


# MANUAL POLÍTICAS DE OPERACIÓN

**2025**



 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	Código: MPI-02
		Versión: 03
		Fecha: 27/01/2025

## CONTENIDO

### 1 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

#### 1.1 Objetivos de las Políticas de Operación

### 2. PROCESOS

#### 2.1 Políticas de operación Planeación Institucional

#### 2.2 Políticas de operación Atención al Usuario

#### 2.3 Políticas de operación Promoción y Protección de los Derechos Humanos.

#### 2.4 Políticas de operación Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente.

#### 2.5 Políticas de operación Proceso Penal y de Familia

#### 2.6 Políticas de operación Proceso Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial

#### 2.7 Políticas de operación Gestión de Comunicaciones

#### 2.8 Políticas de operación Gestión Documental

#### 2.9 Políticas de operación Bienes y Servicios

#### 2.10 Políticas de operación Gestión del Talento Humano

#### 2.11


Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeraiitagui.gov.co  
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



Políticas

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>Código:</b> MPI-02
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha:</b> 27/01/2025

de operación Evaluación y Mejoramiento

## 2.12 Políticas de operación Tecnologías de la Información

### 1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las políticas de operación son una herramienta de la Personería Municipal de Itagüí para la implementación de estrategias, reglas, directrices y premisas de ejecución en los procesos que se tienen actualmente definidos en su cadena de valor; definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función.

La definición y divulgación de las POLÍTICAS DE OPERACIÓN es responsabilidad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Personería Municipal, el cual fue creado mediante la Resolución 096 de 2018 (29 de mayo). Por su parte, la ejecución y evaluación permanente, está a cargo de los niveles directivos, operativos y de todos los servidores públicos y personal de apoyo a la gestión de la Personería Municipal.

Las políticas de operación facilitan el control administrativo y reducen la cantidad de tiempo que los líderes ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios. Así mismo establecen normas administrativas para garantizar el desarrollo de los objetivos de la entidad.


#### 1.1 Objetivos de las Políticas de Operación

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	Código: MPI-02
		Versión: 03
		Fecha: 27/01/2025

- Establecer políticas que direccionen la operación de los procesos en la Personería Municipal del Itagüí.
- Mantener la coherencia y armonía entre los lineamientos estratégicos y la operación de la Personería.
- Establecer mecanismos de medición para cada uno de los procesos que permitan evaluar la gestión de la Personería en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad.

## **2. PROCESOS**

### **2.1 Políticas de operación proceso Planeación Institucional**


Las acciones definidas dentro del proceso de planificación, se deben socializar con servidores públicos y contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión en el marco de sus obligaciones contractuales que realizan labores dentro de la entidad, especialmente las referidas al Plan Estratégico Institucional y Planes de Acción.

Todos los procesos se deben formular anualmente en el Plan de Acción por delegatura.

La revisión por la Dirección se realizará de forma ordinaria una vez al año y extraordinariamente, cuando el comité MECI-Calidad así lo considere.

Los recursos se asignan con base en las prioridades establecidas en el Plan Estratégico Institucional.

Trimestralmente, se debe realizar seguimiento al avance de los Planes de Acción

	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	Código: MPI-02
		Versión: 03
		Fecha: 27/01/2025

definidos.

Trimestralmente, se debe realizar seguimiento a los acuerdos de Gestión.

El informe de resultados del Plan Estratégico Institucional se realiza dos veces en el año.

El proceso de Planeación Institucional es el proveedor oficial de estadísticas institucionales.


Todos los procesos, deben participar activamente en la definición y seguimiento a los riesgos establecidos en la matriz de riesgos y según lo definido en el procedimiento documentado para ello.

El Manual Políticas de Operación se evaluará semestralmente, se medirá su cumplimiento y se determinará la necesidad de su actualización.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales de diferentes fuentes, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento documentado para ello.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Personería, deben ser desarrollados por los responsables de cada proceso.

El Tablero de indicadores, es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información relevante del indicador, la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>Código:</b> MPI-02
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha:</b> 27/01/2025

Los registros que se generen en el proceso, deben ser archivados de acuerdo con lo definido en las Tablas de Retención Documental.

## 2.2 Políticas de operación proceso Atención al Usuario

Las dependencias de la Personería Municipal tienen la responsabilidad de actualizar los requisitos de los trámites que operen en cada área.


Mensualmente se presenta informe consolidado de Atención al Usuario en el cual se incluye la medición de la satisfacción del ciudadano, la medición de la oportunidad en la respuesta a los requerimientos, las sugerencias manifestadas por los usuarios, consolidado de requerimientos y otros aspectos que sean relevantes para el proceso y la satisfacción del ciudadano.

