

Manual del Sistema Integrado de Gestión – SIG

2017

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio
Climático - IDIGER

**PLE-MA- 01
VERSION 8**

08/12/2017

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	4
1.1 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
1.2 NUESTRA ENTIDAD	4
1.3 QUIÉNES SOMOS.....	5
1.4 MISIÓN	5
1.5 VISIÓN	5
1.7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	7
1.8 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	7
1.09 ENFOQUES DE NUESTRA GESTIÓN.....	8
ENFOQUE A PROCESOS	8
1.10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	9
2. POLITICA, ALCANCE Y EXCLUSIONES	10
2.1 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN	10
3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	10
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	12
4.1 REQUISITOS GENERALES	12
4.2 SECUENCIA E INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS	13
4.2.1 MAPA DE PROCESOS	13
4.3 CICLO PHVA EN LA DOCUMENTACIÓN.....	15
4.4 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	16
4.5 VERSIONES Y COPIAS NO CONTROLADAS	16
5.1 ALTA DIRECCIÓN	17
5.2 RESPONSABLES DE LOS PROCESOS Y ÁREAS DE LA ENTIDAD.....	17
5.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SIG.....	18
5.5 COMUNICACIÓN.....	18
6. PLANIFICACIÓN	19
6.1 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19

El IDIGER lleva a cabo las operaciones para la prestación del servicio bajo condiciones controladas, descritas en sus procedimientos y documentos asociados y apoyadas por procesos como: 19

7.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	20
8.	CONTROL DE CAMBIOS	21
9.	APROBACIÓN.....	22

1. GENERALIDADES

1.1 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual tiene como objetivo presentar las políticas y objetivos del Sistema Integrado de Gestión - SIG del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, así como describir los sistemas de gestión que viene implementando la entidad bajo los requisitos de las normas, NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, ISO 15489-1:2006, ISO 27001:2013 e ISO 26000:2010.

Este alcance se viene abordando en un proceso de mejoramiento continuo en el que de manera sistémica se deben implementar y articular el Sistema de Gestión de Calidad - SGC, el Sistema de Control Interno – SCI, el Sistema de Gestión Ambiental - SGA, el Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema Interno de Gestión Documental y Archivos – SIGA, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI y Sistema de Responsabilidad Social – SRS.

Este documento puede ser utilizado por servidores públicos, contratistas, ciudadanos y demás partes interesadas, con fines de orientación al fortalecimiento del objeto misional de la entidad y en términos de profundizar en el conocimiento de nuestro quehacer institucional, con lo cual ratificamos nuestro compromiso en materia de calidad, prevención de los riesgos, la seguridad, el bienestar y la protección del ambiente.

1.2 NUESTRA ENTIDAD

La entidad en el 2014, se desarrolló un trabajo de transformación institucional ajustando los acuerdos y decretos reglamentarios en la gestión de riesgos. Como de esta meta, el 30 de Abril de 2014 fueron aprobados los Decretos 172 "Por el cual se reglamenta el Acuerdo 546 de 2013, se organizan las instancias de coordinación y orientación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR-CC y se definen lineamientos para su funcionamiento", 173 "Por medio del cual se dictan disposiciones en relación con el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, su naturaleza, funciones, órganos de dirección y administración" y 174 "Por medio del cual se reglamenta el funcionamiento del Fondo Distrital para la Gestión de Riesgos y Cambio Climático de Bogotá, D.C. - FONDIGER". Esta transformación implicó el cambio del Fondo de Prevención y Atención de Emergencias - FOPAE en el que se denominara Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, establecimiento público de orden Distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría de Distrital Ambiente - SDA.

Plataforma Estratégica

Nuestra plataforma estratégica, es un planteamiento formal que soporta la estructura del IDIGER y define nuestra filosofía y proyección a futuro.

1.3 QUIÉNES SOMOS

Somos el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático de Bogotá IDIGER- es un Establecimiento Público, del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Ambiente; creado por el Acuerdo 546 de 2013, el cual orienta su accionar en la Gestión de Riesgos y/o Cambio Climático en el Distrito Capital.

