

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

PRESENTACIÓN

A través de la Implementación del presente Manual, La Alcaldía de Itagüí, describe el Sistema de Gestión implementado, el cual ha sido integrado de manera armónica con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el aseguramiento de la calidad en sus productos y servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de la Norma Técnica de Calidad 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, 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 la Alcaldía 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 Servidores de la Alcaldía 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 Usuarios internos, como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la entidad con el Sistema y con la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas.

Revisado por: Profesional Universitario – Departamento Administrativo de Planeación	Aprobado por: Directora del Departamento Administrativo de Planeación - Representante de la Dirección para el SGI
---	---

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

1. OBJETO ALCANCE Y EXCLUSIONES

1.1. Objeto

El presente Manual de Operación del SGI tiene como objeto describir el Sistema de Gestión de la Alcaldía de Itagüí, siendo un instrumento de consulta interna a cerca de la gestión de la calidad en los procesos, en los servicios y en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas al municipio por la constitución para lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes o usuarios de los servicios y partes interesadas.

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	PROCESOS DE LA ALCALDÍA DE ITAGÜÍ
ESTRATEGICOS	Direccionamiento Estratégico
	Hacienda Pública
	Comunicación Pública
	Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
MISIONALES	Gestión de Trámites y Servicios
	Inspección, Vigilancia y Control
	Gestión de la Educación
	Gestión del Desarrollo Social
	Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos
	Gestión del Desarrollo Territorial
APOYO	Gestión del Talento Humano.
	Gestión del Recurso Físico y Logístico
	Gestión Documental
	Soporte Jurídico
	Adquisiciones
EVALUACIÓN	Evaluación y Mejoramiento Continuo

(Tabla N° 1 Construcción Propia)

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

1.3. Exclusiones del Sistema de Gestión Institucional - SGI

No se excluye ningún requisito para el Sistema de Gestión Institucional - SGI de la Alcaldía de Itagüí.

2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

2.1. Generalidades del Municipio

El Municipio de Itagüí está situado al sur del 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 bicicrós, Estadio Metropolitano Ciudad de Itagüí, Centro de Convenciones Ditaires, Parque del Artista, Templo de Nuestra Señora del Rosario, Parque Obrero-Brasil, Pico Manzanillo, Parque Arqueológico Galiciano Arcila, El Ranchito, Hogar de los Recuerdos, Casa finca y Ermita de la familia del Valle, Casa finca las Acacias y Estación Yarumito, Cementerio Jardines Montesacro y Virgen María del Rosario de Itagüí, Teatro Caribe, Fundación Biblioteca Diego Echavarría Misas, Polideportivo Oscar López Escobar, Casa de las Mujeres, Casa de la Cultura Itagüí, Patinódromo, Parque de las chimeneas, Parque de la familia, Skate Park y la Montaña que Piensa.

2.2. Misión

Promover el desarrollo integral y sostenible de Itagüí, trabajando de manera colaborativa y participativa con la comunidad, el sector privado y las instituciones públicas, garantizando el acceso a bienes y servicios públicos que mejore la calidad de vida de todos los ciudadanos, primando el respeto a los derechos humanos, la protección del medio ambiente y la promoción de una convivencia pacífica y segura.

A través de una gestión eficiente y transparente, buscamos fortalecer la gobernabilidad, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, asegurando que los recursos públicos se utilicen de manera responsable y en beneficio del bienestar común. Así mismo, nos enfocamos en potenciar el desarrollo económico y el empleo, creando oportunidades para el crecimiento empresarial, la innovación y la formación profesional de la población.



