

MANUAL DE CALIDAD

Versión 06

PRESENTACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad para las Entidades Públicas del Estado colombiano surge a partir de la Ley 872 de 2003, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad busca generar cambios en la cultura corporativa de las entidades del estado a partir de la modernización del mismo, con la cual se busca mejorar la prestación de los servicios, la eficiencia administrativa y la efectividad en el cumplimiento de los propósitos misionales definidos por las leyes colombianas para este tipo de entidades.

La Personería Municipal de Itagüí como órgano de control del Ministerio Público, propende por el cumplimiento de los fines esenciales del Estado en su calidad de promotor y defensor de los derechos individuales y colectivos de acuerdo a la Constitución y la Ley, la implementación un Sistema de Gestión de la Calidad, debe permitir la evaluación del desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción, especialmente en la prestación de los servicios; proveer información confiable, promover la transparencia en el ejercicio de la función pública, la formación ciudadana, la convivencia ciudadana, la cultura ciudadana y la modernización administrativa; de igual forma debe permitir simplificar procesos que obstaculicen el buen desempeño de los funcionarios, crear un clima laboral orientado hacia la productividad y tener vocación por la mejora continua, esquema que tiene su esencia en el compromiso de todos los servidores públicos de la Personería.

CONTENIDO

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



PRESENTACIÓN

1. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

1.1. Misión

La Personería Municipal de Itagüí es un organismo de vigilancia y control, de carácter independiente, que, en cumplimiento de sus facultades constitucionales y legales, promueve, divulga y actúa como agente de los derechos humanos, los derechos colectivos y del ambiente y garantiza la moralidad y la eficiencia administrativa, la paz y la reconciliación, a través de estrategias y acciones que permitan mejorar la función pública.

1.2. Visión

En el año 2030, la Personería Municipal de Itagüí será reconocida a nivel regional como una entidad con altos estándares de calidad, aplicando medios tecnológicos para promover y divulgar la defensa de los derechos humanos, los derechos colectivos, del ambiente y la familia, a la vez que garantiza la ética y la eficiencia administrativa, en el marco legal y del código de integridad institucional.

1.3. Objetivos Institucionales

- Desarrollar una gestión institucional eficiente buscando que la Personería de Itagüí sea una entidad moderna según los requerimientos del estado, los cuales aportan cercanía con los usuarios y partes interesadas.
- Fortalecer la atención al usuario en la sede principal de la Personería y en sus servicios descentralizados, enfocando el quehacer institucional en pro de las necesidades de la comunidad, llevando la oferta institucional a todos los grupos poblacionales.
- Vigilar la conducta de los servidores públicos y ejercer control administrativo en el municipio y sus entidades, buscando el cumplimiento de los deberes de aquellos que ejercen funciones públicas y el respeto de los derechos de sus usuarios.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co





- Fomentar y garantizar la prevención e intervención oportuna en temas penales o que afecten a las familias que requieren del apoyo institucional.
- Promover la defensa de los derechos colectivos, garantizando la conservación y protección del ambiente centrados en el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Proteger y promover el respeto de los derechos humanos en la comunidad itagüiseña, dirigiendo las acciones institucionales a la protección de los derechos de las personas más vulnerables.

1.4 Política de Calidad

La Personería Municipal de Itagüí es una entidad con certificación ISO 9001, que presta los servicios a sus usuarios con altos estándares de calidad, buscando un profundo nivel de satisfacción y la mejora continua en sus procesos y procedimientos, a través de la defensa y promoción de los derechos de primera, segunda, tercera y cuarta generación a favor de las personas residentes y de tránsito en la ciudad de Itagüí, a su vez que promueve la eficiencia y la transparencia en la gestión administrativa de las entidades del orden central y descentralizado que manejan recursos públicos.

1.5 Objetivos de Calidad

- Garantizar que la prestación del servicio de la Personería llegue a los ciudadanos y partes interesadas de manera oportuna, eficiente y eficaz.
- Proporcionar los recursos de la entidad como apoyo para el establecimiento, implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Fortalecer en los clientes y partes interesadas el conocimiento de sus derechos y deberes.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co





- Fortalecer el desarrollo institucional mediante el pensamiento basado en riesgos, el enfoque a procesos y su seguimiento y mejoramiento continuo.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. Estructura Organizacional



2.2. Servicios de la Personería

SERVICIO	TIPO	PRODUCTO
Asesoría y elaboración de acciones constitucionales		<ul style="list-style-type: none"> • Tutela • Acción popular • Acción de cumplimiento

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
 Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