1.4 MISIÓN

Ejecutamos, orientamos, y coordinamos acciones para la reducción del riesgo de desastres, el manejo de emergencias y la adaptación al cambio climático, contribuyendo al desarrollo sostenible de la ciudad y a la protección y mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

1.5 VISIÓN

En el 2020 somos reconocidos por el impacto positivo que nuestra capacidad técnica, ejecutora y comunicación asertiva tienen en el desarrollo de Bogotá y en la apropiación de la ayuda mutua y solidaria entre sus habitantes.

Adoptada mediante Resolución 770 del 7 de Diciembre de 2017 " Por la cual se adecua la Plataforma Estratégica y el Mapa de Procesos del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER" al Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos ".

1.6 PRINCIPIOS DE CALIDAD QUE ORIENTAN NUESTRA GESTIÓN (ISO 9001:2015 - NTC GP 1000:2009)

La alta dirección de la Institución, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño, busca la aplicación transversal de los siguientes principios de gestión de la calidad:

1) Enfoque hacia el Usuario: El principal fin del sistema de gestión integral de IDIGER, es cumplir con los requisitos y tratar de exceder la satisfacción de los usuarios, de forma que la población pueda acceder a información eficaz y oportuna.

2) Liderazgo: La Dirección General ha promovido con gran liderazgo el mejoramiento de la gestión institucional, desde el compromiso personal, y su participación dedicada a la implementación del sistema integrado de gestión, a través del comité directivo y de otros espacios conformados con el fin de establecer una unidad de propósito, creando condiciones en las que los colaboradores se impliquen en el logro de los objetivos del Sistema.

3) Compromiso de las Personas:

La entidad ha promovido espacios para el empoderamiento y compromiso de los colaboradores con el Sistema Integrado de gestión, entre estos se pueden mencionar: la conformación del grupo de Líderes del SIG y las instancias de formación y capacitación.

4) Enfoque a procesos:

La vivencia de este principio ha permitido fortalecer la organización y el trabajo en equipo al interior de cada proceso, alcanzando resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente con mayor valor agregado, examinando la cadena de valor y fortaleciendo las interacciones e interdependencias.

5) Mejora: Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en nuestra entidad.

Desde el inicio de la actual administración se impulsó en la Institución, la iniciativa de ser una organización de Clase Mundial, lo que se ha buscado por la ruta de la implementación del SIG. La metodología del ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), favorece la mejora continua que se pretende.

6) Toma de decisiones basada en evidencias: En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis y la evaluación de los datos e información, y no simplemente en la intuición”.

La Alta dirección con la participación del personal, hace un seguimiento a la gestión, a partir del cual se hace un cuidadoso análisis de información para tomar decisiones acertadas, el resultado de las auditorías internas y la revisión del SIG por la dirección, son instancias en las que se aplica este principio; el desarrollo de comités directivos, son una instancia valiosa para la vivencia de este principio.

7) Gestión de las Relaciones: Para el éxito sostenido, IDIGER gestiona sus relaciones con las partes interesadas pertinentes para optimizar el impacto y fortalecer sus relaciones de manera que sea beneficiosa en doble sentido.

8) Coordinación, cooperación y articulación (NTCGP1000:2009): “El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles”.

La entidad se esfuerza permanentemente por la aplicación de este principio a través de la gestión con el Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -SDGR-CC

19) Transparencia (NTCGP1000:2009): “La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social”.

IDIGER busca que su gestión sea clara ante la ciudadanía, por lo que a través de la página web, publica tanto los procesos de contratación que se adelantan, como procesos dirigidos a los clientes o usuarios. Adicionalmente impulsa su proceso de rendición de cuentas al ciudadano, de igual forma se adoptan los lineamientos de la Secretaría Distrital de Transparencia.

1.7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Lograr colaboradores del IDIGER altamente motivados y competentes mediante la gestión del conocimiento, acciones de formación, bienestar y la provisión de bienes y servicios, para fortalecer la capacidad técnica, ejecutora y comunicativa de la entidad.
2. Generar y promover el conocimiento del riesgo y de los efectos del cambio climático mediante instrumentos y metodologías apropiadas y colaborativas para impulsar acciones de reducción, adaptación y dar soporte a las decisiones de desarrollo de la ciudad.
3. Lograr la apropiación de la reducción del riesgo, la respuesta a emergencias y la adaptación al cambio climático por parte de los sectores público, privado, y la comunidad, y ejecutar acciones para prevenir nuevas condiciones de riesgo, mitigar las existentes y contribuir al desarrollo sostenible de la ciudad.
4. Promover la ayuda mutua y solidaria entre los habitantes de la ciudad por medio del intercambio de experiencias y buenas prácticas, la educación, capacitación y comunicación, para reducir la vulnerabilidad de la población.
5. Garantizar la efectiva respuesta a emergencias por medio de la coordinación de los ejecutores de los servicios de respuesta y de acciones de organización, capacitación, entrenamiento y equipamiento para salvaguardar la vida, los bienes y el ambiente, reducir el sufrimiento de las personas y mantener la gobernabilidad.