Alcaldía de Itagüí

MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Código: MA-DE-01

Versión: 12

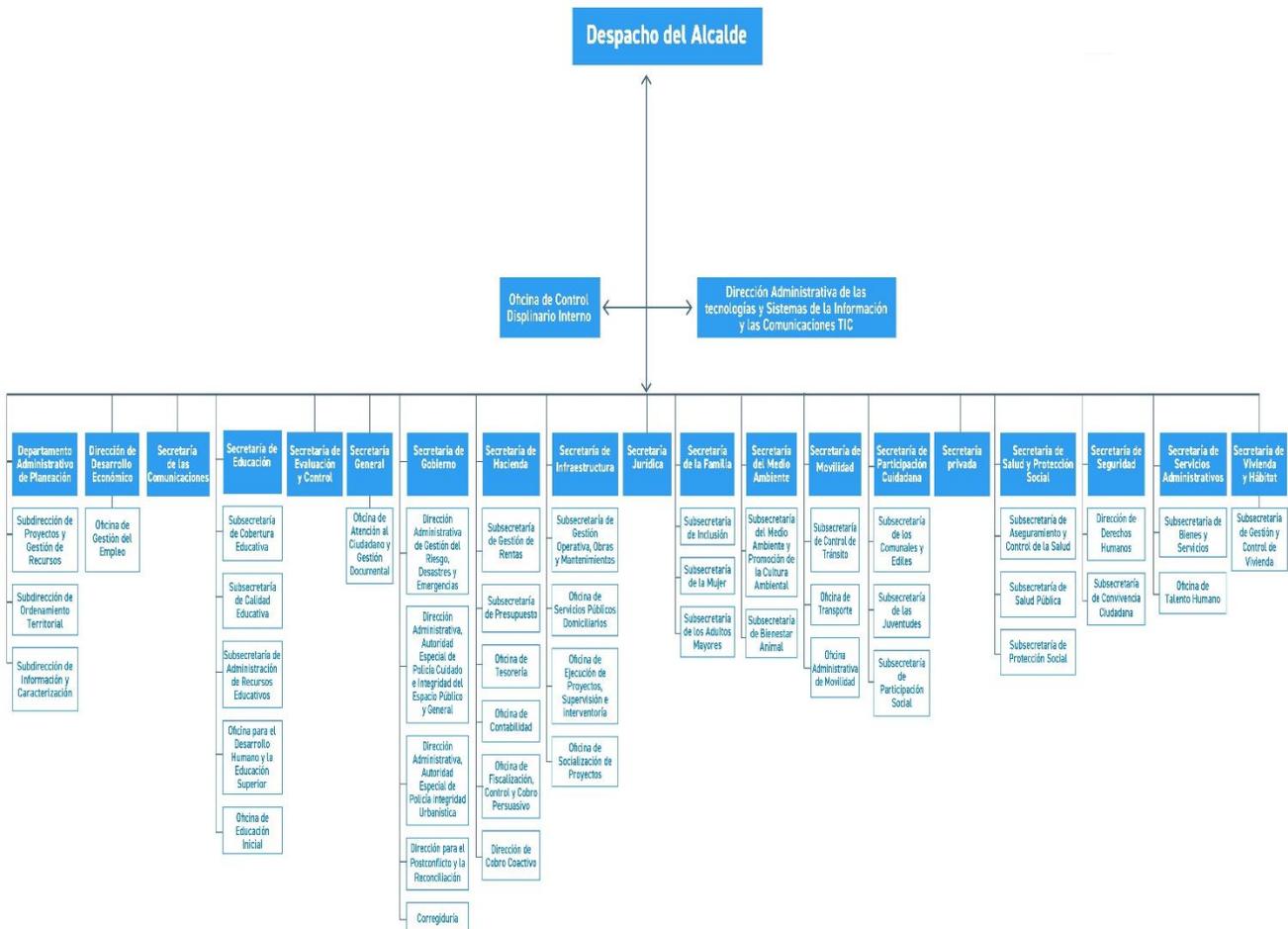
Fecha de Actualización: 30/09/2024

2.3. Visión

“Itagüí en 2027 se consolidará como una ciudad líder, moderna, segura y sostenible que promueve la inclusión y equidad de sus habitantes para brindar una mejor calidad de vida en un entorno dinámico, innovador y participativo, fomentando el bienestar integral desde la primera infancia hasta la edad adulta”.

2.4. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la alcaldía de Itagüí está compuesta por: El despacho del Alcalde, El Departamento Administrativo de Planeación, 17 Secretarías de Despacho, la Dirección de Desarrollo Económico, Dirección Administrativa De Las Tecnologías y Sistemas De La Información y Las Comunicaciones TIC y la Oficina de Control Disciplinario Interno (ver Imagen)



(Imagen N° 1 tomada de la Sede Electrónica del Municipio de Itagüí)

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

2.5 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Los principios constituyen la filosofía que orienta la actuación de la Administración Municipal de Itagüí, acorde a los principios que enmarcan la función pública:

Honestidad

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

Respeto

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

Compromiso

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

Diligencia

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

Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

3. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

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

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

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

SGI: Sistema Gestión Institucional

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

SCI: Sistema de Control Interno

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Es propósito de la administración actual del Municipio de Itagüí el mantenimiento de un Sistema de Gestión Institucional - SGI, compuesto por: El Sistema de Gestión de la Calidad-, el Sistema de Control Interno (SCI); y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, además de la articulación con otros sistemas complementarios, para la optimización y mejoramiento continuo de los procesos Institucionales y la generación de una cultura de calidad, autocontrol y compromiso con el servicio público y la atención eficiente de las necesidades de la comunidad, como herramienta de gestión sistemática y transparente que le permita evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo.