El control de respuestas a los derechos de petición se realizará por autocontrol, y alertas que tiene el sistema SIGED las cuales llegaran a los correos institucionales, el líder de Atención al usuario informará a los responsables con el fin de evitar que se afecte la oportunidad en la respuesta.

La Personería Municipal, por lo menos una vez al año, debe efectuar encuestas de satisfacción del servicio, entre los miembros de la comunidad que ha sido beneficiaria de la entidad, entes de control, ente territorial y ciudadanía en general, con el fin de medir su grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta.

Toda correspondencia se recibe y radica en el área de Atención al usuario, así mismo, las respuestas a las solicitudes y la correspondencia externa que generan las áreas de la Personería Municipal.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales de diferentes fuentes, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las

	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	Código: MPI-02
		Versión: 03
		Fecha: 27/01/2025

cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento documentado para ello.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Personería, deben ser desarrollados por los responsables de cada proceso.

El Tablero de indicadores, es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información relevante del indicador, la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.

Los registros que se generen en el proceso, deben ser archivados de acuerdo con lo definido en las Tablas de Retención Documental.


### **2.3 Políticas de operación proceso Promoción y Protección de los Derechos Humanos**

Mensualmente, se verificará la efectividad de las solicitudes de ayudas a las dependencias del ente territorial.

El delegado para los Derechos Humanos, participará en los comités territoriales y demás actividades, programas y proyectos delegadas por el Personero.

Se verificará la presunta vulneración de los Derechos Humanos, antes de cualquier intervención.

Mensualmente en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se dará informe de las solicitudes tramitadas y el resultado de las mismas.

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>Código:</b> MPI-02
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha:</b> 27/01/2025

Se promoverá la participación de las víctimas del conflicto armado en la Mesa de Participación de Víctimas.

Se brindará asesoría y el acompañamiento a la comunidad en el ejercicio de herramientas constitucionales que permitan ejercer control sobre los derechos humanos.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales de diferentes fuentes, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento documentado para ello.


La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Personería, deben ser desarrollados por los responsables de cada proceso.

El Tablero de indicadores, es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información relevante del indicador, la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.

Los registros que se generen en el proceso, deben ser archivados de acuerdo con lo definido en las Tablas de Retención Documental.

#### 2.4 Políticas de operación Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente.

Mensualmente, se verificará la efectividad de las solicitudes realizadas a las dependencias del ente territorial.

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>Código:</b> MPI-02
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha:</b> 27/01/2025

El delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente, participará en los comités que por ley deba asistir y demás actividades programas y proyectos delegadas por el Personero.

Se verificará la presunta vulneración de los Derechos Colectivos y del Ambiente antes de cualquier intervención.

Mensualmente en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se dará informe de las solicitudes tramitadas y el resultado de las mismas.

Se brindará asesoría y el acompañamiento a la comunidad en el ejercicio de herramientas constitucionales que permitan ejercer control sobre los derechos colectivos y del ambiente.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales de diferentes fuentes, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento documentado para ello.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Personería, deben ser desarrollados por los responsables de cada proceso.

El Tablero de indicadores, es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información relevante del indicador, la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.

Los registros que se generen en el proceso, deben ser archivados de acuerdo con lo definido en las


Tablas de

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeraiitagui.gov.co  
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	Código: MPI-02
		Versión: 03
		Fecha: 27/01/2025

Retención Documental.

## **2.5 Políticas de operación Proceso Penal y de Familia**

El delegado en lo Penal y de Familia participará en los comités territoriales y demás actividades, programas y proyectos delegadas por el Personero.

El delegado en lo Penal y de Familia participará en el Consejo de Disciplina del Centro Penitenciario y Carcelario la Paz y Yarumito.

Mensualmente, se debe medir la efectividad en las demandas de Ley de apoyo presentadas ante los Juzgados de Familia.


Mensualmente, se debe medir la eficacia en los recursos de apelación presentados contra decisiones judiciales en familia.

Se atenderán las solicitudes realizadas por los internos del Centro Penitenciario y Carcelario la Paz y Yarumito.

Se atenderán las solicitudes de asesoría y elaboración de demandas de Ley de Apoyo.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales de diferentes fuentes, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento documentado para ello.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Personería, deben ser desarrollados por los responsables de cada proceso.

	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	Código: MPI-02
		Versión: 03
		Fecha: 27/01/2025

El Tablero de indicadores, es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información relevante del indicador, la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.

Los registros que se generen en el proceso, deben ser archivados de acuerdo con lo definido en las Tablas de Retención Documental.

