

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

PRESENTACIÓN

A través de la Implementación del presente Manual el Municipio de Itagüí, describe el Sistema de Gestión de la Calidad implementado, el cual ha sido integrado de manera armónica con el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000 y lo establecido en el “Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA” (Ley 489 de 1998)” para el aseguramiento de la calidad en sus productos y servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 y la Norma Técnica Internacional ISO 9001, con un enfoque hacia el cliente o usuario interno y externo basado en procesos y de mejora continua, para lograrlo orienta el desarrollo de todas sus actividades en un escenario de calidad gracias al compromiso de la Alta Dirección y de su personal que ha asumido la gestión por procesos como base operativa de la Administración.

Igualmente enuncia la política y los objetivos de Calidad, información sobre la entidad, el alcance del Sistema, las políticas de operación, las exclusiones de los requisitos no aplicables con su respectiva justificación, la responsabilidad de la Alta Dirección, la determinación de los procesos que hacen posible el logro de la misión institucional, y su interacción define la forma como el Municipio de Itagüí con el desarrollo de su sistema Integrado de Gestión da cumplimiento a los requisitos del cliente o usuario, a través del suministro de productos y la prestación de servicios que satisfagan sus necesidades, en términos de confiabilidad, oportunidad y pertinencia.

Por lo anterior, el presente documento se convierte en una herramienta de consulta permanente para todos los funcionarios involucrados en el alcance definido por el Sistema y debe ser conocido en todos los niveles de la entidad, para lo cual será dispuesto en la carpeta de red SIGI, a disposición de todos los clientes internos, como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la entidad con el Sistema.

Revisado por: YENY VANESSA HERRERA H	Aprobado por: JOSE LEONARDO ARANGO ARANGO
Cargo: Profesional Universitaria - Coordinación de Calidad	Cargo: Representante de la Dirección para el SIGI

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

1. OBJETO ALCANCE Y EXCLUSIONES

1.1. Objeto

El presente Manual de la Calidad tiene como objeto describir el Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio de Itagüí, siendo un medio de consulta interna acerca de la gestión de la calidad y de las responsabilidades asociadas al Municipio y una guía para la aplicación de procedimientos de calidad en cada uno de los procesos de la Entidad y así lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes o usuarios de los servicio.

1.2 Alcance

El alcance da cubrimiento a todos los procesos de la entidad realizados en el ámbito de los procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación: ((ver TablaN°1)

TIPO DE PROCESO	PROCESO DEL MUNICIPIO DE ITAGUI
ESTRATEGICOS	Direccionamiento Estratégico
	Planificación Financiera
	Comunicación Organizacional
MISIONALES	Atención al Ciudadano
	Asesoría y Asistencia
	Inspección, Vigilancia y Control
	Gestión de Trámites
	Gestión del Desarrollo Económico
	Gestión de la Educación
	Gestión del Desarrollo Social
	Gestión del Desarrollo Político
Gestión del Desarrollo Territorial	
APOYO	Gestión del Talento Humano.
	Gestión del Recurso Físico y Logístico
	Gestión Documental
	Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
	Soporte Jurídico
	Adquisiciones

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

TIPO DE PROCESO	PROCESO DEL MUNICIPIO DE ITAGUI
	Gestión de las Rentas
EVALUACIÓN	Evaluación y Control de la gestión
	Análisis y Mejoramiento Continuo

(Tabla N° 1)

1.3. Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

De acuerdo con la naturaleza y competencias del Municipio de Itagüí, se excluye el siguiente numeral.

Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo

La prestación de los servicios a cargo del Municipio de Itagüí se ejecuta de acuerdo a los programas contenidos en el Plan de Desarrollo, adicionalmente los servicios que presta la competencias asignadas por la Constitución y la ley, por lo tanto, no está sujeta a desarrollar otros servicios por fuera del marco legal vigente, no diseña sino que efectúa la planificación y realización de cambios en los mismos.

2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

2.1. Generalidades del Municipio

El Municipio de Itagüí está situado al sur de la ciudad de Medellín, en el Valle de Aburra, una de las nueve regiones en las que se divide cultural y geográficamente el Departamento de Antioquia. Colinda con Medellín, Envigado, Sabaneta y La Estrella.

Cuenta con una extensión territorial de 21.09 km², correspondiendo 12.17 km² a la zona urbana y 8.91 km² a la zona rural lo cual lo hace uno de los municipios más pequeños del país, gran parte del territorio está destinado al uso urbano.

El clima mantiene una agradable temperatura promedio entre 21°C y 26°C, sin la presencia de estaciones. Las precipitaciones por lluvia son frecuentes alcanzando en el año, al sur del Valle de Aburra, los 2700 milímetros aproximadamente.

Sus principales sitios de interés son: Parque Principal Simón Bolívar de Itagüí, Parque Recreativo Ditaires, Pista Panamericana de bicigrós, Estadio Metropolitano Ciudad de Itagüí, Centro de Convenciones Ditaires, Parque del Artista, Templo de Nuestra Señora del Rosario, Parque Obrero, Pico Manzanillo, Parque Arqueológico Graciliano Arcila, El Ranchito, Hogar

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

de los Recuerdos, Casa finca y Ermita de la familia del Valle, Casa finca las Acacias y Estación Yarumito.