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

Para dar cumplimiento a este requisito la Alcaldía de Itagüí ha implementado el formato FO-DE-09 “Análisis del contexto Estratégico de la Entidad”, adscrito al Proceso “Direccionamiento Estratégico” en el cual se analizan aspectos Externos e internos (Sociales, económicos, ambientales, políticos, administrativos, legales, Tecnológicos, comunicacionales, entre otros) y de los procesos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, identificando a partir de esto factores positivos (Oportunidades) y negativos (Amenazas) o condiciones para su consideración, que afectan la capacidad de la entidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión Institucional - SGI

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Para analizar la capacidad que tiene la entidad de proporcionar productos y servicios que satisfagan lo requisitos de los usuarios, los legales y reglamentarios, aplicables al ente Territorial, se ha implementado el Formato FO-DE-18 “Identificación de Necesidades y Expectativas de los Usuarios y Partes Interesadas” adscrito al Proceso “Direccionamiento Estratégico”, a través del cual se identifican las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Institucional - SGI y las necesidades y expectativas de estas frente a la Entidad

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL - SGI

El Municipio de Itagüí ha definido su sistema integrado de gestión institucional bajo un modelo de operación por procesos, basado en los requerimientos de la NTC ISO 9001 y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, sin exclusión alguna, las cuales será aplicable a todos los procesos y servicios a cargo de la Entidad, acorde a los requerimientos de los usuarios y partes interesadas, los legales y reglamentarios de Calidad, haciendo referencia a la Información documentada establecida, a la interacción entre los procesos del Sistema de

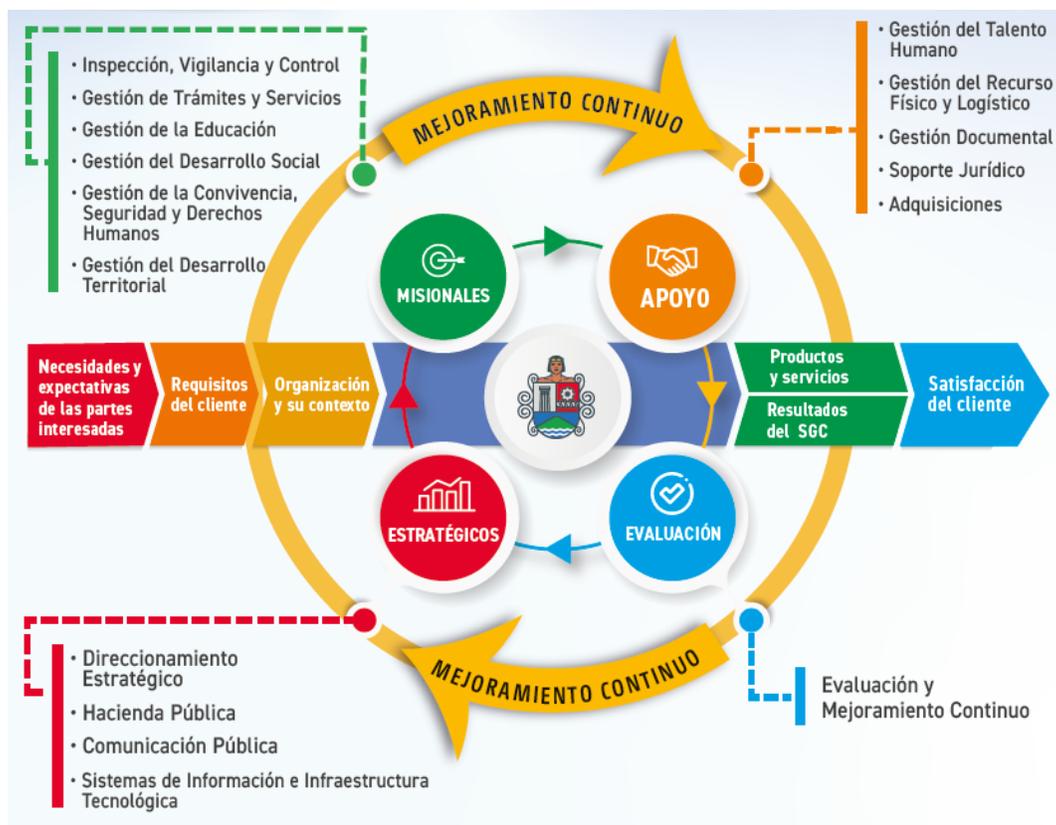
 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