	Constitucionales	<ul style="list-style-type: none"> Acción de grupo
y legales de oficio o a solicitud de parte para la protección de los derechos humanos		Habeas corpus
y legales de oficio o a solicitud de parte para la protección de los derechos humanos Promoción de los derechos humanos a través de actividades lúdicas y de capacitación	Legales	<p>Mecanismo de búsqueda urgente</p> <p>Acciones de nulidad y nulidad y restablecimiento de derecho.</p> <p>Derechos de petición</p> <p>Interposición de recursos de reposición y apelación (judiciales y administrativas).</p> <p>Solicitudes de revocatoria directa</p> <p>Reclamación derechos del consumidor sobre servicios públicos y servicios públicos domiciliarios</p>

		Ley de Apoyo 1996 del 2019.
Visitas de verificación de oficio o a solicitud de parte en relación a la presunta vulneración de derechos.		
Recepción de declaración por hechos victimizantes y protección de tierras.		
Recepción de quejas contra servidores públicos.		
Asesorías jurídicas		

2.3. Nuestros Clientes

Los ciudadanos y partes interesadas son la razón de ser de la entidad, es por ello que la Personería reúne todos sus esfuerzos para que estos reciban atención oportuna, respetuosa y con calidad humana por parte de los funcionarios de la entidad.

El vínculo con los ciudadanos y partes interesadas se realiza a través de procesos que permanecen bajo un enfoque de mejora continua, de desempeño eficiente y eficaz buscando siempre la satisfacción de los mismos.

2.4. Requisitos del Cliente

La Personería Municipal de Itagüí, ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de Calidad, basado en un modelo de Operación por procesos de acuerdo con los requisitos que exige la Norma Técnica de Calidad ISO 9001-2015, con el fin de mejorar el desempeño de sus procesos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad que le permitan cumplir su función.

a) Identificación, secuencia e interacción de los procesos.

La Personería, tiene identificados y definidos los procesos que garantizan el cumplimiento de la misión de la entidad en su mapa de procesos. La entidad ha

identificado 13 procesos, los cuales se encuentran clasificados como Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control. La secuencia e interacción de los procesos de la Personería se muestra en los documentos identificados como Caracterizaciones de Procesos, de los que se dispone de uno por cada uno de los procesos mencionados. El Mapa de Procesos, muestra la forma como la Personería atiende los requerimientos del entorno definido como cliente (en concordancia con los modelos de gestión de calidad), el cual es atendido directamente por los procesos misionales, entregando finalmente productos o servicios (factores claves de éxito) sujeto a la política de calidad.

2.5. Principios institucionales

1. Dignidad
2. Oportunidad
3. Transparencia
4. Eficacia
5. Eficiencia
6. Celeridad
7. Publicidad
8. Contradicción
9. Participación
10. Equidad

2.6. Código de Integridad

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo en interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia para así optimizar el uso de recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, Igualdad.

2.7. DEFINICIONES Y TERMINOS

Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Entidad.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para genera valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

SCI: Sistema de Control Interno.

3. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Personería de Itagüí, abarca

1. Planeación institucional
2. Atención al ciudadano
3. Promoción y protección de los Derechos Humanos,
4. Promoción y protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente.
5. Intervención en Procesos Penales y de Familia.
6. Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial.
7. Convivencia Ciudadana.
8. Gestión de la comunicación.
9. Gestión documental.
10. Gestión de Bienes y Servicios.

11. Gestión del Talento Humano.
12. Tecnologías de la Información.
13. Evaluación y Mejoramiento Continuo.

3.2 Exclusiones

No se excluye ningún requisito de la Norma del Sistema de Gestión de la Calidad en la Personería de Itagüí.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Es propósito de la administración actual de la Personería de Itagüí el mantenimiento de un Sistema de Gestión (SG), compuesto por:

El Sistema de Gestión de la Calidad.

El Sistema de Control Interno (SCI); y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y otros sistemas complementarios, para la optimización y mejoramiento continuo de los procesos Institucionales y la generación de una cultura de calidad, autocontrol y compromiso con el servicio público y la atención eficiente de las necesidades de la comunidad, como herramienta de gestión sistemática y transparente que le permita evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo.

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

Para dar cumplimiento a este requisito la Personería de Itagüí ha implementado el formato “Análisis del contexto Estratégico de la Entidad”, adscrito al Proceso “Planeación Institucional” en el cual se analizan aspectos Externos e internos (Sociales, económicos, ambientales, políticos, administrativos, legales, Tecnológicos, comunicacionales, entre otros) y de los procesos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, identificando a partir de esto factores positivos (Oportunidades) y negativos (Amenazas) o condiciones para su consideración, que afectan la capacidad de la entidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para analizar la capacidad que tiene la entidad de proporcionar productos y servicios que satisfagan lo requisitos de los usuarios, los legales y reglamentarios, aplicables al ente Territorial, se ha implementado el Formato “Identificación de Necesidades y Expectativas de los Usuarios y Partes Interesadas” adscrito al Proceso “Planeación Institucional”, a

través del cual se identifican las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad y las necesidades y expectativas de estas frente a la Entidad.

