

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)	5
3.1. Dimensión del Talento Humano.....	5
3.2. Dimensión de Direccionamiento Estratégico	11
3.3 Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado	17
3.4 Dimensión Evaluación de Resultados.....	22
3.6 Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación.....	28
3.7 Dimensión del Control Interno	29
4. OPERACIÓN.....	31
5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	31
6. OTROS COMPONENTES	32
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	33

Elaborado por:	Aprobado por:	Registrado SIG:
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Sandra Raquel Colina Profesional - CPS	Mayra Alejandra Barreto Rojas Subdirectora General (e)	Mayra Alejandra Barreto Rojas Subdirectora General (e)

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

INTRODUCCIÓN

El presente Manual del Sistema Integrado de Gestión -SIG- del Instituto de Turismo del Meta, describe la forma a través de la cual éste cumple lo establecido en la norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad y cómo se articula con otros sistemas de gestión, como lo son: Sistema de Gestión Documental, Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Ambiental, y Sistema de Control Interno; integrando los sistemas de gestión para fortalecer el modelo.

El Manual del SIG pretende articular e identificar las actividades realizadas en el Instituto de Turismo del Meta para dar alcance al Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”, a través de 7 dimensiones que este establece para la operatividad de la entidad.

De esta manera, el Manual del Sistema Integrado de Gestión contiene el enfoque de los elementos transversales para la planeación, implementación y mejora institucional y se convierte en una herramienta de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y contratistas que desarrollan actividades en todos los niveles el Instituto de Turismo del Meta.

1. OBJETIVO

El presente manual tiene por objeto integrar los elementos que definen y componen el Sistema Integrado de Gestión del Instituto de Turismo del Meta, con base en las Normas Internacionales vigentes ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental), ISO 27001 (Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información) y la normatividad vigente para Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Decreto 1072 del 2015 capítulo 6, Sistema de Gestión Documental (Ley 594 de 2000 y los reglamentarios), Sistema de Control Interno (Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en sus siete dimensiones, y la demás normativas aplicables a cada uno de los sistemas antes mencionados.

2. ALCANCE

El alcance del Sistema Integrado de Gestión aplica para la sede administrativa del Instituto de Turismo del Meta localizado en el Km. 7 Vía Camino Ganadero - Parque Las Malocas-Villavicencio - Meta, para el Desarrollo, fomento y promoción de la cadena de valor del sector turístico en el departamento del Meta.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

2.1. Misión

El Instituto de Turismo del Meta fomenta la formalización y el desarrollo integral del turismo, promoviendo las rutas turísticas como estrategia fundamental de naturaleza, ambiental, social y económicamente sostenible, mediante el cumplimiento de políticas, planes y proyectos que fortalecen la economía del departamento, mejorando la calidad de vida de sus habitantes y los actores de la cadena de valor, para posicionar el Meta como destino competitivo, seguro, accesible, incluyente y de experiencias únicas, satisfaciendo las expectativas de los turistas nacionales como internacionales.

2.2. Visión

Para el 2027 El instituto de Turismo del Meta será reconocido como la institución líder en el fortalecimiento y desarrollo de la actividad turística del departamento del Meta, posicionando a la región como destino de naturaleza, aventura y de la cultura llanera a nivel nacional e internacional, contribuyendo al desarrollo económico y competitivo del departamento.

2.3. Plan de Desarrollo

El Plan de Desarrollo Económico y Social Departamental “Hagamos Grande al Meta” para el periodo 2020 – 2023 Hagamos Grande al Meta con Infraestructura productiva y comercialización, promueve el turismo sustentable como parte fundamental del sector 35. Comercio, industria y turismo.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

2.4. Valores



2.5. Estructura Organizacional



	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

3. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y los articula con el Sistema de Control Interno y demás sistemas de gestión, para hacer los procesos más sencillos y eficientes dentro de las entidades.

3.1. Dimensión del Talento Humano

La misión del Instituto de Turismo del Meta se realiza mediante el hacer del talento Humano, razón por la cual se debe gestionar adecuadamente a través del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), para ello se han establecido políticas, planes, programas y procedimientos apropiados para la operación y control de sus procesos promoviendo la integridad en el ejercicio de las funciones y competencias laborales de los funcionarios.

3.1.1. Armonización Sistemas de Gestión

SGC (ISO9001:2015) "Apartado"	SGSI (ISO27001:2022)) "Apartado"	SGSST (Res.0312:2019) "Capítulo / Artículo"	SGD (Ley594:2000) "Título / Artículo"	SGA ISO 14001:2015 Apartado "
5. LIDERAZGO 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización responsabilidades y autoridades en la organización 7. APOYO 7.1. Recursos 7.2. Personas 7.3. Competencia 7.4. Toma de conciencia	5. LIDERAZGO 5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades de la organización 7. APOYO 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Concienciación	III ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA EMPRESAS DE MÁS DE CINCUENTA (50) TRABAJADORES CONRIESGO I, II, III, IV o V Ver detalles en Anexo A.	IV. ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS 15.Responsabilidad especial y obligaciones de los servidores públicos. 16.Obligaciones de los funcionarios a cuyo cargo estén los archivos de las entidades públicas. 17.Responsabilidad general de los funcionarios de archivo. 18.Capacitación para los funcionarios de archivo.	5. LIDERAZGO 5.3 Roles, responsabilidad es y autoridades en la organización. 7. APOYO 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de decisiones

Esta dimensión se armoniza a través del proceso de **Gestión del Talento Humano**

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

3.1.2. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

El director, subdirectores y asesores del Instituto de Turismo del Meta se encuentran comprometidos a comunicar a los funcionarios y contratistas de la entidad sobre la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de valor, en su condición de clientes de los servicios del Instituto, así como los requisitos legales y reglamentarios.

Igualmente, se comprometen con llevar a cabo las revisiones del sistema en su nivel de competencia, asegurar la disponibilidad de recursos para el desarrollo y mantenimiento del Sistema. Cada proceso cuenta con un responsable general de su adecuada implementación y cumplimiento del objetivo o propósito. Los documentos del SIG correspondientes a las actividades de cada proceso, cuentan con niveles de responsabilidad más detallados, así como puntos de control establecidos.