## **2.6 Políticas de operación del Proceso Disciplinario y de Vigilancia Administrativa**

Tramitar oportunamente los procesos disciplinarios derivados de las quejas que por incumplimiento de la Constitución y la Ley, se formulen contra funcionarios públicos al servicio del ente territorial.

Realizar visitas especiales con fines de vigilancia administrativa a las diferentes dependencias de la administración y sus entes descentralizados.

Realizar informes de las visitas realizadas con los hallazgos pertinentes.


Adelantar programas de prevención en la comisión de faltas disciplinarias.

Las quejas disciplinarias, se tramitarán en un plazo no superior a 30 días calendario después de su radicación.

Capacitar mínimo una vez al año en materia disciplinaria a las dependencias del ente territorial en las que se presente mayor número de quejas disciplinarias.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales de diferentes fuentes, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las

cuales

	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	Código: MPI-02
		Versión: 03
		Fecha: 27/01/2025

deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento documentado para ello.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Personería, deben ser desarrollados por los responsables de cada proceso.

El Tablero de indicadores, es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información relevante del indicador, la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.


Los registros que se generen en el proceso, deben ser archivados de acuerdo con lo definido en las Tablas de Retención Documental.

## **2.7 Políticas de operación Gestión de Comunicaciones**

Toda información destinada a la publicación en uno de los medios de comunicación de la entidad o que esté dirigida a cualquiera de sus públicos, debe ser previamente revisada por el proceso Gestión de Comunicaciones y aprobada por el Personero Municipal.

Todas las dependencias deben reportar información para publicar según el Plan de comunicaciones y medios.

La utilización de medios de comunicación, publicidad y realización de eventos

	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	Código: MPI-02
		Versión: 03
		Fecha: 27/01/2025

desde los diversos Procesos, deben ser revisados por el proceso Gestión de Comunicaciones.

El manejo de imagen, presentaciones y publicaciones de la Personería, se rigen por el Manual de Imagen Corporativa establecido en el proceso Gestión de Comunicaciones.

La información recolectada y suministrada deberá ser confiable, oportuna, completa, relevante y verificable.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales de diferentes fuentes, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento documentado para ello.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Personería, deben ser desarrollados por los responsables de cada proceso.

El Tablero de indicadores, es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información relevante del indicador, la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.

Los registros que se generen en el proceso, deben ser archivados de acuerdo con lo definido en las Tablas de Retención Documental.


## **2.8 Políticas de operación Gestión Documental**

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeraiitagui.gov.co  
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>Código:</b> MPI-02
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha:</b> 27/01/2025

Las disposiciones para las transferencias al archivo central e histórico, estarán sujetas a lo dispuesto en la ley 594 del 2000.

La elaboración, revisión, modificación, aprobación y eliminación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, deberá hacerse de acuerdo con el procedimiento establecido para ello.

Las versiones oficiales de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, será la que se encuentre en Sede Electrónica o el sistema de información con el que se cuente.


Los líderes deben comunicar al equipo de trabajo o a las partes interesadas sobre la creación, modificación o eliminación de documentos del proceso a cargo.

Respecto a los documentos de referencia que impactan los procesos, el líder tiene la responsabilidad de informar sobre modificaciones, inclusión de nuevos documentos o eliminación de los mismos.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales de diferentes fuentes, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento documentado para ello.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Personería, deben ser desarrollados por los responsables de cada proceso.

El Tablero de indicadores, es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información relevante del indicador, la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>Código:</b> MPI-02
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha:</b> 27/01/2025

las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.

Los registros que se generen en el proceso, deben ser archivados de acuerdo con lo definido en las Tablas de Retención Documental.

## 2.9 Políticas de operación Gestión de Bienes y Servicios

La adquisición de bienes y servicios se hace en el marco del régimen de contratación pública y demás normatividad vigente aplicable.

La selección de proveedores se efectúa conforme a la Constitución, la ley y los pliegos de condiciones, con base en elementos de calidad, precio y experiencia.


Las actualizaciones en el Plan Anual de Adquisiciones deben estar justificadas en el marco del Plan Estratégico Institucional y la necesidad del servicio. La consulta de precios o condiciones del mercado en los procesos de selección, se deben efectuar siempre con una comparación objetiva de proveedores en el mercado, mínimo tres (3) cotizaciones con impuestos incluidos, que permita a la entidad efectuar un promedio para establecer el presupuesto oficial de la futura contratación

Todos los procesos de contratación deben ser publicados en el SECOP II (Sistema Electrónico de Contratación Pública)

Ningún bien de la Personería, puede ser utilizado en actividades diferentes a las del objeto social.

Todos los Servidores Públicos son responsables de la custodia de los bienes de la Personería, asignados para el desarrollo de sus funciones.