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Personería de Itagüí, ha definido su sistema de gestión institucional, bajo un modelo de operación por procesos, basados en los requerimientos de la NTC ISO-9001, y en el modelo integrado de planeación y gestión – MIPG, con una (01) sin exclusión alguna, las cuales será aplicable a todos los procesos y servicios a cargo de la entidad, acorde a los requerimientos de los usuarios y partes interesadas, los legales y reglamentarios de calidad, haciendo referencia a la información documentada establecida, a la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión y a la información documentada asociada disponible para los usuarios y partes interesadas en la página Web y en la carpeta pública del Sistema de Gestión de Calidad SGC.

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y Sus procesos

Mapa de procesos:



MAPA DE PROCESOS



Gráfica No. 2 Diseño de comunicaciones

La Personería de Itagüí ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión, de acuerdo a las directrices dadas por el MIPG y la norma ISO 9001, identificando los procesos necesarios para la prestación de los servicios en 4 categorías: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, conformado por los siguientes procesos (ver gráfica No. 2).

La secuencia e interacción de estos procesos se encuentra determinada en las caracterizaciones de los procesos enmarcadas en el ciclo PHVA. Los criterios e instrumentos necesarios para la operación y control de los procesos se encuentran

definidos en los procedimientos de cada proceso listados en el numeral 6. Documentos asociados – Información Documentada de la caracterización de los procesos para asegurarse de que tanto la planeación como la operación y control de estos sean eficaces.

Los recursos humanos requeridos para la operación y seguimiento de los procesos se encuentran identificados en el numeral 4. RECURSOS DEL PROCESO., en la casilla Humanos de cada caracterización, al igual que los recursos tecnológicos y los recursos de infraestructura.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección del Municipio de Itagüí consciente de la necesidad de la mejora continua de los procesos y de la calidad de los servicios ofrecidos, decidió implementar y promover un sistema de gestión fundamentado en un modelo de operación por procesos y el pensamiento basado en riesgos, bajo los requerimientos de la NTC ISO 9001, del Modelo Integrado de Gestión MIPG y del Sistema de Control Interno, siguiendo, siguiendo las directrices del Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y la Resolución 138 del 19 de julio de 2018, por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, para la Personería de Itagüí, para lo cual ha empoderado el equipo de las diferentes delegaturas y ha dispuesto los recursos necesarios que le permita a la entidad mejorar la capacidad, proporcionar servicios de calidad, que contribuyan a la satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas a través de la aplicación eficaz de los procesos, la conformidad con los requisitos de los mismos y la evaluación constante de estos, sobre estas bases, es así como documenta su Sistema de Gestión, de acuerdo con lo descrito en el presente manual.

Compromiso se evidencia en:

- Rendiciones de Cuentas periódicas a la comunidad sobre el desempeño y resultados de la gestión.
- Gestión por procesos.
- Seguimiento y control de los Riesgos (Mapas de Riesgos).



- La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- El cumplimiento de la normatividad aplicable a la Entidad.
- La revisión periódica del Sistema Integrado de Gestión.
- El establecimiento de una cultura de mejoramiento continuo.
- La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SG.
- La adopción e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Enfoque al Cliente

El Sistema de Gestión establecidos por la Personería de Itagüí ha sido enfocado a satisfacer no sólo las necesidades de los clientes y/o usuarios externos (ciudadanos, proveedores, organismos de vigilancia y control, medios de comunicación, entre otros) sino de los clientes o usuarios Internos de la entidad y demás partes interesadas.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La alta dirección ha establecido la Política de Calidad, la cual es adecuada a la misión de la entidad, es coherente con el Plan Estratégico Institucional, estableciéndose como marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad, la cual tiene el siguiente texto:

POLITICA DE CALIDAD

La Personería Municipal de Itagüí es una entidad con certificación ISO 9001, que presta los servicios a sus usuarios con altos estándares de calidad, buscando un profundo nivel de satisfacción y la mejora continua en sus procesos y procedimientos, a través de la defensa y promoción de los derechos de primera, segunda, tercera y cuarta generación a favor de las personas residentes y de tránsito en la ciudad de Itagüí, a su vez que promueve la eficiencia y la transparencia en la gestión administrativa de las entidades del orden central y descentralizado que manejan recursos públicos.

5.3.2. Comunicación de la política de calidad La Política de Calidad ha sido divulgada a través de diferentes medios, tales como:

- Página Web.
- Procesos de Inducción y Reinducción.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



- Reuniones de grupos primarios y comités técnicos.
- Capacitaciones
- Carteleras.
- Sensibilizaciones a través de talleres, reuniones de comité de calidad y equipos de apoyo. Otras estrategias de divulgación (piezas de escritorio, papel tapiz, entre otros).