El Comité institucional de Gestión y Desempeño del Instituto de Turismo del Meta, adoptado a través de la resolución No. **368 del 25 de diciembre de 2017** es el órgano rector articulador y ejecutor de las estrategias para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

3.1.3. Responsabilidad de:

Director (a)

Es el representante legal del Instituto de Turismo del Meta, tendrá a su cargo:

- Aprobar las políticas del sistema integrado de gestión.
- Asegurar la disponibilidad de recursos para implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión
- Revisar el Sistema Integrado de Gestión por lo menos una vez al año para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y mejora continua.
- Involucrar la participación activa de nivel directivo de su equipo de trabajo
- Asegurar que se establezcan procesos de comunicación apropiados al interior del Instituto.
- Liderar la **línea de defensa estratégica** dentro del sistema de control interno de manera articulada con el comité institucional de coordinación de control interno, realizando análisis de riesgos y amenazas institucionales que puedan afectar el cumplimiento de los planes estratégicos, así como definir el marco general para la gestión del riesgo.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

Líderes de Proceso

Son las personas del nivel directivo, responsables de cada uno de los procesos, para atender los siguientes compromisos:

- Aprobar las modificaciones de los documentos del proceso para el Sistema Integrado de Gestión.
- Formular y aplicar indicadores y tomar acciones cuando se requiera.
- Identificar y administrar los riesgos del proceso.
- Realizar medición y seguimiento a la prestación del servicio y dar solución a las no conformidades presentadas.
- Formular y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento, acciones correctivas y de mejora, y realizar evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad.
- Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
- Serán también responsables de la **primera línea de defensa**: su rol principal es el mantenimiento efectivo de controles internos, la ejecución de gestión de riesgos y controles en el día a día. Para ello identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos a través del "Autocontrol".

Coordinador de Calidad: será el servidor público responsable para:

- Coordinar los aspectos administrativos del Instituto en el marco de la implementación y posterior mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO:9001, en articulación con los demás sistemas de gestión adoptados, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y sus responsables.
- Asegurarse de que se establecen, implementan, mantienen y mejoran los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión, planificando, desarrollando, coordinando los mecanismos adecuados a implementar.
- Informar al comité de desempeño institucional el avance de implementación del Sistema Integrado de Gestión y sus necesidades para la mejora continua.
- Coordinar con el(la) Asesor de Control Interno el programa de auditorías internas de los sistemas adoptados en la entidad.
- Coordinar y/o ejecutar las auditorías internas de los sistemas de gestión adoptados
- Realizar seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora de todos los procesos de la organización.
- Realizar inducción y Reinducción a todo el personal en temas vigentes relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.
- Comunicar e informar al interior del servicio la implementación y posterior mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

- Manejo administrativo y control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión.

De los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:

Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, son los responsables de la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo y por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrados. Así mismo de desarrollar la evaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia a la cual pertenecen. Igualmente, deben tomar acciones que permitan realizar el ejercicio de autocontrol en sus puestos de trabajo, con el fin de detectar las desviaciones que puedan entorpecer el desarrollo de sus funciones, como parte fundamental y eje principal de la correcta implementación, fortalecimiento continuo y permanente del Sistema Integrado de Gestión SIG.

Responsabilidades del Sistema de Gestión de Control Interno:

- **Línea estratégica de defensa:** Está conformada por la Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. La responsabilidad de esta línea de defensa se centra en la emisión, revisión, validación y supervisión del cumplimiento de políticas en materia de control interno, gestión del riesgo, seguimientos a la gestión y auditoría interna para toda la entidad.
- **Primera línea de defensa:** Esta línea de defensa corresponde a los servidores en sus diferentes niveles, quienes aplican las medidas de control interno en las operaciones del día a día. Esta línea se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, por consiguiente, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.
- **Segunda línea de defensa:** Esta línea de defensa está en cabeza de la subdirección técnica, su rol principal es asegurar que los controles y procesos de gestión de riesgo de la 1ª línea de defensa sean apropiados y funcionen correctamente, supervisan la implementación de prácticas de gestión de riesgos eficaces, así mismo, debe consolidar y analizar información sobre temas clave para la entidad, base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materializaciones de riesgos, todo lo anterior enmarcado en la “autogestión”, sin embargo, coordinadores del sistema integrado de gestión, coordinadores de equipo de trabajo, líder de contratación, líder de TICS y demás seguidores que reporten el seguimiento a la gestión de temas transversales que puedan mitigar las posibles desviaciones que se puedan presentar harán parte de esta línea de defensa.
- **Tercera línea de defensa:** Esta línea de defensa está bajo la responsabilidad de Control Interno; desarrollando su labor a través de los siguientes roles a saber: liderazgo estratégico,

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión de riesgo, Relación con entes externos y el de evaluación y seguimiento.

3.1.4. Documentos estratégicos

Políticas

- **Política de la Gestión Estratégica de Talento Humano:** Establecer estrategias, y directrices para la gestión del talento humano a partir del ciclo de vida del servidor público, que le permita al Instituto contar con talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente, que contribuya a cumplir con la misión institucional y los fines del Estado, para lograr su propio desarrollo personal y laboral.
- **Política de Integridad:** Establecer desde un enfoque preventivo un marco de Integridad público que incluya la formación y fortalecimiento de los valores del servicio público establecidos en el código de integridad, la implementación de acciones para la identificación temprana de conflictos de intereses, mecanismos de denuncia y control interno que permitan un seguimiento efectivo a los riesgos de gestión y corrupción, así como la implementación de las acciones de mitigación.
- **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Es política de la administración municipal de Villavicencio implementar, evaluar y hacer seguimiento al sistema de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de identificar los riesgos presentes en todas las actividades para salvaguardar el bienestar de los trabajadores, así como el mejoramiento continuo en su gestión de prevención de riesgos laborales.
- **Política de Prevención de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas:** Establecer, documentar, implementar y comunicar la política de prevención de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas, en el INSTITUTO DE TURISMO DEL META de acuerdo con los requisitos del Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015 y la Resolución 089 de 2019 emitida por el Ministerio De Salud y Protección Social. Determinar el cumplimiento de estos requisitos, con el fin de salvaguardar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y contratistas.