Adoptados mediante Resolución 770 del 7 de Diciembre de 2017 " Por la cual se adecua la Plataforma Estratégica y el Mapa de Procesos del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER" al Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos".

1.8 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1. Fortalecer la cultura de la mejora para la satisfacción de los habitantes de Bogotá y demás partes interesadas, mediante el establecimiento de acciones para incrementar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.
2. Dar manejo adecuado a los impactos ambientales significativos generados como resultado del desarrollo de las actividades propias del IDIGER, mediante el fomento de la cultura del uso racional de los recursos, la protección y conservación del ambiente.
3. Identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores, visitantes y proveedores del IDIGER, con el fin de

minimizar los incidentes, accidentes y enfermedades laborales y asegurar un entorno sano y seguro.

1.9 ENFOQUES DE NUESTRA GESTIÓN

ENFOQUE A PROCESOS

IDIGER promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia del SIG, controlando las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la institución

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política integrada de gestión y la plataforma estratégica.

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto se puede alcanzar utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un nuestro sistema permite:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente;
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- El logro de un desempeño del proceso eficaz;
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

IDIGER planifica e implementa acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

En IDIGER gestionamos nuestros riesgos a través de la identificación, análisis, valoración y manejo de los mismos.

1.10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura del IDIGER se establece en el Organigrama, en el cual se definen las líneas de autoridad y comunicación del personal que conforma cada una de las áreas de la Institución.

Dirección General: Dirige, coordina y orienta el Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR-CC y promueve políticas, normas, planes, programas y proyectos con el fin de reducir los riesgos para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Bogotá.

Subdirección de Riesgos y Efectos de Cambio Climático: Dirige la implementación y ejecución de las políticas, planes, programas y estrategias relacionadas con los procesos identificación de riesgos y asistencia técnica; estudios de riesgos y monitoreo; conceptos técnicos de riesgo; mitigación de riesgos existentes y recuperación integral de territorios de protección por riesgo.

Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres: Dirige, coordina y responde por los procesos de preparativos de las respuesta a la emergencias y desastres; gestión de riesgos para aglomeraciones de público; sistemas de alerta temprana; sistemas de drenaje pluvial sostenible; servicios de logística para la atención de emergencias y la coordinación para la respuesta de emergencia y desastres, con el fin de garantizar la coordinación oportuna y eficiente en el manejo de emergencias y territorios sostenibles, seguros y resilientes en el Distrito Capital.

Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático: Dirige y responde por los procesos de reasentamiento de población en alto riesgo; participación social y comunitaria en gestión de riesgos; coordinación y seguimiento a los comités locales de emergencia; estrategias de educación y capacitación en gestión de riesgos y estrategias de comunicación para la gestión de riesgos, para contribuir al cumplimiento de los planes, programas y la misión de la entidad.

Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios: Dirige y responde por la gestión financiera, administrativa, del talento humano, atención al ciudadano, gestión documental, administración tecnológica y sistemas de información, así como los asuntos disciplinarios en primera instancia, para garantizar la satisfacción de los usuarios internos y externos, y el desarrollo continuo de las funciones de la entidad, con eficiencia y oportunidad.

2. POLITICA, ALCANCE Y EXCLUSIONES

2.1 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

En el IDIGER estamos comprometidos en brindar servicios y productos en materia de gestión del riesgo y adaptación al cambio climático, el fomento de la cultura de la mejora, el trabajo articulado entre los procesos, la prevención de la contaminación y la protección del ambiente, la promoción de un entorno de trabajo sano y seguro; así como la satisfacción de las necesidades de los habitantes de Bogotá y demás partes interesadas, a través del cumplimiento de estándares y normas, bajo criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Adoptada mediante Resolución 770 del 7 de Diciembre de 2017 " Por la cual se adecua la Plataforma Estratégica y el Mapa de Procesos del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER" al Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos".