La evaluación del entendimiento de la Política de Calidad se realiza anualmente a través de la encuesta de entendimiento de Política y Objetivos de Calidad y es revisada anualmente en la revisión por la Dirección al Sistema de Gestión, para asegurarse de que es adecuada al propósito del Municipio de Itagüí.

5.4. Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización

La responsabilidad frente al Sistema de Gestión de la Calidad en la Personería de Itagüí es compartida por la Alta Dirección Representado en el Comité de Gestión y Desempeño y para facilitar su ejecución se ha delegado formalmente al Delegado de Vigilancia Administrativa de la Personería, como Representante de la Alta Dirección, quien ejerce la Coordinación del Sistema y es el responsable de la implementación apropiada y oportuna del Sistema de Gestión.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Teniendo en cuenta que la entidad requiere planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades se han identificado los riesgos para cada proceso a partir del “Análisis del contexto estratégico de la entidad”. En la planeación de los procesos del sistema de gestión, se han considerado en su parte inicial el análisis del contexto estratégico de la entidad, determinando cuestiones internas, externa y de los procesos pertinentes a su misión y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos, FPI-02 “Contexto Estratégico”, a partir de las amenazas detectadas en este análisis se construye el Mapa de Riesgos de cada proceso en la cual se establecen las acciones para abordarlos, acorde a lo establecido en el para su gestión, la entidad ha adoptado una Política de Administración de los Riesgos.

De la misma forma se ha realizado la identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios, a las cuales se les hace seguimiento periódico para analizar la capacidad de la entidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades o requerimientos de los usuarios y partes interesadas, mediante el formato FPI-15 “Identificación de Necesidades y Expectativas”.

6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La Alta Dirección ha establecido los objetivos de calidad los cuales son coherentes con la Política de Calidad y con los Objetivos Institucionales.

Para garantizar la planificación y el cumplimiento de los objetivos, la entidad a través de los procesos garantiza el ciclo PHVA.

6.2.1. Objetivos de Calidad

- Garantizar que la prestación del servicio de la Personería llegue a los ciudadanos y partes interesadas de manera oportuna, eficiente y eficaz.
- Proporcionar los recursos de la entidad como apoyo para el establecimiento, implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Fortalecer en los clientes y partes interesadas el conocimiento de sus derechos y deberes. Fortalecer el desarrollo institucional mediante el pensamiento basado en riesgos, el enfoque a procesos y su seguimiento y mejoramiento continuo.

6.3. Planificación de los cambios

La Alta Dirección se asegura que mantiene la integridad del Sistema de Gestión, cuando ocurren cambios en este, planificando dichos cambios en el Comité de Gestión y Desempeño, con la coordinación de calidad y los líderes del Sistema de Gestión definiendo estrategias para reducir o eliminar la alteración que tales cambios causen al sistema.

Son cambios de este tipo, entre otros, los siguientes:

- Cambios en la legislación.
- Cambios en la Norma de Calidad NTC ISO 9001
- Cambios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Cambios en la Estructura Orgánica.
- Cambios en las Políticas de Administración de la Entidad.
- Cambios del Gobierno Municipal.
- Cambios en las Políticas Institucionales.

7. APOYO

7.1. Recursos

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



7.1.1. Generalidades

La Personería de Itagüí recibe del Municipio de Itagüí la asignación del presupuesto para la respectiva vigencia, con la cual proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión y para incrementar el nivel de satisfacción del usuario y partes interesadas.

El representante de la Alta Dirección es el responsable de la gestión de recursos para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión Institucional y de la adecuada ejecución de los mismos para el mantenimiento de dicho sistema, teniendo en cuenta los recursos internos con los que cuenta la entidad y las necesidades de contratación de bienes y servicios para tal fin a través de los procesos de apoyo: Gestión del Talento Humano, Gestión de Bienes y Servicios, Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica y Adquisiciones.

7.1.2. Personas

Las competencias (Educación, formación, habilidades y experiencia) del personal vinculado de la Personería de Itagüí, se encuentran definidas en el “Manual de Funciones”, vigente para la entidad y para los particulares que ejercen funciones públicas para la Personería de Itagüí, se definen contractualmente mediante el proceso de adquisiciones y se contratan por medio del mismo.