Planes

- **Plan Estratégico de Talento Humano:** Fomentar y fortalecer el talento humano del Instituto de Turismo del Meta – ITM mediante políticas y estrategias, en aras de contribuir al mejoramiento de sus competencias, capacidades, conocimientos, habilidades y calidad de vida, mejorando así la prestación del servicio.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

- **Plan Institucional de Capacitación PIC:** Fortalecer las capacidades del equipo de trabajo, aportando en el desarrollo de los conocimientos y las competencias del talento humano; logrando servidores públicos idóneos y capaces de aportar a la mejora continua del instituto.

Plan Institucional de Bienestar Social e Incentivos : Aumentar el nivel de satisfacción de los empleados del Instituto de Turismo del Meta - ITM, fomentando la mejora de la calidad de vida y el ambiente laboral en busca del desarrollo integral, con el fin de contribuir al cumplimiento efectivo de sus labores y el logro de las metas de la entidad.

- **Plan Anual de Vacantes y previsión del Talento Humano:** Planificar la provisión de los cargos del Instituto de Turismo del Meta durante la vigencia de acuerdo con las necesidades de personal y definir la forma de provisión de los empleos vacantes, garantizando el talento humano necesario para el cumplimiento de sus funciones y objetivos mediante la provisión de los empleos en sus diferentes tipos de vinculación: Libre nombramiento y remoción, de periodo y de carrera administrativa.

Manuales

- **Manual para Gestión de Situaciones Administrativas:** Establecer lineamientos generales para la gestión las situaciones administrativas del Instituto de Turismo del Meta.
- **Manual de Funciones:** Resolución 060 del 20 de febrero de 2019 y Resolución 295 de 2021 por el cual se establece el Manual Especifico de Funciones y competencias laborales para los empleos que conforman la planta de personal del Instituto de Turismo del Meta.
- **Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría:** El manual de contratación del Instituto De Turismo del Meta, se constituye en un instrumento para establecer la forma en la que opera la gestión contractual. Este manual está orientado a la optimización de los recursos y está regido por los principios de transparencia, economía, responsabilidad, debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.
- **Manual de roles y responsabilidades en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo:** Conocer las responsabilidades de cada una de los cargos y organismos que integran el sistema de gestión dentro del Instituto de Turismo del Meta, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad legal vigente.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

Sigla	Nombre del Proceso	Tipo de Proceso	Responsable
DPE	Direccionamiento y Planeación Estratégica	Proceso Estratégico	Director
GTH	Gestión de Talento Humano		Subdirector(a) General
SIG	Sistema Integrado de Gestión		
PST	Planificación del Sector Turístico	Proceso Misional	Subdirector(a) Técnico
DPP	Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico		
GJC	Gestión Jurídica y Contratación	Procesos de Apoyo	Asesor Jurídico
GAF	Gestión Administrativa y Financiera		Subdirector(a) General
GD	Gestión Documental		
GTI	Gestión de las Tic		
GCI	Gestión de Control Interno		Proceso de Evaluación

Códigos

Código de Integridad del servidor público del Instituto de Turismo del Meta, adoptado los valores de: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Empatía, Vocación del Servicio.

3.2. Dimensión de Direccionamiento Estratégico

Esta dimensión le permite al Instituto definir los lineamientos estratégicos que guiarán la gestión institucional, para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor, con el fin de posicionar el Meta como destino competitivo, seguro, accesible, incluyente y de experiencias únicas.

3.2.1. Armonización Sistemas de Gestión

SGC (ISO9001:2015) "Apartado"	SGSI (ISO27001:2022) "Apartado"	SGSST (Res.0312:2019) "Capítulo / Artículo"	SGD (Ley594:2000) "Título / Artículo"	SGA (ISO 14001:2015) "Apartado"
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.3 Determinación del alcance del SGC 4.4 SGC y sus procesos	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1. Entender la organización y su contexto. 4.2. Entender las necesidades	IV DISPOSICIONES COMUNES PARA TODAS LAS EMPRESAS, EMPLEADORES Y CONTRATISTAS	I. OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, DEFINICIONES FUNDAMENTALES Y PRINCIPIOS GENERALES 10. Obligatoriedad de la creación de	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

<p>5. LIDERAZGO</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso</p> <p>5.1.1 Generalidades</p> <p>5.2 Política</p> <p>6. PLANIFICACIÓN</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</p> <p>6.3 Planificación de cambios</p> <p>7. APOYO</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.1.1 Generalidades</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios</p>	<p>y expectativas de las partes interesadas</p> <p>4.3. Determinación del alcance del SGSI</p> <p>4.4 Sistema de gestión de la seguridad de la información</p> <p>5. LIDERAZGO</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso</p> <p>5.2 Política</p> <p>6. PLANIFICACIÓN</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos de seguridad de la información y la planificación para alcanzarlos</p> <p>7. SOPORTE</p> <p>7.1 Recursos</p>	<p>III ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA EMPRESAS DE MÁS DE CINCUENTA (50) TRABAJADORES CONRIESGO I, II, III, IV o V</p> <p>Ver detalles en Anexo A.</p>	<p>archivos.</p> <p>IV. ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS</p> <p>12. Responsabilidad.</p> <p>11. Obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos.</p> <p>14. Propiedad, manejo y aprovechamiento de los archivos públicos.</p>	<p>4.4 Sistema de gestión ambiental</p> <p>5. LIDERAZGO</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso</p> <p>5.2 Política ambiental</p> <p>6. PLANIFICACIÓN</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos</p> <p>7. APOYO</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.1 Comunicación</p> <p>8. OPERACIÓN.</p> <p>8.1 planificación y control operacional</p>
---	--	---	---	--

Esta dimensión se armoniza a través de los procesos **Direccionamiento y Planeación Estratégica, Gestión Administrativa y Financiera y Sistema Integrado de Gestión.**

3.2.3 Alcance del SIG

El alcance del Sistema Integrado de Gestión está determinado fundamentalmente por las líneas de servicio del Instituto, para todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

3.2.4 Alcance del SIG para la certificación frente a la norma ISO 9001:2015 (4.3)

Procesos del Instituto aplicables:

- Proceso Direccionamiento y Planeación estratégica,
- Proceso Gestión de Talento Humano,
- Proceso Gestión Administrativa y Financiera,
- Proceso Planificación Turística
- Proceso Desarrollo, Promoción y Posicionamiento,
- Proceso Gestión Jurídica y Contratación,
- Proceso Gestión Documental
- Proceso Gestión de las Tics
- Sistema Integrado de Gestión
- Proceso Gestión de Control Interno

3.2.5 Aplicabilidad de la norma ISO 9001:2015 (4.3)

El Instituto de Turismo del Meta, no aplica el numeral 8.4.1. (b) “*Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización*”.