2.2. Misión

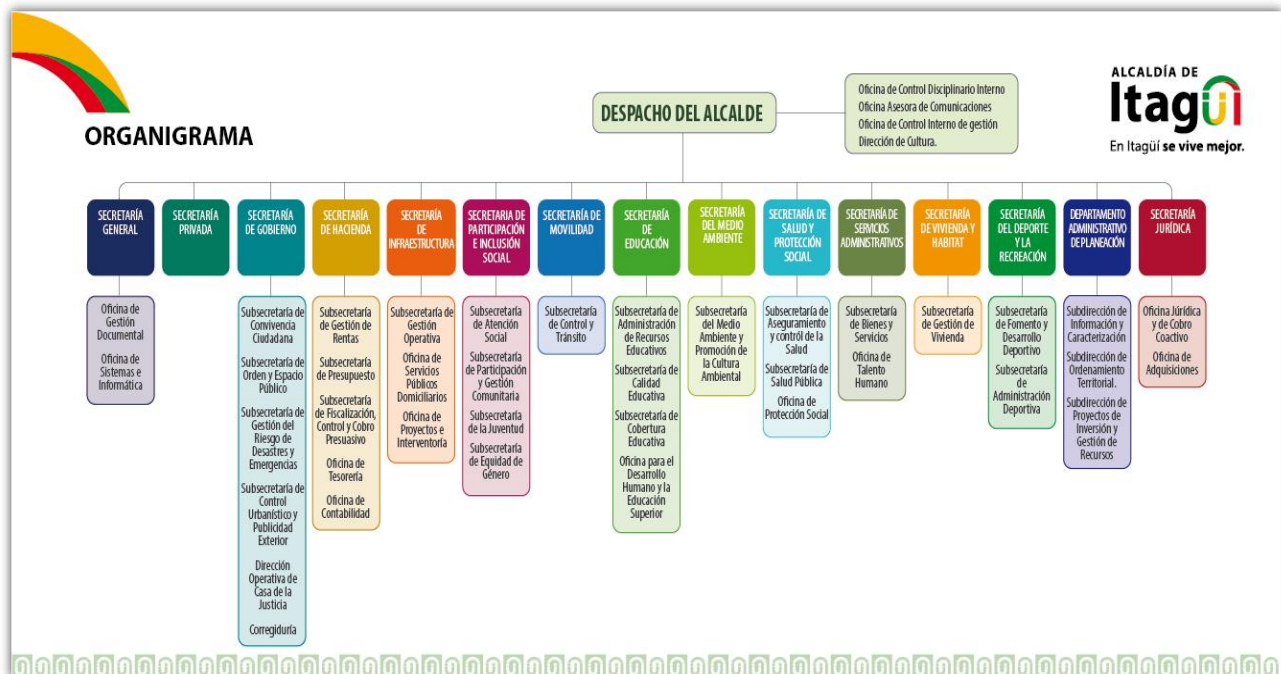
“Impulsar el desarrollo armónico de su territorio enmarcado en las demandas del progreso; garantizar la provisión de bienes y servicios de consumo colectivo esenciales para una vida digna; posibilitar el desarrollo de sus habitantes a escala humana, social y cultural; y promover espacios de participación, solidaridad, honestidad, transparencia y respeto por las diferencias, en el ámbito de los principios, derechos y deberes ciudadanos”.

2.3. Visión

Itagüí en el 2015 será reconocida como una ciudad que recupera su institucionalidad y la confianza de los ciudadanos y las ciudadanas, garante e incluyente de los derechos de los diversos grupos poblacionales, con un territorio que fortalece sus potencialidades, convirtiéndose en una ciudad competitiva, ambientalmente sostenible, segura, amable y orgullo de todas y todos.

2.4. Estructura Organizacional

La estructura organizacional del Municipio de Itagüí está compuesta por: El despacho del Alcalde, El Departamento Administrativo de Planeación, 14 Secretarías de Despacho, 3 Oficinas Asesoras y 1 Dirección (ver Imagen)



(Imagen N° 1)

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

2.5 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Los principios constituyen la filosofía que orienta la actuación de la Administración Municipal de Itagüí. La definición de estos principios tiene que enmarcarse en los principios de la función pública:

Igualdad

Las decisiones de la Administración Municipal de Itagüí que implican el concurso de la ciudadanía, debe considerar en igual de condiciones todos y cada uno, con independencia de la diversidad que entre ellos surge.

Moralidad

Las acciones de la Administración Municipal de Itagüí se enmarcan en la Constitución y las leyes, además, son consecuentes con la ética, la honestidad y la transparencia.

Economía

Las decisiones y actuaciones de la Administración Municipal de Itagüí corresponden a sanas políticas de austeridad, medida en la asignación y utilización de recursos y en especial, el equilibrio costo-beneficio de los resultados obtenidos.

Celeridad

El desarrollo organizacional de la Administración Municipal de Itagüí involucra agilidad, prontitud y oportunidad en las actuaciones, previa responsabilidad por la eliminación de trámites innecesarios.

Imparcialidad

Los beneficios, responsabilidades y obligaciones generadas en la Administración Municipal de Itagüí, garantizan los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación.

Publicidad

Los actos de la Administración Municipal de Itagüí son de conocimiento público, en consecuencia se facilita el acceso a ellos de todo ciudadano que así lo requiera.

3. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

3.1. Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una entidad.

3.2. NTCGP: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

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

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

3.6. SIGI: Sistema Integrado de Gestión de Itagüí.

3.7 MECI: Modelo Estándar de Control Interno

3.8 SCI: Sistema de Control Interno y los demás términos y definiciones dados por el MECI 1000, la ISO 9000, la NTCGP 1000 "Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la Rama ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios"

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La ley 872 de 2003 "por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios" señala la obligatoriedad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un sistema de Gestión de Calidad en las Entidades Públicas Estatales, en cumplimiento del artículo 6 de esta ley se origina La NTCGP 1000 la cual establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios, 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.

Es propósito de la administración actual del Municipio de Itagüí la implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIGI), compuesto por: El Sistema de Gestión de la Calidad el Sistema de Control Interno (SCI); el Modelo estándar de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y otros sistemas complementarios, con miras al optimización y mejoramiento continuo de todos los procesos Institucionales, de la misma forma la generación de una cultura de la calidad, del autocontrol y del compromiso con el servicio público, el cual se constituye en un objetivo para la atención eficiente y oportuna de las necesidades de la Comunidad.

La entidad ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad en el que se contempla lo siguiente:

4.1. REQUISITOS GENERALES

El Municipio de Itagüí ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión Integral de acuerdo a las directrices dadas por el MECI 1000, la Norma NTC-ISO 9001y la NTCGP 1000 Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios.