7.1.3. Infraestructura

Para garantizar un ambiente de trabajo adecuado la Personería de Itagüí ha determinado e implementado procesos que establecen (Sociales, psicológicas y físicas) tendientes a garantizar un ambiente de trabajo adecuado como el proceso de Gestión del Talento Humano y Gestión de Bienes y Servicios. La infraestructura con la que cuenta la Personería de Itagüí incluye: Instalación locativa (5º. Piso Edificio Judicial, equipos de redes de voz y datos (Software y Hardware), servicios de apoyo tales como: aseo y transporte.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

Para garantizar el ambiente adecuado de trabajo la Personería de Itagüí, ha determinado e implementado procesos que establecen directrices (Sociales, psicológicas y físicas) tendientes a garantizar un ambiente de trabajo adecuado como el proceso “Gestión del Talento Humano” y “Gestión de Bienes y Servicios”.

7.1.5. No Aplica La Personería de Itagüí, no realiza seguimientos y mediciones, ya que no presta ningún producto o servicio el cual deba ser calibrado o medido.

7.1.6. Conocimiento de la Organización

Con el fin de proporcionar y facilitar los conocimientos necesarios a los servidores públicos sobre la entidad y garantizar la operación de sus procesos, logrando a conformidad de los trámites y servicios, se realizan jornadas de inducción, reinducción y capacitaciones, a través del proceso de “Gestión del Talento Humano”, además de la difusión de los procesos y procedimientos y de los resultados de los mismos en los comités primarios de cada unidad administrativa (Delegaturas) de la Web y la Carpeta Pública del SGC, además de la asesoría y acompañamiento realizada por la coordinación de calidad a los líderes de los procesos y sus equipos de apoyo, de los informes de gestión y la difusión de acciones de gobierno a través de medios y canales de difusión internos y externos y siempre que se identifican necesidades y cambios que puedan afectar de Sistema de Gestión de Calidad con el fin de actualizar los conocimientos y mejorar la prestación de los trámites y servicios a cargo de la entidad.

7.2. COMPETENCIA

La Personería de Itagüí proporciona formación y otras acciones para satisfacer las necesidades enfocadas a mejorar la competencia del personal que incide en la prestación de los servicios, para su efecto se ha establecido el proceso de “Gestión del Talento Humano”. Como evidencia del cumplimiento de la competencia se mantienen registros apropiados en las hojas de vida en relación con la educación, formación, habilidades y experiencia de todos los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas, en los expedientes contractuales.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La entidad adopta formalmente para cada vigencia e implementa el Plan de Bienestar, Capacitación, Estímulos y Pre pensionados, el cual hace parte del proceso de “Gestión del Talento Humano”, así como procedimientos, inducción, reinducción, capacitaciones, el programa de bienestar social e incentivos, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente que rige la materia, todo ello con el fin de que los funcionarios de todos los niveles sean conscientes de los compromisos de la entidad y de cada uno de sus servidores en cuanto al cumplimiento de lo establecido en la Política de Calidad; los objetivos de la calidad y su contribución a la eficacia y al mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como de los beneficios que se obtienen con la implementación de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, tanto para la entidad como para sus funcionarios, pero sobre todo para los usuarios y partes interesadas.

7.4. COMUNICACIÓN

Dando cumplimiento a este requerimiento, la entidad ha implementado del proceso de “Gestión de las Comunicaciones”, a través de la cual se garantiza el flujo de comunicación entre la Entidad y los diferentes públicos de la misma, estableciendo el “Plan de comunicaciones” para garantizar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión y a lo especificado en la 5Ta Dimensión “Información y comunicación” del MIPG.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. Generalidades

La información documentada establecida por la entidad, hace referencia a las caracterizaciones de los procesos establecidos en el Mapa de Procesos, a los procedimientos necesarios para la ejecución de los mismos y los requeridos por la ISO 900, así como a los formatos cuando se requieran para dejar evidencia de las acciones ejecutadas y a la interacción entre procesos del Sistema de Gestión Institucional.

7.5.2. Creación y Actualización

La información del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra disponible para todos los funcionarios en la carpeta “Publica” SGC. Allí permanecen disponibles la última versión del Manual de Calidad y Operación del Sistema de Gestión de Calidad, las caracterizaciones de los procesos, los procedimientos y demás documentos internos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5.3. Control de la Información Documentada

Para el debido control de la información documentada establecida para el Sistema de Gestión Institucional se siguen las directrices establecidas en el PGD-01 “Elaboración y Control de Documentos Internos”, el cual hace parte del procedimiento PGD-02 Procedimiento de Gestión Documental y en los procedimientos asociados al mismo, mediante los cuales se da cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos) y a los requerimientos normativos que expide el Archivo General de la Nación que son competencia de la Personería

8. OPERACION

8.1. Planificación y control operacional.

La Personería de Itagüí, cuenta con un Instrumento de planeación a mediano y corto plazo acordes con el PEI, y el conjunto de soluciones pensadas para favorecer el

desarrollo administrativo y territorial. Para el cumplimiento de dichos planes se elaboran planes de acción desde cada una de las Delegaturas con sus respectivos programas, proyectos y actividades los cuales se formulan para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad y partes interesadas de los procesos y sus metas. Desde el punto de vista estratégico se identificaron los procesos: Planeación Institucional, Gestión de la Comunicación y Tecnologías de la Información, los cuales en su información documentada recogen estos instrumentos de la entidad y la planificación de los procesos necesarios para la prestación del servicio (misionales).