Lo anterior teniendo en cuenta que se reciben y verifican los productos y servicios de los contratistas antes de entregarlos a las partes interesadas.

3.2.6 Mapa de Procesos.

El Instituto de Turismo del Meta, adoptó un enfoque basado en procesos, el cual radica en identificar y gestionar de manera eficaz, eficiente y efectiva todas las actividades que se articulan para su operatividad. Este enfoque promueve el control continuo que ejerce sobre los vínculos entre los procesos individuales y sobre su combinación e interacción. Los procesos del Instituto fueron planificados y diseñados con base en el ciclo de mejoramiento continuo, permitiendo que en la práctica se aplique la secuencia de planear, hacer, verificar y actuar (PHVA).

El siguiente gráfico ilustra el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión del Instituto de Turismo del Meta, en cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

	MAPA DE PROCESOS	Código: DPE-MP-01-V3
	Proceso Dirección y Planeación Estratégica	Fecha de Vigencia: 05/05/2022



El Instituto de Turismo del Meta, adoptó el “**MAPA DE PROCESOS**” en un esquema que integra los diez (10) procesos de la entidad y su interacción dentro del Sistema Integrado de Gestión e ilustra los vínculos entre los diferentes procesos de la entidad y el papel significativo que juegan los clientes para definir los requisitos como elementos de entrada.

Estos procesos son los encargados de establecer políticas, objetivos, directrices y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad y a su vez deben garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios y la realización de las revisiones por la dirección.

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

- **Procesos estratégicos:** Establecen las políticas, directrices y objetivos, disponen los recursos necesarios, efectúan la revisión por la dirección y la comunicación interna y externa.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

- **Procesos misionales:** Proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser.
- **Procesos de apoyo:** Provisionan los recursos necesarios para facilitar el funcionamiento de los procesos de la Entidad.
- **Procesos de control y evaluación:** Son aquellos que procuran la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y a su vez el control necesario para todos los procesos del Instituto.

3.2.7 Compromiso con el SIG

La dirección declara su compromiso para el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión y lo evidencia mediante las siguientes acciones:

- Asegurando que los requisitos legales que se adopten y tengan relación con sistemas y/o modelos integrados de gestión.
- Articulando los sistemas y/o modelos integrados de gestión vigentes.
- Acompañando a los Procesos / Subprocesos a través de asesores SIG para adopción, actualización, articulación y/o creación de las políticas de acuerdo a los requisitos legales vigentes y los requisitos de las normas de referencia adoptadas por la administración estableciendo la política integrada de gestión.
- Acompañando a la dirección en los requerimientos normativos (ISO 9001) y legales a tener en cuenta en la planeación estratégica del Instituto.
- Orientando a los Procesos para generar la información requerida, así como consolidarla en el informe de revisión por la dirección del sistema.
- Solicitando y mostrando la importancia para que se asignen los recursos para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión.
- Dirigiendo y articulando la entidad en la implementación, desarrollo y evaluación del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurando que se establezca objetivos del Sistema Integrado de Gestión alineadas con las estrategias de gobierno.
- Para el caso de la política integrada de gestión; programas y metas del plan de desarrollo departamental, los objetivos y metas propios de los procesos por cumplimiento legal para el caso de las políticas operacionales y transversales en el caso que no hayan incluido en el seguimiento al incumplimiento de objetivos.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

3.2.8 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

La planificación del Sistema Integrado de Gestión se inició con la definición de un plan de implementación y mejora del Sistema bajo las Norma ISO 9001, en donde se definieron los lineamientos y las actividades para su desarrollo. Al iniciar el proceso de implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión, se alineó con la planificación garantizando el ciclo PHVA, y se mantiene su integridad realizando la respectiva planificación de todo cambio identificado que lo afecten, siendo este el principal instrumento y referente de gestión del Instituto de Turismo del Meta, para ello se han establecido dos niveles de planificación, así:

- Nivel 1: Plan de Desarrollo Departamental.
- Nivel 2: Plan de acción anual

Documentos estratégicos

Políticas

Política de la Calidad (del SIG): Constituir los lineamientos estratégicos del sistema de gestión de la calidad en el Instituto, promoviendo el Meta como destino turístico de naturaleza ambiental y socioeconómicamente sostenible, creando estrategias turísticas que fortalecen la cadena de valor del sector y la calidad de vida de las habitantes en el departamento, con el fin de satisfacer las expectativas de los turistas nacionales como internacionales, bajo una dinámica de mejora continua con el apoyo de un equipo humano, competente y comprometido, cumpliendo con la política pública y la normatividad aplicable vigente.

Política de Administración del Riesgo: Establecer el marco de referencia para la identificación, gestión y control de riesgos para garantizar un nivel aceptable de riesgos residuales en todos los procesos, para garantizar el logro de los objetivos y metas institucionales del Instituto de Turismo del Meta.

Objetivos de la calidad (del SIG)

Los objetivos de la calidad reflejan de manera medible los compromisos adquiridos por la entidad hacia los grupos de valor. La medición de los objetivos de la calidad se realizará a través de la matriz de despliegue de objetivos, y quien es responsable de consolidarlo, evaluar y hacer seguimiento es el Proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

3.3 Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado

La gestión que adelanta el Instituto es impartida desde los procesos de Direccionamiento y Planeación Estratégica, la dimensión de gestión con valores para el resultado esta encargada del cumplimiento de los objetivos y metas con la base de la dimensión del talento humano.