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

El Municipio de Itagüí tiene identificados los procesos del Sistema de Gestión Integral, necesarios para la prestación del servicio a través del Mapa de Procesos. En este Mapa de Procesos se tienen identificados 4 categorías; Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, estos a su vez, están conformados por los siguientes Procesos (Ver imagen N° 2)



(Imagen N° 2)

La secuencia e interacción de estos procesos se encuentra determinada en las caracterizaciones definidas para cada uno de los procesos enmarcadas en el ciclo PHVA (ver anexos 2-21).

Los criterios y métodos necesarios para la operación y control de los procesos se encuentran definidos en los procedimientos de cada proceso listados en la casilla “Documentos” de cada caracterización de los procesos para asegurarse de que tanto la planeación, operación y control de estos sean eficaces.

Los recursos humanos requeridos para la operación y seguimiento de los procesos se encuentran identificados en la casilla “Recursos Humanos” de cada caracterización de los procesos y son provistos por el proceso “Gestión del Talento Humano”.

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

Los recursos físicos y las condiciones de ambiente de trabajo requeridas para la operación y seguimiento de los procesos se encuentran identificados en las casillas “Recursos Físicos” y “Ambiente de Trabajo” de cada caracterización de los procesos y son provistos por el Proceso “Gestión del Recursos físicos y logísticos”.

El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos se realiza mediante los Indicadores de Gestión descritos en la casilla “Parámetros de Medición” de cada caracterización, en la ejecución de las actividades realizadas acorde a lo definido en cada uno de los procedimientos y a través de la ejecución de las auditorías internas.

La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos se logra a través de la divulgación a todo el personal de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, lo cual es responsabilidad de los Líderes de cada proceso.

Los riesgos se encuentran identificados para cada proceso y se encuentran relacionados en cada caracterización de proceso, para su administración se utilizó como referencia la norma MECI 1000 y lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL.

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión Integral del Municipio de Itagüí está constituida por los siguientes documentos:

Política de Calidad:

“El Municipio de Itagüí se compromete con la seguridad ciudadana y la satisfacción efectiva de las necesidades básicas de la comunidad, mediante el desarrollo armónico de su territorio, el mejoramiento continuo de sus procesos, la gestión transparente de los recursos, con responsabilidad social, cultural y ambiental, promoviendo espacios de participación ciudadana y elevando la calidad de vida de las familias, para hacer de este un municipio competitivo, innovador y con proyección Internacional”.

Objetivos de Calidad

Objetivo de Calidad No 1:

Atender oportuna y eficazmente las necesidades y solicitudes de la comunidad

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

Objetivo de Calidad No 2:

Actuar bajo los principios de la ética pública y de transparencia de cara a la comunidad.

Objetivo de Calidad No 3:

Promover espacios de participación comunitaria para la construcción colectiva del desarrollo municipal, permitiendo el acceso a la información y la retroalimentación oportuna y confiable frente a los servicios ofrecidos por la entidad.

Objetivo de Calidad No 4:

Mejorar continuamente los procesos de la administración municipal, cumpliendo con los estándares de calidad conjuntamente con la aplicación de instrumentos tendientes a la innovación y modernización de la entidad.

Objetivo de Calidad No 5:

Fortalecer la gestión integral del Talento Humano buscando el mejoramiento en la prestación de los servicios a la comunidad

4.2.2 Manual de Calidad

El Municipio de Itagüí ha documentado el presente Manual de Calidad con el propósito de describir el Alcance del Sistema de Gestión Integral, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones. Hace referencia a los procedimientos documentados establecidos y a la interacción entre procesos del Sistema de Gestión Integral.

➤ Procedimientos documentados:

Los requeridos por las normas NTC-ISO 9001y la NTCGP 1000.

PR-DE-07 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos

PR-DE-08 Procedimiento para el Control de Registros

PR-EC-01 Procedimiento para las Auditorías Internas

PR-AM-02 Procedimiento para el Control del servicio No Conforme

PR-AM-03 Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas

PR-AM-04 Procedimiento para la Toma de Acciones Preventivas

Los requeridos para la prestación del servicio se encuentran establecidos en cada una de las caracterizaciones de los procesos, en el Listado Maestro de Documentos Internos y en el Listado Maestro de Documentos Externos, (ver anexos).

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

➤ **Los registros requeridos** por las normas NTC-ISO 9001 y la NTCGP 1000, se encuentran definidos en el numeral 6 “Registros” de cada uno de los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión Integral.

El conjunto de los procedimientos documentados requeridos por las normas NTC-ISO 9000 y la NTCGP 1000 y los procedimientos propios de los procesos del Sistema de Gestión Integral de la entidad conforman el “Manual de Procesos y Procedimientos” adoptado junto este Manual de Calidad

4.2.3 Control de Documentos

En cuanto al debido control de documentos, la entidad da cumplimiento en su Sistema de Gestión de la Calidad 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 de competencia del Municipio.

El Proceso de Gestión Documental en la entidad está bajo responsabilidad de la Secretaría General, en coordinación con el Líder y equipo de Gestión Documental, quienes establecen y ejecutan las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo, control y organización de la documentación producida y recibida por el Municipio, con el fin de facilitar su disponibilidad, utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en la materia.

El control a los documentos establecidos para el Sistema de Gestión Integral del Municipio de Itagüí se ciñe al cumplimiento de las directrices establecidas en el **PR-DE-07 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos y en el Proceso Gestión Documental** y en los procedimientos asociados al mismo,

La información se encuentra disponible para todos los funcionarios en la Carpeta de Red “SIGI” y en la Secretaría General- coordinación de Calidad. Allí permanecen disponibles la última versión del Manual de Calidad y Operación del SIGI y otros documentos internos del Sistema de Gestión Integral, cualquier copia de documento que no sea solicitada formalmente al Representante de la Dirección se considera como “copia no controlada”.

4.2.4 Control de Registros

Los registros del Sistema Integrado de Gestión de Itagüí son una herramienta básica para preservar la información relevante respecto al desempeño de los procesos y para tomar decisiones de mejoramiento a partir del análisis de esa información.