- Atención al ciudadano
- Promoción y Protección de los Derechos Humanos
- Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente.
- Intervención en Procesos Penales y de Familia
- Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial.
- Convivencia Ciudadana

Procesos de Apoyo:

Gestión Documental

Gestión del Talento Humano

Gestión de Bienes y Servicios

Procesos de Evaluación y Control:

Evaluación y Mejoramiento Continuo.

8.2 . Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

El proceso Gestión de las comunicaciones a través del Plan de Comunicaciones y los procedimientos asociados, establecen las disposiciones necesarias para mantener una comunicación eficaz con el usuario y partes interesadas en cuanto al suministro de la información sobre aspectos relativos a la ejecución del Plan Estratégico, los programas, proyectos y demás actividades realizadas por la entidad. Entre actividades y canales de comunicación que más se destacan están:

- Carteleras
- Boletín Informativo

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co





- Publicaciones
- Rendición de cuentas
- Informes de órganos de vigilancia y control
- Sede Electrónica
- Redes sociales.
- Programas de rendición de cuentas periódicas.
- Mesas de trabajo con sectores de la comunidad y grupos organizados, entre otros...

Las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del usuario y partes interesadas (Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) se encuentran definidas en el Procedimiento para la Atención al ciudadano.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los documentos que conforman el sistema de gestión de la calidad definen las actividades a realizar con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la entidad, del cliente y de Ley.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos para la prestación del servicio, se revisan de acuerdo a los requisitos legales vigentes, a lo establecido en el Plan Estratégico de la Entidad y a lo establecido en este manual antes y durante la prestación de los servicios y en los procesos de contratación con entidades Estatales y otros entes (ver proceso de adquisiciones)

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Para realizar los cambios en los productos y servicios se ha establecido desde el proceso de Planeación Institucional, las responsabilidades y autoridades frente al SGC, y desde el proceso de Gestión Documental, se determinan los responsables y los requerimientos para la revisión y los cambios de la información documentada, difusión y toma de conciencia en dichos cambios, garantizando así el desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los requisitos del usuario y demás partes interesadas.

8.3 . DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.1. Generalidades

8.3.2. Planificación de Diseño y Desarrollo

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



La entidad planifica desde la Planeación Institucional, la prestación de sus trámites y servicios acorde a la normatividad vigente y a la reglamentación expedida por el Gobierno Central para las entidades territoriales (Personería) realizando una planificación a mediano plazo (Plan Estratégico Institucional) como instrumento planificador por excelencia de cada periodo administrativo así como los planes de acción por unidades administrativas (Delegaturas), en las cuales se establecen, programas, proyectos en las que se definen las etapas, actividades y fuentes de financiación de los mismos; así como las responsabilidades y autoridades de cada una de sus etapas y actividades, publicándolos y poniéndolos a disposición de las partes interesadas para su seguimiento y control a través de los portales dispuesto para ello, medios y canales masivos de comunicación.

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

Para el diseño de las políticas, planes, programas y proyectos para la ejecución de trámites y servicios, la entidad tiene en cuenta: los requerimientos legales, las necesidades y requerimientos de los usuarios y partes interesadas, las bases de datos existentes en el municipio y la entidad y suministradas por otras entidades gubernamentales del orden Nacional, Departamental, el entorno regional político económico y social, el contexto estratégico de la entidad y las oportunidades y riesgos detectados.

8.3.4. Controles del Diseño y Desarrollo

La entidad controla el diseño y desarrollo de sus productos y servicios definiendo en sus planes, programas y proyectos las metas a lograr; los indicadores para medir el logro de las metas y objetivos previstos, los periodos de medición, los requisitos legales y reglamentarios, así como la ejecución de los recursos económicos; para esto se realizan verificaciones periódicas las que se validan frente al PEI, y de ser necesario se establecen las acciones necesarias para asegurarse que los productos y servicios resultantes satisfacen los requerimientos de los usuarios y partes interesadas, actividades que se desarrollan con finalidades distintas de acuerdo con los productos y servicios de la organización.