3.3.1 Armonización Sistemas de Gestión

SGC (ISO9001:2015) "Apartado"	SGSI (ISO27001:2022) "Apartado"	SGSST (Res.0312:2019) "Capítulo / Artículo"	SGD (Ley594:2000) "Título / Artículo"	SGA (ISO 14001:2015) "Apartado"
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 7. APOYO 7.1 Recursos 7.1.3 Infraestructura 7.5 Información documentada 8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1. Entender la organización y su contexto. 4.2. Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3. Determinación del alcance del SGSI 4.4. Sistema de gestión de la seguridad de la información 7. SOPORTE 7.1 Recursos 8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y control de la operación 8.2 Evaluación de los riesgos para la seguridad de la información 8.3 Tratamiento de	PRELIMINAR OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN IV. DISPOSICIONES COMUNES PARA TOLAS LAS EMPRESAS, EMPLEADORES Y CONTRATISTAS III ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA EMPRESAS DE MÁS DE CINCUENTA (50) TRABAJADORES CON RIESGO I, II, III, IV o V Ver detalles en Anexo A.	I. OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, DEFINICIONES FUNDAMENTALES Y PRINCIPIOS GENERALES 1. Objeto 2. Ámbito de aplicación. IV. ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS 13. Instalaciones para los archivos. 19. Soporte documental. V. GESTIÓN DE DOCUMENTOS 21. Programas de gestión documental.	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de gestión Ambiental 7. APOYO 7.1 Recursos 7.3 Toma de conciencia 7.5 Información documentada 8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Preparación y respuesta ante emergencia

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes	riesgos de la seguridad de la información			
---	---	--	--	--

El sistema integrado de gestión se armoniza a través de los procesos de:

- Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica
- Proceso Gestión de Talento Humano
- Proceso Gestión Administrativa y Financiera
- Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento
- Proceso de Planificación Turística
- Proceso Gestión Jurídica y Contratación
- Proceso Gestión Documental
- Proceso gestión de las TIC
- Sistema Integrado de Gestión
- Proceso Gestión de Control Interno

3.3.2 Documentación del SIG

Estructura:

La documentación del Sistema Integrado de Gestión del Instituto de Turismo del Meta se puede observar en la siguiente pirámide:



Figura 1. Pirámide Documental

Tipos Documentales:

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión se codifican según el tipo de documento, con el fin de facilitar su identificación y ubicación. Los Tipos de documentos desarrollados dentro del Sistema Integrado de Gestión se identificarán con las siguientes siglas:

SIGLA	TIPO DE DOCUMENTO	OBSERVACIÓN
MV	Misión – Visión	-
PO	Política	-
EST	Estrategia	-
M	Manual	-
MP	Mapa de Procesos	Documento único
C	Caracterización	Un Documento por proceso
PL	Plan	-
PR	Programa	-
P	Procedimiento	-
MT	Matriz	-
PT	Protocolo	-
I	Instructivo	-
G	Guía	-
R	Reglamento	-
F	Formato	-
CD	Código	-

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

Control de documentos del SIG:

Los documentos del SIG se controlan siguiendo la metodología establecida en el Procedimiento de Control de Documentos y Registro (SIG-P-01). En este procedimiento se describen los controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios y de la versión vigente de los documentos, incluidas las disposiciones legales aplicables sobre el control de documentos establecidas en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo).

3.3.3 Enfoque al Cliente

El Sistema Integrado de Gestión, se ha construido de acuerdo con las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, definidos en la Política de Calidad y de las demás políticas transversales y operacionales que se encuentren vigentes y aplicables a los diferentes procesos.

Igualmente, el SIG se ha desarrollado de manera articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, convirtiéndose en una herramienta de gestión pública orientada a mejorar la gestión institucional, promoviendo el sentido de la satisfacción de los grupos de valor.

Clientes y partes interesadas:

La entidad debe identificar las partes interesadas tanto internas como externas y desde el punto de vista misional se determinan los siguientes clientes para el Instituto de Turismo del Meta

➤ **Cliente – Usuario Interno**

Proveedores y Contratistas que prestan sus servicios en el Instituto.
Servidores públicos que se desempeñan en el Instituto

➤ **Cliente – Usuario Externo**

Ciudadanía en general.
Operadores Turísticos, Agremiaciones, Asociaciones, Agencias de viajes y demás empresas y Personas Jurídicas del sector turístico.
Medios de Comunicación
Entidades Estatales
Entes de Control

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

Como parte del proceso de mejoramiento continuo en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, se lleva a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de los clientes en relación con los servicios prestados, la cual se fundamenta en dos niveles:

- **Nivel 1: Nivel de satisfacción:** Se realizará el seguimiento de las percepciones de los clientes internos y externos, con algunos métodos para obtener información que será:
 - Encuesta de satisfacción.
 - Petición, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- **Nivel 2: Nivel de insatisfacción:** Análisis de reporte de Salidas No Conformes (SNC) y evaluación de las reclamaciones y quejas producidas por clientes o partes interesadas.

3.3.4 Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio.

La entidad cuenta con procesos misionales los cuales son planificados a partir de las respectivas caracterizaciones ligadas al cumplimiento del Plan de desarrollo Departamental.

Procesos relacionados con el cliente:

Determinación de los requisitos relacionados con el servicio. La identificación de los requisitos de los clientes es responsabilidad de todos los funcionarios de la entidad, los cuales se hacen visibles en los medios de comunicación establecidos por el instituto, en la misión y visión institucional, en la política de calidad y en la documentación de los procesos misionales.

Los requisitos de los diferentes servicios de la entidad son consignados en la página web, por ser de carácter público se asegura el cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ellos traza las directrices para la satisfacción de clientes internos y externos.

3.3.5 Documentos estratégicos

Políticas:

- **Política de Participación Ciudadana.** Determinar los mecanismos para materializar el derecho a la participación ciudadana, con el fin de permitir y facilitar, en la gestión del Instituto de Turismo del Meta, la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión de la Entidad (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

- **Política de Defensa Jurídica:** Otorgar lineamientos de prevención de un supuesto, causa, evento o situación específica, generadora de daño antijurídico para el Instituto de Turismo del Meta, partiendo de los precedentes judiciales para producir reglas de comportamiento al interior de la entidad.
- **Política de Seguridad de la Información:** Establecer los lineamientos necesarios, con el objetivo de fortalecer la Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información del Instituto de Turismo del Meta, enmarcados en la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, basado en la identificación y valoración de los riesgos asociados a ella, propendiendo por la protección de su confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los activos de Información.
- **Política de Gestión Ambiental** Establecer lineamientos para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en el Instituto de Turismo del Meta, por medio del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que permita la mitigación y prevención de los impactos negativos al ambiente provenientes del desarrollo de las actividades misionales buscando la mejora continua en sus procesos y optimizando los recursos económicos, personales y naturales para promover el desarrollo integral del turismo con enfoque social, ambiental y apostándole al desarrollo sostenible en los sitios y rutas turísticas del Meta