3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

NTCGP 1000:2009-ISO 9001:2015 [Calidad]

Coordinación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR- CC y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos en materia de conocimiento

de riesgos, reducción de riesgos, adaptación al Cambio Climático, manejo de emergencias, calamidades y desastres en la ciudad de Bogotá.

Aplica para todos los procesos del IDIGER, siguiendo los requisitos de las Normas NTCGP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2015 y MECI 1000:2014.

ISO 14001:2015 [Medio Ambiente]

Coordinación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR- CC y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos en materia de conocimiento de riesgos, reducción de riesgos, adaptación al Cambio Climático, manejo de emergencias, calamidades y desastres en la ciudad de Bogotá.

Aplica bajo los requisitos de la Norma ISO 14001:2015, para todos los procesos del IDIGER y sus instalaciones, ubicadas en la ciudad de Bogotá.

OHSAS 18001:2007-Decreto 1072 de 2015 [Seguridad y Salud en el Trabajo]

Coordinación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR- CC y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos en materia de conocimiento de riesgos, reducción de riesgos, adaptación al Cambio Climático, manejo de emergencias, calamidades y desastres en la ciudad de Bogotá.

Aplica bajo los requisitos de la Norma OHSAS 18001:2007 y los lineamientos establecidos en el Decreto 1072 de 2015, para todos los procesos del IDIGER y sus instalaciones, ubicadas en la ciudad de Bogotá.

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1 REQUISITOS GENERALES

Por medio de una revisión detallada de los elementos comunes del Sistema Integrado de Gestión y la reglamentación que exige el Gobierno Nacional en lo referente a las nuevas herramientas de gestión, se identificaron y documentaron los procesos del IDIGER con los responsables de cada dependencia, con quienes se ha trabajado en el mejoramiento continuo, el cual ha sido posible gracias a un cambio en la cultura organizacional y adopción en la entidad del enfoque de gestión basado en procesos.

Para adoptar este enfoque, dentro del Sistema Integrado de Gestión, fue necesario establecer los procesos y procedimientos que reflejan el compromiso y el cumplimiento de los objetivos de la entidad y clasificarlos en los siguientes elementos¹:

- **Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- **Misionales** (o de realización del producto o de la prestación del servicio): Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- **Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- **Evaluación y Control:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

La construcción del Sistema Integrado de Gestión – SIG tiene los siguientes propósitos:

- Toma de conciencia de los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios, destinatarios o beneficiarios de los productos (bienes y/o servicios) en todos los niveles de la entidad.
- Promover la estandarización de los procesos de la entidad a través de la elaboración, documentación, aplicación, implementación y el seguimiento de procesos y procedimientos – enfoque de gestión basado en procesos.
- Fomentar la cultura de la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

¹ Norma NTCGP 1000:2009 numeral 3.39.

- Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y partes interesadas.
- Cumplir con la normatividad vigente.
- Cumplir con las funciones y responsabilidades.
- Identificar los aspectos y controlar los impactos para reducir la afectación del entorno.
- Identificar los peligros y evitar accidentes y factores de riesgo.
- Promover un ambiente de trabajo confortable.
- Reducir la afectación del entorno.
- Ser responsable en el uso de los recursos.
- Promover el estricto cumplimiento de las políticas, lineamientos y directrices del SIG a funcionarios, contratistas y visitantes.

4.2 SECUENCIA E INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS

La Gestión de Riesgos se observa a través de la interacción de los procesos en el Mapa y en la Caracterización de los Procesos, en los cuales se considera:

- El cliente interno de cada proceso,
- Las entradas y resultados de cada proceso,
- Cuales procesos (procedimientos) interactúan, interfaces y cuáles son sus características,
- Secuencia de los procesos que interactúan, eficacia y eficiencia de la secuencia.

4.2.1 MAPA DE PROCESOS

IDIGER diseñó el mapa de procesos, el cual de manera gráfica describe el accionar de la entidad, tal como se evidencia en la Figura 1.