Los registros que evidencien la gestión de cada proceso reposan en los archivos de Gestión de las áreas respectivas, conforme a la normatividad vigente y dando cumplimiento a las directrices establecidas en el Procedimiento **PR-DE-08 Procedimiento para el Control de**

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

los Registros el cual define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión Integral. Así mismo, se establecen los “**PR-SI-08 Procedimiento para copias de seguridad de la información y PR-SI-07 Procedimiento para la administración y seguridad de la información**”, con el fin de garantizar la protección de los registros electrónicos y de todos aquellos aplicativos que utiliza el municipio en el desarrollo de sus actividades.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

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 desarrollar e implementar un Sistema de Gestión Integral bajo los requerimientos del MECI 1000, las normas NTCGP 1000 e ISO 9001 y la documentación e implementación del Sistema de Desarrollo Administrativo (Ley 489 de 1998 y Decretos Reglamentarios) y del Sistema de Control Interno, siguiendo las directrices del Decreto 943 de 2014 por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado Colombiano y el Decreto Municipal N°994 de Diciembre de 2014, por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Municipio de Itagüí.

Es la finalidad y el compromiso de la alta Dirección del Municipio de Itagüí demostrar la capacidad de la entidad para proporcionar un servicio de calidad, que contribuya a la satisfacción de los usuarios a través de la aplicación eficaz de los procesos, la conformidad con los requisitos de los mismos y la evaluación constante de los procesos, sobre estas bases, la alta dirección documenta su Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con lo descrito en el presente manual.

El compromiso de la Alta Dirección del Municipio de Itagüí se evidencia en:

- 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 SIGI.
- La adopción del Modelo Estándar de Control Interno.

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

Los Objetivos de Calidad establecidos por el Municipio de Itagüí están enfocados 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.

Los temas relacionados con la identificación y atención de necesidades, atención de solicitudes o requerimientos, solución de inquietudes, definición de recursos e idoneidad del personal son contemplados dentro de la descripción de los proyectos de la entidad.

Adicional a ello el Municipio de Itagüí, por su calidad de ente territorial perteneciente a la División Político-administrativa del Estado debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ellos trazar las directrices para la satisfacción de sus usuarios. Estos requisitos están identificados en el **Listado Maestro de Documentos Externos** para cada proceso del SIGI.

Para medir la percepción de los usuarios el Municipio de Itagüí documentó e implementó el **“PR-EC-05 Percepción del Usuario”** en el cual se establece la metodología para el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios con respecto a los servicios que presta la Entidad y el **“PR-AC-02 Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias”** en donde se encuentran definidas las disposiciones relativas a la retroalimentación del cliente, incluidas las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias.

5.3 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 de Desarrollo Municipal, Planes Sectoriales, Plan Estratégico, Sistema de Control Interno, programas y proyectos, incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, de igual manera la Política de Calidad establece un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad.

La Política de Calidad ha sido divulgada a través de diferentes medios, tales como:

- 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.

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

Anualmente a través de la revisión por la Dirección al Sistema de Sistema de Gestión Integral, se revisa la Política de Calidad para asegurarse de que es adecuada al propósito del Municipio de Itagüí, (Ver numeral 4.2.1 del presente manual, política de calidad)

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de Calidad

La Alta Dirección ha establecido los objetivos de calidad los cuales son coherentes con la Política de Calidad, (Ver numeral 4.2.1 del presente manual, objetivos de calidad),

Los Objetivos de calidad son divulgados a través de diferentes medios, tales como: Cartelera, página web, piezas gráficas, sensibilizaciones, talleres, reuniones de comité de calidad, grupos primarios y equipos de apoyo y otras estrategias de divulgación como 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.

Anualmente a través de la revisión por la Dirección al Sistema de Sistema de Gestión Integral, se revisan los Objetivos de Calidad para asegurarse de que son adecuados a la Política de calidad, a la Misión y planes del Municipio de Itagüí.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Dirección, tal como lo explica el numeral 5.6 del presente manual, las reuniones de mejoramiento continuo y las auditorías internas serán insumo fundamental de los ciclos de la planeación del sistema, que anualmente debe realizar el Municipio de Itagüí.

Planificación de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión

La caracterización de los procesos es el mecanismo a través del cual el Municipio de Itagüí planifica la manera como se llevan a cabo dichos procesos. Esto incluye la identificación del Proceso, Requisitos de las Normas NTC-ISO 9001 y la NTCGP 1000, del MECI 1000, SISTEDA, otros sistemas aplicables, Requisitos Legales aplicables, objetivo del Proceso, Líder del Proceso, entradas, quien suministra, secuencia de actividades, salidas, quien recibe, Aporte estratégico, puntos de control, parámetros de medición, documentos, recursos, riesgos.

Planificación para el Logro de los Objetivos de Calidad

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

Para garantizar la planificación y el cumplimiento de los objetivos de calidad, del Sistema Integrado de Gestión, se ha establecido el Numeral **“4. APOORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO”** en el cual se relaciona el aporte de cada proceso al cumplimiento de los objetivos de calidad, (ver caracterizaciones de Procesos Numeral *“4. APOORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO”*)

Planificación cuando ocurren cambios en el Sistema Integrado de Gestión

La Alta Dirección se asegurará que se mantiene la integridad del Sistema Integrado de Gestión, cuando ocurren cambios en este, monitoreando dichos cambios a través de las revisiones de la Dirección al Sistema.

Cuando se presentan cambios que pueden afectar la integridad del Sistema de Gestión Integral, el Comité de MECI - CALIDAD define un plan de acción 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 las Normas de Calidad NTC ISO 9001 y NTCGP 1000.
- Cambios del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000
- Cambios en la Estructura Orgánica.
- Cambios en las políticas de administración de la Entidad.
- Cambios del Gobierno Municipal.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La responsabilidad frente al Sistema de Gestión de la Calidad en el Municipio de Itagüí es compartida por la Alta Dirección Representado en el Comité MECI CALIDAD y para facilitar su ejecución se ha designado al Director Administrativo de Planeación, como Representante de la Alta Dirección, quien ejerce la Coordinación del Sistema.