3.4 Dimensión Evaluación de Resultados

El Instituto de Turismo del Meta, realiza el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer el nivel de cumplimiento de los resultados previstos en el Plan de Desarrollo “Hagamos Grande al Meta”, y así determinar la ejecución de lo planeado, generar las acciones correctivas o de mejora, para alcanzar los objetivos y metas en los tiempos previstos, en las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con un uso óptimo de recursos. La Evaluación de Resultados permite también definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor, generando siempre mejora continua.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

3.4.1 Armonización Sistemas de Gestión

SGC (ISO9001:2015) "Apartado"	SGSI (ISO27001:2022) "Apartado"	SGSST (Res.0312:2019) "Capítulo / Artículo"	SGD (Ley594:2000) "Título / Artículo"	SGA ISO 14001:2015 Apartado"
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.3 Revisión por la dirección 10. MEJORA 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.3 Revisión por parte de la dirección 10. MEJORA 10.1 Mejora continua 10.2 No conformidad y acción correctiva	IV. DISPOSICIONES COMUNES PARA TOLAS LAS EMPRESAS, EMPLEADORES Y CONTRATISTAS III ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA EMPRESAS DE MÁS DECINCUENTA (50) TRABAJADORES CON RIESGO I, II, III, IV o V Ver detalles en Anexo A.	VIII. CONTROL Y VIGILANCIA 32. Visitas de inspección. 33. Órgano competente. 34. Normalización. 35. Prevención y sanción.	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección. 10. MEJORA 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua

El sistema integrado de gestión se armoniza a través del proceso Sistema Integrado de Gestión

De otra parte, el proceso de Proceso Gestión de Control Interno, que si bien, logra tener relación con esta dimensión, tiene mayor relevancia en la dimensión de Control Interno, en donde se explica su objetivo.

3.4.2 Seguimiento y medición

Los mecanismos de seguimiento y medición van enfocados a:

Satisfacción del Cliente

El Instituto de Turismo del Meta, realiza encuestas de satisfacción a los usuarios, con el fin de conocer el nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la entidad.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

Seguimiento y medición de los procesos

Cada proceso del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, tiene establecidos los puntos de seguimiento y medición en el “Verificar”, con el fin de evidenciar que el proceso va a lograr los objetivos establecidos, algunos de ellos son:

- Evaluación por los clientes.
Una vez por año, se realizan las encuestas de Satisfacción, las cuales están orientadas a los clientes internos y externos de la entidad; estas encuestas miden la percepción de los clientes con respecto a la forma en que satisfacemos sus necesidades a través de las características de los servicios.
- Evaluación de las Entidades de Control. Evaluaciones periódicas u ocasionales, que son realizadas por los organismos de control.
- Control Social- Evaluación de la comunidad- veedurías. En el marco del fortalecimiento de la Participación Ciudadana, permanentemente, se establecen canales de comunicación adecuados para que la comunidad realice los monitoreos que considere pertinentes sobre la gestión, atendiendo sus inquietudes y observaciones.

Seguimiento y medición del producto y/o servicio:

Se establecieron los indicadores de seguimiento y medición con el fin de garantizar que este cumpla los requisitos identificados y los acordados con el usuario.

El Instituto de Turismo del Meta, tiene definida una matriz de indicadores de gestión, que permite analizar la capacidad de los procesos y de la entidad para alcanzar siempre los resultados previstos, abarca a cada uno de los procesos que conforman el mapa de procesos y define indicadores sobre el nivel de desempeño del proceso, el nivel de rendimiento, cumplimiento, capacidad o conformidad del mismo.

Sobre la base de los indicadores, el proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica, puede determinar aspectos de mejora que se incorporan a un Plan de Mejora. Así mismo, los controles realizados permiten demostrar que los resultados son conformes con los requisitos definidos y las necesidades de los clientes.

Seguimiento a las Salidas No Conformes

Se cuenta con el procedimiento SIG-P-04 para Salidas No Conformes, que garantiza que todo “Producto y/o Servicio No Conforme” se identifiquen y se establezcan las acciones a tomar.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

Aplicación de Autodiagnósticos del MIPG

Se aplican periódicamente los autodiagnósticos del MIPG establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, y se realizan las acciones correctivas o de mejora según la pertinencia.

3.4.3 Mejoramiento Continuo

Toda la información resultante de los mecanismos de evaluación antes presentados, se analiza para demostrar la idoneidad, la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG, identificando hay lugar a realizar la mejora continua.

En este proceso se definen y aplican acciones correctivas o de mejora, las cuales pueden ser de autoevaluación (cuando son generadas por autocontrol), en la medida en que profundizamos en la generación acciones fortalecemos la capacidad de cumplimiento y obtenemos mejores resultados en la gestión, sin esperar los resultados de las evaluaciones independientes para tomar acciones oportunas.

Cuando los resultados no son los esperados, las acciones que se establecen se denominan CORRECTIVAS, y están orientadas a eliminar la causa raíz de las desviaciones, de esta manera se evita la recurrencia en las mismas. Cuando los resultados muestran tendencias al incumplimiento, o riesgos de falla, las acciones que se establecen se gestionan a través de la matriz de riesgos.

La entidad cuenta con una matriz de identificación de riesgos, que tiene como objetivo, orientar a los servidores públicos responsables de liderar la identificación, formulación y seguimiento de riesgos y oportunidades proporcionando lineamientos para el desarrollo de las tareas que se involucran en la administración del Riesgo y la Identificación de oportunidades, esta herramienta cumple lo establecido en la guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Gestión Pública.

Cuando los resultados muestran cumplimiento y tendencias de mejoramiento, consolidamos y ratificamos la capacidad de desempeño del SIG y retroalimentamos el ciclo PHVA. Todo esto se cumple a través de los proyectos estratégicos y planes de acción, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, de la planeación de rediseño y mejoras en los procesos, que proyectan permanentemente la mejora continua de la capacidad y del desempeño institucional. Todas las correcciones, acciones de mejora y acciones correctivas deben realizarse según el procedimiento establecido para tal fin en la entidad.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

3.4.4 Indicadores de Gestión

Los procesos del SIG deben tener indicadores que permitan medir el cumplimiento de sus objetivos. En cuanto al seguimiento y la medición del impacto de la gestión (Efectividad), se han identificado, según la necesidad por proceso.