Mapa de Procesos IDIGER



FIGURA 1. Mapa de Proceso del IDIGER

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Incluyen los procesos que orientan el establecimiento de políticas y la definición de objetivos, junto con el despliegue de las estrategias para lograr este fin:

- Direccionamiento estratégico.
- Atención al ciudadano.
- Comunicación.
- Motivación y desarrollo personal.
- TIC's

PROCESOS MISIONALES: Incluyen todos los procesos que dan como resultado el cumplimiento de las funciones de la entidad:

- Conocimiento del riesgo y efectos del cambio climático.
- Gestión de la reducción del riesgo y adaptación al cambio climático.
- Promoción de la autogestión ciudadana del riesgo.
- Gestión del manejo de emergencias.

- Desarrollo del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – SDGR CC.

PROCESOS DE APOYO: Incluyen todos aquellos procesos requeridos para el suministro de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de seguimiento, evaluación y control:

- Talento humano.
- Gestión contractual.
- Gestión financiera.
- Gestión administrativa.
- Gestión documental.
- Gestión jurídica.

PROCESOS DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL: Comprende los procesos diseñados para el análisis, seguimiento y medición que permitan tomar acciones, en aras de evitar desviaciones frente al logro de los objetivos.

Seguimiento, evaluación y control a la gestión.

En los documentos de caracterización de los procesos se evidencia la interacción entre los procesos: Se identifican los Insumos (De que procesos o partes interesadas y lo que entra), procedimiento y los Productos/Servicios (Hacia qué proceso o partes interesadas y que sale).

4.3 CICLO PHVA EN LA DOCUMENTACIÓN

La construcción del Sistema Integrado de Gestión - SIG, se desarrolló con base en los principios de gestión y mejoramiento continuo del ciclo PHVA y se evidencia en la interacción de los procesos:

•**Planear (P):** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

•**Hacer (H):** implementar lo planificado.

•**Verificar (V):** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

•**Actuar (A):** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario

4.4 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada del IDIGER se construyó, tomando como base la estructura documental, cuya característica principal es la de mantener una distribución jerárquica o piramidal, donde documentos tales como políticas, lineamientos y directrices de carácter interno o externo que sean adoptadas por la dirección, se integran al sistema como exigencia del mismo y se ubican en la parte superior de la estructura y los documentos que las operativizan se ubican en la parte inferior.



FIGURA 2 Estructura Documental

4.5 VERSIONES Y COPIAS NO CONTROLADAS

La actualización de cada proceso y procedimiento está a cargo del líder del proceso² con la participación de los funcionarios y contratistas que intervienen en la ejecución de los mismos, lo cual se evidencia en las versiones de los documentos.

La socialización de las actualizaciones es responsabilidad del Líder del Proceso, la publicación en la intranet es del Líder de Sistema de Integrado de Gestión y la de administrar las versiones de los documentos del Asesor de la Oficina Asesora de Planeación.

² **Nota:** Los documentos se adoptan y actualizan con la respectiva aprobación de los responsables de los mismos y se oficializan mediante su publicación en la página de intranet.

Las versiones impresas de los documentos son copias no controladas, no son objeto de revisión y es responsabilidad del uso y confidencialidad que se le otorga a este documento, del funcionario que lo imprime.

5. PRINCIPALES ROLES Y AUTORIDADES DEL SISTEMA

Las funciones y responsabilidades están definidas y son comunicadas al interior de la entidad, mediante el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales a través del grupo de talento humano y los Subdirectores de cada dependencia en el momento de posesión del cargo. Para el caso de los contratistas, se encuentran definidas en las cláusulas contractuales generales y son comunicadas al momento de la suscripción del contrato.

Así mismo, sin perjuicio de lo establecido en el manual de funciones y los actos administrativos que en materia de vinculación con la entidad sean aplicables en el tema, con respecto a la responsabilidad y autoridad del SIG cada colaborador es responsable por las actividades que apoyen al cumplimiento de los objetivos del Sistema.

5.1 ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección está conformada por el grupo de directivos de la institución, tienen la autoridad y responsabilidad para asegurar que el SIG se implemente y mantenga en toda la institución, revisar el desempeño del mismo y de cualquier necesidad de mejora y de asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.2 RESPONSABLES DE LOS PROCESOS Y ÁREAS DE LA ENTIDAD

La Alta Dirección ha asignado responsables para cada uno de los 17 procesos incluidos en el alcance del Sistema Integrado de Gestión, los cuales cuentan con responsabilidad y autoridad sobre el desempeño de sus respectivos procesos. Adicionalmente, es importante tener presente las responsabilidades relacionadas con el SIG las cuales se describen en cada una de las caracterizaciones de proceso.