El (la) Secretario General como representante de la Dirección para el SIGI, asegura a través del Comité MECI CALIDAD y del Equipo Operativo MECI-CALIDAD la comprensión y el compromiso de los Directivos y Servidores por medio de la asistencia de estos últimos a las reuniones y comités quienes a su vez se comprometen a la comunicación adecuada del Sistema Integrado de Gestión a sus respectivos grupos de trabajo.

Para la ejecución de las actividades que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales se han establecido dos roles de autoridad y responsabilidad en los procesos *Líder del Proceso*, el cual garantiza el seguimiento y control de los mismos.

Al mismo tiempo, la Dirección ha establecido canales de comunicación efectivos por medio del Portal Web, boletines, correos electrónicos, carteleras, talleres y/o capacitaciones, entre otros. (*Ver Plan de Comunicaciones*).

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Las responsabilidades y autoridades requeridas para el Sistema de Gestión Integral se encuentran definidas en la matriz de responsabilidades y autoridades (ver anexo 1), en las caracterizaciones de los Procesos y en los diferentes procedimientos para la ejecución de los procesos.

5.5.2 Representante de la Dirección.

El Alcalde designó al (la) Secretario(a) General como Representante de la Dirección y responsable de la implementación apropiada y oportuna del Sistema Integrado de Gestión mantenimiento y tiene además la autoridad para asegurar su efectiva continuidad seguimiento y mejoramiento, de acuerdo al Decreto N° 384 de 2014 que modifica el Decreto N° 1460 de 2012, cuyas responsabilidades y autoridades están definidas en la matriz de responsabilidades y son entre otras:

- Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integral y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles y procesos del Municipio de Itagüí.

5.5.3 Comunicación Interna.

El Municipio de Itagüí ha establecido el Plan de Comunicaciones adscritos al Proceso de Comunicación Organizacional para garantizar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión Integral (ver anexo).

Adicionalmente ha implementado el proceso de comunicación pública, por medio del cual se garantiza el mantenimiento del flujo de comunicación entre la Entidad y los diferentes públicos de la misma, en cumplimiento de lo especificado en el Modelo Estándar de Control Interno.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

5.6.1. Generalidades

El Municipio de Itagüí realiza una revisión periódica del avance y los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad, analizando los resultados que arroja el Proceso de Medición y Análisis, evaluando los avances del Sistema y realizando reuniones periódicas con los Líderes de Procesos, para lo cual documentado e implementado el **PR-DE-04**

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

Procedimiento para la Revisión por la Dirección que define la forma como la Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión Integral para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continúa para satisfacer los requisitos de la NTCGP 1000, la NTC-ISO 9001, La ley 489 de 1998 y el Decreto 943 de 2014, la Política y los Objetivos establecidos.

En dicho procedimiento, se detalla la información para la revisión y los resultados que de allí se derivan. La revisión debe dar como resultado el Plan de Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, en donde se establezcan las actividades de mejora del mismo, los responsables, el plazo y las fechas de seguimiento.

5.6.2 Información para la Revisión

Para asegurar la revisión integral de los requisitos de entrada de la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por parte de la Alta Dirección se ha diseñado el Formato “**Convocatoria a la revisión por la Dirección**” y el formato “**FO-AM-02 Informe para la Mejora Continua**”, donde se detalla y documenta la información que debe ser suministrada y abordada en dicha revisión.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Como resultado de la Revisión por la Dirección la Coordinación del sistema elabora el Formato “**FO-DE-13 Acta de Revisión por la Dirección**” en el cual se documentan los resultados del análisis de cada una de las entradas revisadas y analizadas en dicha revisión y los compromisos para el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, de los productos o servicios en relación con los requisitos de los usuarios y de las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El Municipio de Itagüí proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integral; de igual manera para incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

El (la) Secretario (a) General como Representante de la Alta Dirección es el responsable de la consecución de recursos para la continuidad el Sistema de Integrado de Gestión implementado en el Municipio y de la adecuada ejecución de los mismos para el mantenimiento de dicho sistema y de asegurar que dichos recursos sean incluidos dentro de los presupuestos de la entidad.

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

Adicional a esto para proveer los recursos necesarios para la ejecución de los procesos Misionales dentro del Sistema Integrado de Gestión, se han identificado como procesos de apoyo los siguientes: Gestión del Talento Humano, Gestión del Recurso Físico y Logístico, Gestión Documental, Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, Soporte Jurídico, Adquisiciones, Gestión de las Rentas.

6.2 TALENTO HUMANO

Las competencias (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal vinculado del Municipio de Itagüí se encuentran definidas en el Manual de funciones adoptado para la entidad mediante el Decreto 1449 de 2012 y para los particulares que ejercen funciones públicas para el Municipio de Itagüí, se definen contractualmente mediante el proceso de Adquisiciones y servicios y se controlan por medio del mismo.

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

Para determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, el Municipio de Itagüí ha documentado los procesos de “**Adquisiciones**” y “**Gestión del Recurso Físico y Logístico**”.

6.2.2 Competencia, toma de Conciencia y Formación.

El Municipio 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 este 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/o particulares que ejercen funciones públicas.

Adicionalmente, la Entidad adoptó por medio del Decreto 730 de 2012 Modificado por el Decreto N° 1185 de 2013 “Plan de capacitación, el sistema de estímulos y el programa de bienestar social e incentivos para la Entidad”.

6.3 INFRAESTRUCTURA

El Municipio de Itagüí determina, proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para la prestación de sus servicios; para cubrir este propósito se ha documentado y establecido el proceso de Gestión del Recurso Físico y Logístico.

La infraestructura con la que cuenta el Municipio de Itagüí incluye; instalaciones locativas (Edificio), equipos de redes de voz y datos, dispositivos de seguimiento y medición, servicios de apoyo tales como: aseo y transporte.

