Regionales)	Alta dirección (Directores, Gerentes, Vicepresidentes, Jefes de Oficina, Regionales)	De acuerdo con necesidades del Modelo SIG	Líder SIG y Líderes de sistemas y marcos de referencia

4.6 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL MODELO SIG

El Seguimiento y medición para asegurar el mantenimiento y mejora del Modelo del Sistema Integrado de Gestión, se hace conforme a lo establecido en los Lineamientos de evaluación del Modelo SIG, en el cual se establecen diferentes mecanismos que facilitan la evaluación y promueven la toma de decisiones para el mejoramiento del modelo, algunas de estas herramientas y mecanismos son:

- Revisiones del Modelo del Sistema Integrado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo con los roles y responsabilidades de esta instancia.
- Auditorías internas a los sistemas de gestión que hacen parte del Modelo.
- Seguimiento al desempeño de los procesos a través de los indicadores operativos.
- Seguimiento a la estrategia a través de los indicadores estratégicos y tácticos.
- Resultados o informes de evaluaciones de los marcos de referencia
- Encuestas de satisfacción al cliente.
- Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS
- Estado de los planes de mejoramiento generados por las diferentes fuentes internas y externas.
- Informe mínimo semestral sobre la evolución del perfil de riesgos de la entidad, detallando el comportamiento particular de cada sistema¹¹.

¹¹ Tomado del Manual Sistema Integral de Administración de Riesgos - AGE-GRI-ODT-001

MACROPROCESO / PROCESO: ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	CÓDIGO: AGE-ASG-MAN-001	VERSIÓN: 8	PÁGINA 43 de 44
---	-------------------------	------------	-----------------

MANUAL DEL MODELO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
28/05/2020	6	Se realiza el ajuste de la estructura del documento conforme la actualización del Modelo SIG, así mismo se actualiza el contenido general del documento como por ejemplo se indica todo lo relacionado con el contexto y donde se puede encontrar la información complementaria.	Nombre: Claudia Páez Barrios Cargo: Profesional Máster 320-05	Nombre: Adriana Lucia Sarmiento Toquica Cargo: Profesional Máster 320-08	Nombre: Nubia Patricia López Méndez Cargo: Gerente Sistemas Integrados de Gestión
20/11/2020	7	Se ajusta el título del numeral 4.2.2 con el nombre correcto de Modelo Integrado de Planeación y Gestión; se ajusta la tabla 3 el título de la columna de Objetivos Estratégicos	Nombre: Claudia Páez Barrios Cargo: Profesional Máster 320-05	Nombre: Adriana Lucia Sarmiento Toquica Cargo: Profesional Máster 320-08	Nombre: Nubia Patricia López Méndez Cargo: Gerente Sistemas Integrados de Gestión
25/10/2021	8	Se ajustan los links referenciados, se ajusta el ítem de roles y responsabilidades, se incluye la política integral y la alineación, se ajusta el alcance del SGC según el certificado de SGS y el aprobado por el CIGD, se ajusta el ítem de grupos de interés, se ajusta ítem de gestión del cambio, se incluye el ítem de comunicaciones del modelo SIG.	Nombre: Claudia Páez Barrios Cargo: Profesional Máster 320-05	Nombre: Adriana Lucia Sarmiento Toquica Cargo: Profesional Máster 320-08 Nombre: Edgar Urrego Martínez Cargo: Profesional Máster 320-08	Nombre: Iván Darío Armenta Cargo: Profesional Máster 320-08 Con asignación de funciones de Gerente Sistemas Integrados de Gestión