5.3 LÍDERES SIG

La gestión de los responsables de proceso es apoyada de manera significativa por líderes en cada uno de los mismos, quienes conforman el Grupo de Líderes del SIG. Estos líderes tienen la responsabilidad, en cada uno de sus procesos, de impulsar el mantenimiento y mejoramiento del SIG, para lo cual deben dar cumplimiento a las directrices establecidas por la Oficina Asesora de Planeación y asistir a las reuniones programadas para tal fin.

5.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SIG

La Revisión por la Dirección la realiza la alta dirección, de fuentes de datos e informe de resultados obedecen a los requeridos por las normas ISO 9001,14001 y 18001; esta revisión debe realizarse al menos 1 vez al año.

5.5 COMUNICACIÓN

El IDIGER comunica a sus funcionarios, contratistas y demás partes interesadas los procesos y procedimientos, con el fin de ser interiorizados para su comprensión y conocer las responsabilidades que estos demandan, así como los cambios que pueden representar en sus actividades.

Para ello la entidad estableció medios y espacios de comunicación tales como:

Medios de Comunicación

- Página de Intranet IDIGER
- www.idiger.gov.co
- www.sire.gov.co
- Comunicación interna IDIGER
- Reuniones internas de procesos
- Informes de gestión del Plan Desarrollo Distrital donde se establecen los resultados de los procesos.
- Carteleras en varios puntos de la entidad
- Papel tapiz de computadores
- Proyecciones a través de las pantallas ubicadas en puntos estratégicos de la entidad.
- Buzones de sugerencias
- Youtube - IDIGER

Espacios Internos

- Reuniones Comité de Dirección
- Inducciones, reinucciones ó capacitaciones específicas
- Reuniones Comité del Sistema Integrado
- Reuniones Comité de Control Interno
- COPASST
- Comité de Inventarios

Medios Externos

- Respuesta Oficial
- Presencial

- Telefónico - Atención al Ciudadano
- www.idiger.gov.co - Buzón de Notificaciones Judiciales
- www.idiger.gov.co - PQRS IDIGER
- Sistema Distrital de Quejas y soluciones SDQS
- Redes Sociales – twitter @idiger Facebook IDIGER

Espacios Externos

- Rendición de Cuentas de cada vigencia
- Auditorias de entes de Control – (Contraloría, Procuraduría, veeduría)
- Auditorias de tercera parte
- Visitas a entidades de SDGR –CC
- Comisiones Intersectoriales

6. PLANIFICACIÓN

La entidad planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de productos, proyectos y servicios. En esta etapa, la Dirección General determina:

- Las necesidades de población en gestión de riesgos y cambio climático y estructura los proyectos de inversión que resuelvan las distintas problemáticas de la ciudad.
- La necesidad de establecer procesos, procedimientos y documentos y proporcionar recursos específicos para su operación.
- Las actividades requeridas de revisión, verificación, aprobación y seguimiento de los productos y servicios del IDIGER, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia del cumplimiento de requisitos.

Así mismo, la planificación consiste en la identificación del personal necesario para garantizar la prestación del servicio, la definición de los puestos de trabajo, las instalaciones, los vehículos, el centro estratégico de reserva y los puntos de atención al ciudadano.

6.1 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El IDIGER lleva a cabo las operaciones para la prestación del servicio bajo condiciones controladas, descritas en sus procedimientos y documentos asociados y apoyadas por procesos como:

- **Conocimiento del Riesgo y Efectos del Cambio Climático:** Es el proceso que a través del reconocimiento de saberes de los diferentes actores, busca articular y generar el conocimiento sobre los riesgos y los efectos del cambio climático, para orientar la

toma de decisiones y la ejecución de acciones que propendan por la reducción del riesgo y la adaptación al cambio climático en el Distrito Capital.