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Para garantizar un ambiente de trabajo adecuado el Municipio de Itagüí. ha determinado e implementado los procesos de Gestión del Talento Humano y el proceso de Gestión del Recurso Físico y Logístico; en estos procesos se establecen las directrices tendientes a garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Municipio de Itagüí cuenta con diferentes instrumentos de planeación a mediano y corto plazo acordes con el Plan de Desarrollo Municipal y el conjunto de soluciones pensadas para favorecer el desarrollo. Para el cumplimiento de dichos planes se elaboran planes de acción desde cada una de las secretarías de Despacho con sus respectivos programas y proyectos, los cuales se formulan para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad, de los procesos y de y sus metas. Desde el punto de vista estratégico se identificó el proceso de **Direccionamiento Estratégico** y el de **Planificación Financiera** en los cuales se recogen estos instrumentos de planeación.

La planificación de los procesos necesarios para la prestación del servicio (misionales) se describe en los procedimientos pertinentes a dichos procesos, los cuales son los siguientes:

- Atención al Ciudadano
- Asesoría y Asistencia
- Inspección, Vigilancia y Control
- Gestión de Trámites
- Gestión del Desarrollo Económico
- Gestión de la Educación
- Gestión del Desarrollo Social
- Gestión del Desarrollo Político
- Gestión del Desarrollo Territorial.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión definen las actividades a realizar con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la Entidad, del Cliente, del Producto y de Ley. La entidad documenta los requisitos específicos para cada proceso misional en el formato denominado ficha de Trámites y Servicios asociadas a los proceso.

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

Así mismo documenta los recursos, desarrollo y verificación en el Sistema de planeación y seguimiento, por medio de los proyectos que realiza, en las especificidades de cada proceso y en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Dirección.

Para identificar los requerimientos de los clientes, el Municipio de Itagüí, obtiene información por diferentes vías: a través del contacto directo con los clientes o usuarios (Entidades públicas, privadas, personas, comunidad en general) en los diferentes escenarios de participación (Juntas de acciones comunales, veedurías Ciudadanas entre otras) y mediante contratos y convenios con personas naturales o entidades a través de la ejecución de los programas y proyectos.

En general los requisitos de los servicios que presta el Municipio de Itagüí están determinados por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos, Acuerdos Municipales, entre otros, que rigen las competencias de los Municipios, para esto cada proceso del Sistema Integrado de Gestión tiene identificado los requisitos legales que le aplica en el **Listado Maestro de Documentos Externos** y/o Nomograma. (Numeral 6, documentos de referencia de cada procedimiento de todos los procesos).

Sin embargo, se han establecido como requisitos transversales a todos los productos y/o servicios realizados por la entidad los siguientes:

Del Producto y/o Servicio:

Coherencia: Relación y sincronización entre las políticas generales (Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial y Plan Institucional), los principios y valores de la Administración Pública y el Sistema de Gestión de la Calidad del DAFP.

Recursos: Disponer del Talento Humano e insumos necesarios que se requieren para la realización del producto y/o servicio.

Calidad del Producto: El producto y/o servicio satisface la necesidad identificada por el Cliente.

Oportunidad: Ejecución del producto y/o servicio de conformidad con los tiempos preestablecidos.

De Ley:

Cumplimiento: Que se ajuste con los lineamientos establecidos en las disposiciones vigentes.

Del Cliente:

Accesibilidad: Disposición de medios que permitan a los usuarios acceder a los servicios en condiciones de igualdad y equidad, con enfoque diferencial

Confiabilidad: Seguridad y credibilidad que generan nuestros productos y/o servicios.

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

Cumplimiento: Entrega oportuna de los trámites y servicios ofrecidos

Fácil comprensión: Que le permita al usuario hacer uso del producto y/o servicio de manera sencilla y clara.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el Producto y/o Servicio

Los requisitos para la prestación del servicio, se revisan de acuerdo a los requisitos legales vigentes en el momento de realizar una contratación con entidades Estatales y otros entes (ver proceso de adquisición de Bienes y Servicios).

Igualmente la entidad establece el **Proceso Direccionamiento Estratégico**, y el Proceso de **Evaluación y control de la Gestión y el de Análisis y Mejoramiento continuo**; donde se determinan los controles y revisión necesarios para garantizar el debido desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los requisitos del Cliente.

7.2.3 Comunicación con el cliente

El proceso de **Direccionamiento Estratégico** y el proceso de **Comunicación Pública**, a través del “Plan de comunicaciones” y los procedimientos asociados, establece las disposiciones para mantener una comunicación eficaz con los clientes, en cuanto al suministro de información sobre los aspectos relativos a la ejecución del plan de desarrollo y los proyectos. Entre las actividades de comunicación que más se destacan están:

- Volantes.
- Carteleras.
- Publicaciones (cartillas, periódicos locales, entre otros)
- Rendición de cuentas.
- Informes a organismos de Vigilancia y control.
- Página Web
- Redes Sociales
- Programas de Televisión
- Programas de Rendición de Cuentas periódicos
- Mesas de trabajo con sectores de la comunidad y grupos organizados, entre otros...

Las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del cliente (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) se encuentran definidas en el “**Procedimiento de Atención al Ciudadano**”.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Los servicios que presta la Entidad le han sido asignados por Ley y se ejecutan de acuerdo a los Planes, programas y proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Municipal; por lo

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

tanto, no está sujeta a desarrollar otros servicios por fuera del marco legal vigente, por ello, este requisito de la norma no aplica para el Sistema Integrado de Gestión del Municipio de Itagüí.

7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

El Municipio de Itagüí cuenta con el **Proceso de Adquisiciones** y los Procedimientos adscritos a este, los cuales están ajustados a la normatividad vigente que garantizan el suministro de Bienes y Servicios conforme a lo establecido, donde se evidencia la información requerida y los parámetros de verificación.

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. (Ver Manual de Contratación).

7.4.1 Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios

El Municipio 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 Adquisiciones).