Los Servidores Públicos deben abstenerse de movilizar equipos, máquinas,

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>Código:</b> MPI-02
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha:</b> 27/01/2025

implementos o mobiliarios de un lugar a otro sin previa autorización por escrito de la Secretaría General.

Elaborar copias de seguridad electrónica de la información institucional con una periodicidad diaria.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales de diferentes fuentes, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento documentado para ello.


La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Personería, deben ser desarrollados por los responsables de cada proceso.

El Tablero de indicadores, es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información relevante del indicador, la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.

Los registros que se generen en el proceso, deben ser archivados de acuerdo con lo definido en las Tablas de Retención Documental.

## **2.10 Políticas de operación Gestión del Talento Humano**

Los Procesos de Selección y Vinculación del Personal en la Personería de Itagüí se surtirán conforme lo establece la normatividad vigente aplicable, de acuerdo al nivel y tipo de vinculación establecido y a la Estructura Organizacional de la

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>Código:</b> MPI-02
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha:</b> 27/01/2025

Entidad.

Los Servidores Públicos del nivel directivo, deben suscribir acuerdos de gestión que permitan realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento de los compromisos suscritos.

La Personería Municipal debe brindar capacitación continua a los Servidores públicos en la normatividad vigente, modificaciones, o adiciones de los distintos Decretos que tengan relación con el proceso.

Todo nuevo servidor público debe recibir inducción por parte de la Personería y al cargo según lo definido en el procedimiento establecido para ello.

El plan de capacitación deberá formularse de acuerdo con el diagnóstico de necesidades del personal.


Llevar a cabo los planes definidos en el proceso de Gestión Administrativa en lo correspondiente al mejoramiento del Talento Humano.

Anualmente, se llevará a cabo la concertación de objetivos con los Servidores Públicos de carrera administrativa.

Semestralmente se realizará la evaluación de desempeño parcial según los objetivos concertados.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales de diferentes fuentes, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento documentado para ello.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Personería, deben ser desarrollados por los

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>Código:</b> MPI-02
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha:</b> 27/01/2025

responsables de cada proceso.

El Tablero de indicadores, es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información relevante del indicador, la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos.

Los registros que se generen en el proceso, deben ser archivados de acuerdo con lo definido en las Tablas de Retención Documental.

### **2.11 Políticas de operación Evaluación y Mejoramiento**

Socializar semestralmente, los fundamentos esenciales de cada uno de los subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).


Todos los servidores públicos de la Personería deben conocer o ser capacitados en los fundamentos del Modelo Estándar de Control Interno.

Garantizar que la evaluación independiente del MECI se realice en un marco de independencia, autonomía, neutralidad y objetividad de tal manera que exista injerencia directa en las actividades del proceso evaluado y buscando la mejora continua.

Presentar oportunamente los informes de evaluación del MECI a los órganos de control externo y a Planeación Institucional.

Realizar por lo menos una vez al año una revisión total al Sistema de Gestión de Calidad, por medio de las auditorías internas de calidad.

Los auditores de calidad no deben auditar su propio trabajo, debe aplicarse el

	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>Código:</b> MPI-02
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha:</b> 27/01/2025

principio de independencia.

Cuando se detecten las no conformidades, se deben identificar las acciones que eliminen su causa o problema con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Al identificar Acciones Preventivas, se deben determinar acciones que eliminen las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.


La definición del tratamiento del Producto No Conforme, está a cargo del líder del proceso donde se generó el mismo.

El líder de proceso podrá asignar una persona de su entera confianza para definir el tratamiento del Producto no conforme de acuerdo con la criticidad e impacto de este en la prestación del servicio.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales de diferentes fuentes, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento documentado para ello.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Personería, deben ser desarrollados por los responsables de cada proceso.

El Tablero de indicadores, es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información relevante del indicador, la periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>MANUAL DE POLITICAS DE OPERACION</b>	<b>Código:</b> MPI-02
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha:</b> 27/01/2025

requeridas sobre los resultados obtenidos.

Los registros que se generen en el proceso, deben ser archivados de acuerdo con lo definido en las Tablas de Retención Documental.

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b> [dd/mm/aaaa]	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Razón de la actualización</b>
1	Diciembre de 2014	No se identificó	No se Identificó	Elaboración del documento
2	25/06/2015	Claudia Jimena Echavarría- Representante de la Dirección para el SIG	Comité MECI- Calidad	Inclusión del Control de Cambios, y de los procesos Convivencia Ciudadana, Gestión del Talento Humano y Gestión de Bienes y Servicios en el contenido del Manual.
3	27/01/2025	Apoyo al Sistema Gestión de la Calidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización del documento.