8.3.5. Salidas del Diseño y Desarrollo

Se asegura que la entidad a través de los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos misionales los trámites y servicios se definen las condiciones requisitos a cargo de la entidad, para los usuarios y partes interesadas como parte de la ejecución del PEI, los planes de acción, programas y proyectos, cumple con los requisitos legales y reglamentarios, así como las obligaciones y actividades contenidas

en los objetos y actividades de los contratos, que se realizan conforma a los procesos de “direccionamiento estratégico y de Adquisiciones.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

La entidad identifica, revisa, y controla a través del seguimiento y evaluación de los planes programas y proyectos los cambios que se realizan a los trámites y servicios requeridos por los usuarios y partes interesadas, asegurando que no haya ningún impacto adverso de acuerdo con la conformidad de los requisitos establecidos en los respectivos trámites y servicios.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

La Personería cuenta con el proceso de adquisiciones y los procedimientos adscritos a este, los cuales son ajustados siempre a la normatividad vigente para garantizar el suministro de los bienes y servicios requeridos para la ejecución de los procesos.

Al mismo tiempo se relaciona en el manual de contratación de la entidad todos los requerimientos, procesos, procedimientos y demás información necesaria para realizar esta actividad dentro de la entidad.

8.4.1. Generalidades

La Personería de Itagüí, se basa en las disposiciones legales que aplican a las entidades públicas para la adquisición de bienes y servicios (Ver listado maestro de documentos externos para el proceso de adquisiciones).

La selección de proveedores a ser contratados por la entidad cuyo desempeño puede afectar la calidad de los servicios prestados se rige bajo los lineamientos establecidos en el proceso de adquisiciones en concordancia con la legislación vigente.

8.4.2. Tipo y Alcance de Control

La entidad realiza la evaluación de proveedores a través de la supervisión de la contratación.

8.4.3. Información para los proveedores externos

Toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios (pliegos de condiciones, términos de referencia, entre otros) se encuentra documentado.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

Para el control de la prestación de los servicios que le competen a la entidad se han establecido mecanismos básicos de control:

- Plan Estratégico Institucional
- Planes de Acción
- Los procedimientos documentados del SGC.
- Los diferentes registros del SGC Indicadores de Gestión Evaluación de proveedores.

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

Todos los registros pertenecientes al SGC, se identifican, se almacenan, protegen y recuperan acorde a lo establecido en el control de los registros de cada procedimiento.

8.5.3. Propiedad Pertenciente a los Clientes y proveedores externos

Todos los materiales, reportes e información del cliente y artículos utilizados en los procesos institucionales que no sean de propiedad de la Personería de Itagüí, siguen los lineamientos y las disposiciones de preservación y conservación según lo dispuesto en formato hoja de Excel, con los registros del estado, la protección, el tratamiento, tiempo de retención, disposición final y estado del bien al momento de la devolución.

8.5.4. Preservación

La Personería de Itagüí no almacena o conserva productos que puedan presentarse separadamente de las actividades de producción de los servicios que hacen parte de su misión, con excepción de la información que bajo la forma de documentos se entrega a los clientes y en los casos en que estos sean entregados a través de un contratista u operador, el control se realiza a través de la supervisión a dichos contratos.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Para el control de la prestación de los servicios que le competen a la entidad se han establecido mecanismos básicos de control de los procedimientos documentados del SGC, relativos a los procesos misionales, en los cuales se definen las condiciones controladas bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación del servicio y las actividades posteriores a la entrega cuando se requieran, mediante criterios definidos para la revisión de la prestación del servicio, los cuales se describen en el procedimiento "Atención al Ciudadano".

8.6. Liberación de los productos y servicios

La Personería de Itagüí se asegura que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados a través de la implementación del proceso de Gestión de Bienes y Servicios.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El control de las Salidas No Conformes busca que el producto que le llega al usuario o parte interesada sea conforme a sus requerimientos, por tanto, se revisa, se ajusta y se aprueba por el responsable del proceso antes de su entrega. El control de las salidas no conformes se establece en el procedimiento PEM-03 producto o servicio no conforme, del proceso de Evaluación y Mejoramiento.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Cada una de la caracterización de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Personería de Itagüí tiene un numeral denominado “Indicadores” en donde se le hace seguimiento a cada proceso y son analizados periódicamente por el líder del proceso, el líder del Sistema de Gestión de Calidad y el grupo de apoyo de cada proceso.

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. Generalidades

Para este fin se ha implementado el proceso de “Evaluación y Mejoramiento Continuo” y los procedimientos necesarios para:

- Demostrar la conformidad en el servicio
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión.

El seguimiento y medición del servicio se realiza mediante los diferentes mecanismos e instrumentos de medición y análisis de la percepción del usuario y/o parte interesada, retroalimentación de la información de los ciudadanos atención de las quejas, reclamos y Sugerencias y de las encuestas de medición y análisis de percepción del usuario y/o parte interesada, en la evaluación de los diferentes eventos realizados para la prestación de los servicios a los usuarios. Es responsabilidad de los líderes de procesos el análisis y evaluación de dicha información, del responsable del Sistema de Gestión de Calidad, de la Coordinación de calidad la consolidación de la información suministrada por las áreas sobre el seguimiento, análisis y evaluación de los procesos, productos y/o servicios de competencia de la Personería.