La selección de proveedores a ser contratados por el Municipio de Itagüí cuyo desempeño puede afectar la calidad de los servicios prestados se rigen bajos los lineamientos establecidos en el **Proceso de Adquisiciones** en concordancia con la legislación vigente. **(Ver caracterización del Proceso Adquisiciones)** La evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza a través del **Procedimiento para la Interventoría y Supervisión de la Contratación**.

7.4.2 Información para la Adquisición de Bienes y Servicios

Toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios (pliegos de condiciones, términos de referencia, entre otros) se encuentra documentado en los Procedimientos del **Proceso de Adquisiciones**.

7.4.3 Verificación del Bien o Servicio Comprado

El Municipio de Itagüí se asegura que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados a través de la implementación del **Procedimiento para la Interventoría y Supervisión de la Contratación** adscrito al proceso de Adquisiciones.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Producción y Prestación del Servicio

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

Para el control de la prestación de los servicios que le competen al Municipio de Itagüí se han establecido mecanismos básicos de control en:

- El Plan de Desarrollo Municipal
- Planes de Acción.
- Programas y Proyectos.
- Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión Integral relativos a los procesos misionales. Estos documentos definen las condiciones controladas bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación del servicio.
- Los diferentes registros definidos en los procedimientos de los procesos misionales.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

El Municipio de Itagüí valida la prestación de los servicios a la comunidad mediante criterios definidos para la revisión de la prestación del servicio, los cuales se describen en la actividad de evaluación de los procedimientos; se realiza la calibración de equipos de medición, la suscripción de actas de interventoría con los contratistas de prestación de servicios mediante el proceso de Adquisiciones. El procedimiento para el control de registros define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión Integral. Este procedimiento hace parte del proceso de Direccionamiento Estratégico.

La revalidación de la prestación del servicio se realiza mediante la verificación de la satisfacción de los usuarios desde cada una de las áreas que ejecutan procesos misionales y la aplicación del procedimiento de medición y análisis de la percepción del cliente o usuario que se encuentra en el proceso de Mejoramiento Continuo.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Todos los registros pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde a lo establecido en el Procedimiento para el Control de los registros y en numeral 7 “**Control de los Registros**” de cada procedimiento.

Para el caso de los procesos misionales, el producto asociado a los programas y proyectos se identifica de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Direccionamiento estratégico.

7.5.4 Propiedad del Cliente

Todos los materiales, reportes e información del cliente y artículos utilizados en los procesos institucionales que no sean de propiedad del Municipio de Itagüí siguen los lineamientos y las disposiciones de preservación y conservación definidas en el “PR-DE-06 Procedimiento para el Manejo de la Propiedad del Cliente” y en el procedimiento de Gestión Documental, en los

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

cuales están establecidos los requeridos para controlar su estado, seguridad y responsabilidad sobre los mismos, mientras estén a cargo del Municipio y retornarán a la entidad o persona respectiva cuando finalice su estudio, uso o necesidad cuando así se establezca.

7.5.5 Preservación del Producto y/o Servicio

El Municipio de Itagüí no tiene 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. Las disposiciones para la adecuada identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de tales documentos se encuentran descritas en el procedimiento de Gestión Documental y en el Proceso de Direccionamiento Estratégico.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Municipio de Itagüí en la Prestación de sus servicios, utiliza algunos equipos de medición para dejar evidencia de la conformidad del servicio; para estos equipos se garantiza el adecuado mantenimiento y calibración desde el Proceso de Gestión del recurso Físico y Logístico en Procedimiento de administración de bienes muebles y en la Guía “Control de los Equipos de Seguimiento y Medición”

8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

El Municipio de Itagüí tiene documentados, establecidos e implementados los procesos de **Evaluación y de Control de la Gestión y Análisis y Mejoramiento continuo** necesarios para: Demostrar la conformidad del Servicio (Ver numeral 8.2.4.del presente manual)

- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión Integral (Ver numeral 8.2.2.del presente manual)
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integral, (Ver numeral 8.5.del presente manual)

Es responsabilidad del Departamento Administrativo De Planeación y de la Coordinación de Calidad consolidar la información suministrada por las áreas sobre el seguimiento, análisis y evaluación de los procesos, productos y/o servicios de competencia del Municipio.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del Cliente

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

Como parte de la medición del desempeño del Sistema Integrado de Gestión del Municipio de Itagüí, se realiza el seguimiento a la percepción del cliente a través de estudios de opinión (encuestas) realizadas anualmente para monitorear entre otros aspectos la percepción de la comunidad en relación con la gestión de la Entidad, en relación con otras entidades y comunidades organizadas, Evaluación de talleres, Capacitaciones, Asesorías, entre otros,

También se gestionan las quejas y reclamos de los clientes o usuarios respecto a la prestación del servicio mediante **Procedimiento para la atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias**.

En función de los resultados obtenidos se pueden generar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora.

8.2.2 Auditoría Interna

El Sistema de Gestión Integral del Municipio de Itagüí, es objeto de autoevaluaciones y auditorías internas de calidad planificadas por el **Proceso de Evaluación y control de la Gestión**, para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión Integral, la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo. Se realizan al menos una auditoría anual a todo el Sistema de Gestión de la Calidad. Se establece que la entidad realizará Auditorías al sistema de gestión mínimo una (1) vez al año, siguiendo los procedimientos indicados y la programación de Auditorías establecida al comienzo de año, esta auditoría se realiza por procesos y se programa en un solo ciclo según el estado e importancia de los procesos así como el resultado de auditorías previas y teniendo en cuenta las directrices definidas en el proceso de Evaluación y control de la Gestión y los lineamientos establecidos en el MECI (Modelo Estándar de Control Interno).

La metodología para la realización de las auditorías internas en el Municipio de Itagüí se lleva a cabo según lo definido en el **Procedimiento para las auditorías internas**.