Gestión Integral y a la información documentada asociada disponible para los usuarios y partes interesadas en la Sede Electrónica y en la Intranet y en la carpeta SIGI, para usuarios internos.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SGI Y SUS PROCESOS

La alcaldía de Itagüí ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de acuerdo a las directrices dadas por el MIPG y la Norma NTC-ISO 9001, identificando los procesos necesarios para la prestación de los servicios en 4 categorías; Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, conformado por los siguientes Procesos (Ver imagen N° 2)

Mapa de Procesos



(Imagen N° 2 diseñado por la Secretaría de las Comunicaciones)

La secuencia e interacción de estos procesos se encuentra determinada en las caracterizaciones de los procesos enmarcadas en el ciclo PHVA (ver anexos).

Los criterios e instrumentos necesarios para la operación y control de los procesos se encuentran definidos en los procedimientos de cada proceso listados en el numeral “8. **DOCUMENTOS ASOCIADOS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA**” de la caracterización de los procesos para asegurarse de que tanto la planeación como la operación y control de estos sean eficaces.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

Los recursos humanos requeridos para la operación y seguimiento de los procesos se encuentran identificados en el numeral “9. RECURSOS”, en la casilla “Recursos Humanos” de cada caracterización y son provistos por el proceso “Gestión del Talento Humano”.

Los recursos físicos y las condiciones de ambiente de trabajo requeridas para la operación y seguimiento de los procesos se encuentran identificados en el numeral “9. RECURSOS”, en las casillas “Recursos Físicos” y “Ambiente de Trabajo” de cada caracterización y son provistos por el Proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”.

El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos se realizan teniendo en cuenta lo establecido en el numeral “5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL” y a través de los Indicadores de Gestión descritos en el numeral “6. INDICADORES”, 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 ejecución de los procesos, procedimientos manuales, guías, del Sistema de Gestión Institucional, los cuales son socializados y puestos a disposición de todo el personal, y del acompañamiento permanente del Representante de la dirección y del seguimiento y control de los procesos, lo cual es responsabilidad de los Líderes de cada proceso.

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección de la entidad consciente de la necesidad de la mejora continua de los procesos y de la calidad de los servicios ofrecidos, decidió implementar y promover un Sistema de Gestión Integral fundamentado en un modelo de operación por procesos y el pensamiento basado en el riesgo, bajo los requerimientos de la NTC ISO 9001, del Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG y del Sistema de Control Interno, siguiendo las directrices del Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y el Decreto Municipal N° 673 de 2018, por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG para la Alcaldía de Itagüí”, para lo cual ha empoderado al equipo de gobierno y ha dispuesto los recursos necesarios que le permita a la entidad mejorar la capacidad proporcionar servicios de calidad, que contribuyan a la satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas a través de la aplicación eficaz de los procesos, la conformidad con los requisitos de los mismos y la evaluación constante de estos, sobre estas bases, es así como documenta su Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con lo descrito en el presente manual.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

Compromiso se evidencia en:

- Rendiciones de Cuentas periódicas a la comunidad sobre el desempeño y resultados de la gestión
- Gestión por procesos
- Seguimiento y control de los Riesgos (Mapas de Riesgos)
- La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- El cumplimiento de la normatividad aplicable a la Entidad.
- La revisión periódica del Sistema Integrado de Gestión.
- El establecimiento de una cultura de mejoramiento continuo.
- La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGI.
- La adopción e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

5.1.2 Enfoque al cliente

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

Los temas relacionados con la identificación y atención de necesidades, solicitudes o requerimientos, definición de recursos e idoneidad del personal son contemplados dentro de la descripción y control de los procesos de la entidad, a través de los cuales se revisa y verifica la identificación y cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, de los usuarios y partes interesadas, esto último, mediante la aplicación de encuestas de percepción frente a los servicios prestados, establecido en el “PR-EM-05 Percepción del Usuario o Parte Interesada”, así como el seguimiento y control de las PQRDS presentadas por los usuarios, acorde a lo establecido en el “PR-TS-01 Procedimiento para la Atención al Ciudadano y el PR-TS-02 atención de PQRDS” en los cuales se encuentran definidas las disposiciones relativas a la retroalimentación del cliente y/o partes interesadas, incluidas las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias, además de la identificación y control de los riesgos que pueden afectar la conformidad de los servicios y de las oportunidades frente a la capacidad de la entidad para aumentar la satisfacción del cliente, acorde a lo establecido en el “PR-DE-05 Procedimiento para la Gestión de los Riesgos y las oportunidades”.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La alta dirección ha establecido la Política de Calidad, la cual es adecuada a la misión de la entidad, es coherente con el Plan de Desarrollo Municipal, Planes Sectoriales, Planes Estratégicos, Sistema de Control Interno, programas y proyectos, la cual incluye un