- **Gestión de la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático:** Es el proceso a través del cual se busca la disminución de las condiciones de riesgos existentes y la no generación de nuevos riesgos a través de medidas de desarrollo territorial y sectorial, de reasentamiento de población en condiciones de alto riesgo, el desarrollo de acciones correctivas para la mitigación de riesgos existentes, la recuperación territorial, social e institucional y la transferencia del riesgo.
- **Gestión del Manejo de Emergencias:** Es el proceso preparativo para la respuesta ante situaciones de desastre, calamidad o emergencia, su ejecución, y el desarrollo de bases de políticas, normas y programas para la recuperación post desastre y su posterior ejecución, basados en el fortalecimiento institucional y el desarrollo de la capacidad ciudadana para asumir comportamientos de autoprotección.
- **Promoción de la Autogestión ciudadana del Riesgo:** Es el proceso que pretende la apropiación y aplicación de medidas e iniciativas destinadas encaminadas a reducir la vulnerabilidad de los sistemas naturales y humanos ante los efectos reales o esperados de un cambio climático así como el fortalecimiento de la autogestión del Riesgo en la ciudadanía.
- **Desarrollo del SDGR-CC:** Es el proceso que pretende apoyar el cumplimiento de coordinación del SDGR-CC.

7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Los directivos de cada área establecen acciones que aseguran el seguimiento y evaluación en cada uno de los procesos de la entidad. Mensualmente cada dependencia entrega un reporte de resultados conforme a la hoja de vida del indicador y se registran la información en el sistema, donde se incluye las actividades desarrolladas que motivaron el resultado y las decisiones en torno a las causas presentadas, dificultades que impidieron el cumplimiento de las metas, así como las acciones a desarrollar para el próximo periodo.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Aprobado por
1	17/09/2007	Resolución 116 del 7 de Septiembre del 2007 – Emisión del Documento. Por la cual se adopta el Manual de Gestión Basada en Procesos y el Mapa de Procesos para el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias de Bogotá - FOPAE	Diana Marcela Rubiano Vargas - Directora General
2	16/09/2008	Resolución 236 del 16 de Septiembre del 2008 – “Por la cual se adopta el Manual Del Sistema Integrado de Gestión para el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias de Bogotá D.C. Fopae” – Actualización de información institucional.	Diana Marcela Rubiano Vargas - Directora General
3	07/09/2009	Resolución 328 del 7 de Septiembre de 2009 - “Por la cual se subroga las resoluciones 116 del 07 de septiembre de 2007 “por medio de la cual se adopta el Manual de Gestión Basada En Procesos y Mapa de Procesos” y la resolución 236 de 16 de Septiembre de 2008, “Por la cual se adopta el Manual Integrado de Gestión para el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias de Bogotá D.C.- Fopae – Actualización de información institucional.	Guillermo Escobar Castro - Director General
4	27/10/2010	Resolución 966 del 27 de Octubre de 2010. “Por la cual se deroga la resolución 328 del 7 Septiembre de 2009 y se dictan nuevas disposiciones”. – Actualización de información institucional.	Guillermo Escobar Castro - Director General
5	14/07/2011	Resolución 461 del 14 de Julio de 2011 “Por la cual se deroga la Resolución 966 del 27 de Octubre de 2010” y se dictan nuevas disposiciones. Actualización de información institucional.	Guillermo Escobar Castro - Director General
6	05/12/2013	Se actualiza la información institucional de acuerdo a la nueva plataforma estratégica. Así mismo, se actualiza la estructura organizacional, las exclusiones, mapa de procesos y la secuencia e interacción de los procesos.	Javier Pava Sánchez – Director General
7	09/12/2014	Se actualiza la información institucional de acuerdo a la nueva plataforma estratégica del IDIGER. Así mismo, se actualiza la estructura organizacional, mapa de procesos y la secuencia e interacción de los procesos.	Javier Pava Sánchez – Director General
8	08/12/2017	Se actualiza la información institucional de acuerdo a la nueva plataforma estratégica del IDIGER. Así mismo, se actualiza la estructura organizacional, mapa de procesos y la secuencia e interacción de los procesos.	Jorge Enrique Angarita- Jefe de Oficina Asesora de Planeación

9. APROBACIÓN

Elaborado por	Validado por	Aprobado por
CLAUDIA PATRICIA ALBORNOZ JAQUE Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	JONNATHAN ANDRES LARA Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	JORGE ENRIQUE ANGARITA LÓPEZ Jefe de Oficina Asesora de Planeación

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con la dependencia responsable.