La información resultante es uno de los elementos de entrada para las revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión Integral del Municipio de Itagüí.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos, Productos y Servicios:

Cada una de las caracterizaciones de los procesos (ver Caracterizaciones de Procesos anexas) del Sistema de Integrado de Gestión del Municipio de Itagüí tiene un ítem denominado "parámetros de medición" en donde se relacionan los indicadores de cada proceso, los cuales son detallados en **las fichas técnicas de indicadores**. A través de estos indicadores se le hace seguimiento a cada proceso y son analizados periódicamente por el Comité de Calidad y el grupo de apoyo de cada proceso.

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

8.2.4 Seguimiento y medición del Servicio

El seguimiento y medición del servicio se realiza mediante los diferentes mecanismos e instrumentos de medición y análisis de la percepción del usuario, retroalimentación de la información con los ciudadanos, de la Atención de las Quejas, Reclamos y Sugerencias y de las encuestas de medición y análisis de la percepción del usuario, en la evaluación de los diferentes eventos realizados para la prestación de los servicios a los usuarios y en los proyectos, en los contratos y convenios están definidas las especificaciones del servicio acordadas con el cliente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

El Control del Producto No Conforme se establece como un procedimiento vinculado al proceso de Evaluación y Control de la Gestión Medición y define que la entidad ejerce la verificación del producto y/o servicio prestado a través del adecuado desarrollo de los procedimientos y controles establecidos, por el Líder del Proceso respectivo, y la generación de Acciones Correctivas y/o Preventivas, si se requiere, para ello se ha documentado e implementado el **Procedimiento para el Control al Servicio No Conforme** en el cual se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto No Conforme.

El control del Producto No Conforme busca que el producto que le llega al Cliente sea conforme a sus requerimientos, por tanto, se revisa, se ajusta y se aprueba por el responsable del proceso antes de su entrega.

Adicionalmente, la entidad ha establecido que cuando se presentan Productos No Conformes en una misma actividad, se generará una Acción Correctiva, la cual se documentan en los formatos correspondientes y se lleva el plan de mejoramiento.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión Integral y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, el Municipio de Itagüí ha documentado e implementado el **Procedimiento para la mejora continua**

Los líderes de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, con sus equipos de trabajo determinan las acciones necesarias para eliminar y/o prevenir no conformidades en el sistema de gestión de la calidad.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

El Municipio de Itagüí con el propósito de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión Integral ha documentado e implementado el Proceso de Mejoramiento Continuo. El cual tiene documentado entre otros procedimientos: **Procedimiento para las Acciones Correctivas, Procedimiento para las Acciones Preventivas.**

8.5.2 Acción Correctiva

En cualquiera de los procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral del Municipio de Itagüí se puede identificar la necesidad de generar acción correctiva debido a:

- 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 cliente entre otros.

El Comité de Calidad y los Líderes de los procesos en los cuales se identificaron las no conformidades verifican la eficacia de las acciones correctivas tomadas. Para ello el Municipio de Itagüí ha establecido el **Procedimiento para las Acciones Correctivas**, en éste se establece 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.

8.5.3 Acción Preventiva

Las acciones preventivas son generadas cuando existe la posibilidad de la generación de una no conformidad. En el Sistema Integrado de Gestión del Municipio de Itagüí, se tiene establecido el **Procedimiento para las Acciones Preventivas**, en éste se establece los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad potencial, el análisis de causas, las acciones a tomar, el seguimiento y verificación de eficacia de las mismas.

De igual manera se realiza una identificación de los posibles riesgos que pueden incidir en el normal desempeño de los procesos.

Para la identificación de los riesgos se han tenido en cuenta las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, las cuales han sido adoptadas a través del **“PR-DE-05 Procedimiento para la Gestión de los riesgos”**: Los riesgos se encuentran relacionados en el Mapa de Riesgos.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

La descripción de los procesos se encuentra en la caracterización de cada uno de los mismos, las cuales se incluye como anexos al presente Manual.

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El Manual de Calidad contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas:

- NTC - ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Principios y Vocabulario.
- NTC - ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
- NTCGP 1000 Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios. Requisitos.
- MECI 1000 “Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano”.
- Artículo 311 de la Constitución Política de Colombia
- Ley 872 de 2003 “Sistema de Gestión de la Calidad para les entidades Públicas”
- Decreto 4110 de 2004 “Adopta formalmente la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004”
- Decreto 4485 de 2009 “Actualización de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009”.
- Decreto 1599 de 2005 “Adopción del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno, para el Estado Colombiano MECI 1000:2014”
- Decreto 943 de 2014 el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno -MECI

10. CONTROL DE REGISTROS

No Aplica

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación de	Descripción del Cambio
01	30/07/2013	No Aplica para Esta Versión
02	22/12/2014	Se actualiza de acuerdo a los requerimientos de la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000 y a los cambios realizados a los procesos

	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SIGI	Código: MA-DE-01
		Versión: 02
		Fecha de Actualización: 22/12/2014

12. ANEXOS

Responsabilidades y Autoridades SIGI.

Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico.

Caracterización del Proceso Planificación Financiera.

Caracterización del Proceso Comunicación Pública

Caracterización Proceso Atención al Ciudadano

Caracterización Proceso Asesoría y Asistencia

Caracterización Proceso Inspección, Vigilancia y Control

Caracterización Proceso Gestión de Trámites

Caracterización Proceso Gestión del Desarrollo Económico

Caracterización Proceso Gestión de la Educación

Caracterización Proceso Gestión del Desarrollo Social

Caracterización Proceso Gestión del Desarrollo Político

Caracterización Proceso Gestión del Desarrollo Territorial

Caracterización Proceso Gestión del Talento Humano.

Caracterización Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico

Caracterización Proceso Gestión Documental

Caracterización Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica

Caracterización Proceso Soporte Jurídico

Caracterización Proceso Adquisiciones

Caracterización Proceso Gestión de las Rentas

Caracterización Proceso Evaluación y Control de la gestión

Caracterización Proceso Análisis y Mejoramiento Continuo

Listado Maestro de Documentos Internos

Listado Maestro de Documentos Externos

Plan de Comunicaciones