Cada líder de proceso define sus propios indicadores, a través de estos se realiza la recolección de los datos de forma sencilla y oportuna, para presentar la medición en la frecuencia establecida y realizar el análisis de los datos obtenidos e identificar oportunidades de mejora en el proceso.

La medición de los indicadores se realizará según la periodicidad establecida, cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevarán a cabo correcciones y/o acciones correctivas o de mejora según sea conveniente para asegurar la conformidad del proceso.

3.4.5 Revisión por la alta dirección

El Instituto de Turismo realiza mínimo una revisión al año del Sistema Integrado de Gestión, desde el proceso de Direccionamiento Estratégico. Para tal fin, convoca a la Alta Dirección para evaluar el sistema y determinar las mejoras, las cuales se van revisando durante el año en intervalos planificados en la revisión del Sistema Integrado de Gestión, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.

La información de entrada utilizada para la revisión por la Dirección es la requerida por las normas NTC-ISO 9001 y Decreto 1072/2015 en su capítulo VI. Esta información se incluye en el Informe anual consolidado de evaluación del Sistema Integrado de Gestión. La revisión por la Dirección arroja resultados orientados fundamentalmente a mejoras en el Sistema Integrado de Gestión, los servicios, la actualización de políticas e identificación de necesidades de recursos.

Anualmente, el Director revisará el Sistema de Gestión de la entidad, verificará la eficacia, eficiencia y efectividad, para asegurar su conveniencia, adecuación, y alineaciones con el plan de Desarrollo Departamental, mediante medición, análisis y estableciendo mecanismos de mejora, que supone la entrada para la planificación de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

3.5 Dimensión información y comunicación

El Instituto de Turismo del Meta garantiza el flujo de información interna a través del ciclo de vida documental, la cual permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, la vinculada a la interacción con los ciudadanos; para ello se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

3.5.1 Armonización Sistemas de Gestión

SGC (ISO9001:2015) "Apartado"	SGSI (ISO27001:2022) "Apartado"	SGSST (Res.0312:2019) "Capítulo / Artículo"	SGD (Ley594:2000) "Título / Artículo"	SGA (ISO14001:2015) "Apartado"
7. APOYO 7.4 Comunicaciones 7.5 información documentada 8. OPERACIÓN	7. SOPORTE 7.5 Información documentada 8. OPERACIÓN	III ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA EMPRESAS DE MÁS DE CINCUENTA (50) TRABAJADORES CON RIESGO I, II, III, IV o V Ver detalles en Anexo A.	V. GESTIÓN DE DOCUMENTOS 21. Programas de gestión documental. 22. Procesos archivísticos. 23. Formación de archivos. 24. Obligación de las tablas de retención. 25. De los documentos contables, notariales y otros. 26. Inventario documental.	7. APOYO 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8. OPERACIÓN.

El sistema integrado de gestión se armoniza a través de los procesos Gestión Documental, Gestión Jurídica y Contratación, Gestión de las TIC's y el Plan Institucional de Archivo (PINAR)

Afianzar el desarrollo de la función archivística del Instituto, por medio de la implementación de planes y proyectos que gestionen, automaticen, brinden seguridad y acceso a la información de forma incluyente y participativa, dando cumplimiento a la normatividad aplicable.

Documentos estratégicos

Políticas

- **Política de Gestión Documental:** Establecer las directrices que el Instituto de Turismo del Meta liderará en los procesos de Gestión Documental, desarrollando una cultura archivística en todos los funcionarios que permita realizar un manejo eficiente en las diferentes etapas del ciclo vital de los documentos, asegurando el acceso a la información y salvaguardar el patrimonio documental.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

- **Política de Transparencia:** Establecer acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos en los procesos administrativos y misionales del Instituto de Turismo del Meta, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.

3.6 Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación

El propósito de esta dimensión es fortalecer de forma transversal a las demás dimensiones (Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión para el Resultado con Valores, Evaluación de Resultados, Talento Humano, Control Interno e Información y Comunicación); el conocimiento que se genera o se produce en la entidad, el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, articula el conocimiento entre los servidores y dependencias, promoviendo buenas prácticas de gestión. La entidad ha desarrollado actividades para mantener la Memoria institucional recopilada y disponible para consulta y análisis, espacios de trabajo que promueven el análisis de la información y la generación de nuevo conocimiento, ha participado en eventos y actividades de innovación.

3.6.1 Armonización Sistemas de Gestión

SGC (ISO9001:2015) "Apartado"	SGSI (ISO27001:2022) "Apartado"	SGSST (Res.0312:2019) "Capítulo / Artículo"	SGD (Ley594:2000) "Título / Artículo"	SGA (ISO 14001:2015) "Apartado"
7. APOYO 7.1 Recursos 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.2 Competencia 8. OPERACIÓN 10. MEJORA 10.1 Generalidades	7. SOPORTE 7.1 Recursos 7.2 Competencia 8. OPERACIÓN 10. MEJORA	IV. DISPOSICIONES COMUNES PARA TOLAS LAS EMPRESAS, EMPLEADORES Y CONTRATISTAS Ver detalles en Anexo A.	I. OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, DEFINICIONES FUNDAMENTALES Y PRINCIPIOS GENERALES 4. Principios generales.	7. APOYO 7.1 recursos 7.2 competencia 8. OPERACIÓN 10. MEJORA

Para la Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación se articula el Sistema Integrado de Gestión, procesos Gestión de Documental y Talento Humano

3.6.2 Documentos estratégicos

- **Política de la Gestión Estratégica de Talento Humano:** Establecer estrategias, y directrices para la gestión del talento humano a partir del ciclo de vida del servidor público, que le permita al Instituto contar con talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente, que

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

contribuya a cumplir con la misión institucional y los fines del Estado, para lograr su propio desarrollo personal y laboral.

3.7 Dimensión del Control Interno

El Instituto de Turismo del Meta ha adoptado métodos y procedimientos para el control y gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. Desarrollando una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.