9.1.2. Satisfacción del cliente

Como parte de la medición del desempeño del Sistema de Gestión de la Personería, se realiza el seguimiento a la percepción del usuario o parte interesada a través de estudios de opinión (encuestas) para monitorear entre otros aspectos la percepción de la comunidad en relación con la gestión de la entidad y la prestación de los servicios, la relación con otras entidades y comunidades organizadas, evaluación de talleres, capacitaciones, asesorías, entre otros; igualmente se gestionan y analizan las Quejas, Reclamos y Denuncias de los usuarios y partes interesadas respecto a la prestación del servicio mediante el PAC-01 Procedimiento atención de PQRDSF, en función de los resultados obtenidos se identifican oportunidades de mejoramiento y se generan acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora.

9.1.3. Análisis y Evaluación

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, la Personería ha documentado el PEM-02 Implementación de Acciones Correctivas y de Mejora, mediante el cual los líderes de los procesos con sus equipos de trabajo determinan las acciones necesarias para eliminar y/o prevenir no conformidades reales o potenciales en el sistema de gestión de la calidad.

9.2. AUDITORIA INTERNA

El Sistema de Gestión de Calidad de la Personería, es objeto de autoevaluaciones y auditorías internas de calidad planificadas acorde al proceso de “Evaluación y Mejoramiento Continuo” para verificar el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión y la eficacia, eficiencia, y efectividad del mismo, mediante auditorías a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, acorde al procedimiento establecido y a la programación anual de Auditorías, las cuales se realizan por procesos, según el estado de importancia de los procesos, las solicitudes o requerimientos de la Alta Dirección, así como el resultado de auditorías previas y teniendo en cuenta las directrices definidas en el proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo” y los lineamientos establecidos en el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión).

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1. Generalidades

La Personería realiza revisión periódica del Sistema de Gestión Institucional, para verificar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del Sistema con la Dirección Estratégica de la Entidad, acorde a lo establecido en el PPI-03 Revisión por la Dirección

del SGC, verificando entre otros aspectos el avance y los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección

Para asegurar la Revisión integral de los requisitos de entrada de la revisión del Sistema de Gestión por parte de la Alta Dirección se ha diseñado el formato FPI11 Acta de Revisión por la Dirección, en donde se detalla y documenta la información que debe ser suministrada y abordada en dicha revisión, información que es suministrada por los líderes de los procesos.

9.3.3. Salidas de la revisión por la Dirección

Como resultados de la revisión por la dirección la coordinación del SGC, diligencia el FPI-11 Acta de Revisión por la Dirección para documentar los resultados del análisis de las entradas revisadas y analizadas en dicha revisión y los compromisos para el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, de los productos o servicios en relación con los requisitos de los usuarios y de las necesidades de los recursos.

10. MEJORA.

10.1 Generalidades

La Personería de Itagüí con el propósito de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión ha documentado e implementado el proceso de “Evaluación y Mejoramiento Continuo”, mediante el cual se identifican las oportunidades de mejoramiento y se aplican las acciones necesarias para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

En cualquiera de los procesos que conforman el Sistema de Gestión Institucional se puede identificar la necesidad de aplicar acción correctiva, estas se pueden genera por:

- No cumplimiento de los requisitos definidos en los procedimientos de la entidad.
- Incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Quejas y Reclamos realizados por el usuario y demás partes interesadas, entre otros.

Verificando además la eficacia de dichas acciones, para ello se ha establecido el procedimiento PEM-02 “Implementación de Acciones Correctivas y de Mejora”, en el cual se establecen los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad, el análisis de causas, las acciones a tomar, el seguimiento y verificación de eficacia de las mismas, las cuales podrían generar además cambios en el Sistema de Gestión.

10.3 MEJORA CONTINUA

Para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión Institucional se ha documentado el proceso “Evaluación y Mejoramiento Continuo”, el cual tiene documentado entre otros procedimientos el PEM-02 “Implementación de Acciones Correctivas y de Mejora”, y conserva los registros del análisis y evaluación de los procesos, las actas de la Revisión del SG y los planes de mejoramiento.

DOCUMENTOS REFERENCIA

NTC – ISO 9000 Definiciones y términos. Principios y Vocabulario.

NTC – ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos

Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las entidades territoriales.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

Artículo 311 de la Constitución Política de Colombia

Manual Operativo de MIPG

Control de Registros

No aplica

Control de Cambios



Álvaro Alonso Duque Muñoz
Personero Municipal de Itagüí



Revisó/Jhony Zapata .

Asesor Planeación Estratégica

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co