3.7.1 Armonización Sistemas de Gestión

SGC (ISO9001:2015) "Apartado"	SGSI (ISO27001:2022) "Apartado"	SGSST (Res.0312:2019) "Capítulo / Artículo"	SGD (Ley594:2000) "Título / Artículo"	SGA (ISO 14001:2015) "Apartado"
<p>4. PLANIFICACIÓN Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>APOYO 7.4 Comunicación</p> <p>4 OPERACIÓN Planificación y control operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.7 Control de las salidas no conformes</p> <p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.2 Auditoría interna</p> <p>MEJORA Generalidades No conformidad y acción correctiva Mejora continua</p>	<p>6. PLANIFICACIÓN 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades</p> <p>7. SOPORTE 7.4 Comunicación</p> <p>8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Evaluación de los riesgos de la seguridad de la información 8.3 Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información</p> <p>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.2 Auditoría interna</p> <p>10. MEJORA 10.1 Mejora continua 10.2 No conformidad y acción correctiva</p>	<p>IV. DISPOSICIONES COMUNES PARA TODAS LAS EMPRESAS, EMPLEADORES Y CONTRATISTAS</p> <p>III ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA EMPRESAS DE MÁS DE CINCUENTA (50) TRABAJADORES CON RIESGO I, II, III, IV o V Ver detalles en Anexo A. 34. Normalización. 35. Prevención y sanción.</p> <p>IX. ARCHIVOS PRIVADOS 37. Asistencia a los archivos privados. 38. Registro de archivos. 39. Declaración de interés cultural de documentos</p>	<p>IV. ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS 20. Supresión, fusión o privatización de entidades públicas.</p> <p>VII. SALIDA DE DOCUMENTOS 30. Documentos administrativos 31. Documentos históricos.</p> <p>VIII. CONTROL Y VIGILANCIA 32. Visitas de inspección. 33. Órgano competente.</p>	<p>6. PLANIFICACIÓN 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 objetivos ambientales y planificación para lograrlos</p> <p>7. APOYO 7.4 Comunicación</p> <p>8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y Control Operacional</p> <p>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Auditoría interna</p> <p>10. MEJORA 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva Mejora continua</p>

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

		privados. 40. Régimen de estímulos Prohibiciones		
--	--	--	--	--

El sistema integrado de gestión se armoniza a través del proceso Gestión de Control Interno, adicionalmente, los procesos de Direccionamiento y Planeación Estratégica y Sistema Integrado de Gestión, aportan a esta dimensión.

Auditoría Interna

El Instituto de Turismo del Meta, tiene establecido el procedimiento GCI-P-01 de auditoría interna”, el cual garantiza que las auditorías sean programadas, planificadas, preparadas, ejecutadas e informadas de acuerdo al resultado a los diferentes líderes de proceso, con el fin de obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios (parámetros, referenciales, requisitos, normas, tanto internos –como base documental-, como externos, Legislación.) Las auditorías internas al SIG, son realizadas por los auditores internos calificados.

3.7.2 Documentos estratégicos

Políticas

- **Política de Control Interno:** Fortalecer la cultura organizacional para que exista autocontrol en cada uno de los servidores del Instituto y se establezcan acciones, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua.

Planes

- **Plan de auditorías:** La oficina de Control Interno de Gestión realiza la programación de las auditorías internas de gestión que se realizan en toda la entidad, y hace seguimiento a los planes de mejoramiento a partir de los hallazgos de las auditorías de los entes de control.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

4. OPERACIÓN

Armonización Sistemas de Gestión

SGC (ISO9001:2015) "Apartado"	SGSI (ISO27001:2022) "Apartado"	SGSST (Res.0312:2019) "Capítulo / Artículo"	SGD (Ley 594:2000) "Título / Artículo"	SGA (ISO 14001:2015) "Apartado"
8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios	8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y control de la operación	Capítulo III Aplica los ítem de acuerdo al plan anual de trabajo.	V. GESTIÓN DE DOCUMENTOS 21. Programas de gestión documental. 22. Procesos archivísticos. 23. Formación de archivos. 24. Obligatoriedad de las tablas de retención. 25. De los documentos contables, notariales y otros. 26. Inventario documental	8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y Control Operacional 8.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias

Esta dimensión se armoniza a través los procesos misionales del Instituto de Turismo del Meta, Planificación Turística y Desarrollo, Promoción y Posicionamiento.

5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El ITM, realiza mínimo una revisión al año del Sistema Integrado de Gestión, desde el proceso de Direccionamiento Estratégico. Para tal fin, convoca a la Alta Dirección para evaluar el sistema y determinar las mejoras, las cuales se van revisando durante el año.

Entradas de la revisión por la dirección

En la revisión por la Alta Dirección se verifican los resultados de:

El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección previas.

Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:

La satisfacción del cliente y de las partes interesadas.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad
El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos
Los resultados de las auditorías internas o Las no conformidades y las acciones correctivas
Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición
El desempeño de los proveedores externos o Se adecuan los recursos
La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.

Las oportunidades de mejora en aspectos ambientales, aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

6. OTROS COMPONENTES

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, ha definido la metodología para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Este plan se desarrolla a través de los siguientes componentes:

- Componente 1: Gestión del Riesgo
- Componente 2: Racionalización de Trámites - Trámites SUIT (Según aplique)
- Componente 3: Rendición de Cuentas
- Componente 4: Atención al Ciudadano
- Componente 5: Transparencia y Acceso a la información
- Componente 6: Iniciativas Adicionales

El ITM conjuntamente con sus dependencias ejecuta este plan anualmente, donde se incluyen actividades relacionadas con cada componente en pro de la mejora continua. El seguimiento es realizado por la Asesoría de Control Interno con el fin de verificar la efectividad del mismo en cada vigencia.

Estos resultados son publicados en la página web de la Entidad, en la sección de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-M-01-V2
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 19/09/2023

Convenciones:

- ISO9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ISO 27001:2022. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.
- Ley 594:2000. Ley General de Archivos.
- MIPG. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Res.0312 de 2019. Estándares Mínimos del Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- SIGEP II. Sistema de Información y Gestión del Empleo Público.
- SGC. Sistema de Gestión de la Calidad.
- SGD. Sistema de Gestión Documental.
- SGSI. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- SGSST. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- SGA. Sistema de Gestión Ambiental

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA	DESCRIPCIÓN MODIFICACIONES
02	19/09/2023	Se actualiza el alcance del Sistema Integrado de Gestión, y se ajusta el numeral 3.2.5 Aplicabilidad de la norma ISO 9001:2015 (4.3).
01	26/07/2023	Primera versión del documento.