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

compromiso de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, estableciéndose como marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad, la cual tiene el siguiente texto:

Política de Calidad:

“La Administración Municipal de Itagüí, está comprometida con la satisfacción efectiva de las necesidades básicas de la comunidad y partes interesadas, garantizando sus derechos de manera colaborativa y participativa, haciendo de este un territorio sostenible, promoviendo la protección del medio ambiente y la adaptación y mitigación frente a los efectos de cambio climático; reduciendo las brechas sociales, con énfasis en el desarrollo económico y el empleo, creando oportunidades para el crecimiento empresarial, la innovación y la formación profesional de la población; fortaleciendo la gestión eficiente y transparente de los recursos públicos y la prestación de servicios con calidad a través del mejoramiento continuo de sus procesos”.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

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

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

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

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La responsabilidad frente al Sistema de Gestión Institucional - SGI en la Alcaldía de Itagüí es compartida por la Alta Dirección Representado en el Comité de Gestión y Desempeño y para facilitar su ejecución se ha delegado formalmente al Director Administrativo de Planeación, como Representante de la Alta Dirección, quien ejerce la Coordinación del Sistema y es el responsable de la implementación apropiada y oportuna del Sistema Integrado de Gestión, quien tiene además la autoridad para asegurar su efectiva continuidad, seguimiento y mejoramiento, de acuerdo al Decreto N° 015 de 2019, cuyas responsabilidades y autoridades están definidas en la matriz de responsabilidades y son entre otras:

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

- Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integral y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios y/o partes interesadas en todos los niveles y procesos de la Entidad.

El representante de la Dirección para el SGI, a través del Comité de Gestión y Desempeño y de los coordinadores de calidad y de líderes SGI, promueve y realiza seguimiento a la comprensión y comunicación adecuada del Sistema Integrado de Gestión a los grupos de trabajo y el enfoque hacia la satisfacción del cliente, en todos los niveles de la entidad.

Para la ejecución de las actividades que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales se han establecido la responsabilidad de los líderes de procesos, los cuales deben realizar el seguimiento y control de los mismos. Las responsabilidades y autoridades requeridas para el Sistema Integrado de Gestión, se encuentran definidas en la matriz de responsabilidades y autoridades, en las caracterizaciones de los Procesos y en los diferentes procedimientos asociados a estos. Así mismo ha establecido canales de comunicación efectivos por medio de la Intranet y una carpeta compartida denominada “SIGI”, para socializar y disponer los cambios realizados en el sistema de gestión, asegurando la integridad del sistema cuando se realizan dichos cambios

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Teniendo en cuenta que la Entidad requiere planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades se han identificado los riesgos para cada proceso a partir del “análisis del Contexto Estratégico de la Entidad”, En la planeación de los procesos del sistema de gestión, se ha considerado en su parte inicial el análisis del contexto estratégico de la entidad, determinando las cuestiones internas, externa y de los procesos pertinentes a su misión y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos, (FO-DE-09 análisis del Contexto estratégico de la Entidad) a partir de las amenazas detectadas en este análisis se construye el Mapa de Riesgos de cada proceso en la cual se establecen las acciones para abordarlos, acorde a lo establecido en el para su gestión la entidad ha adoptado una Política de Administración de los Riesgos y el “PR-DE-05 Procedimiento para la Gestión de los Riesgos y las Oportunidades”, los cuales han tenido como referencia el MIPG, la “Guía para la Administración del Riesgo” del y la normatividad vigente relacionada con el tema, los cuales permiten determinar y gestionar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el Sistema de Gestión Institucional - SGI pueda lograr sus resultados previstos, lograr el mejoramiento continuo de sus procesos, prevenir o reducir efectos no deseados y aumentar los efectos deseables

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

De la misma forma se ha realizado la identificación y comprensión de las necesidades y expectativa de los usuarios, a las cuales se les hace seguimiento periódico para analizar la capacidad de la entidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades o requerimientos de los usuarios y partes interesadas, mediante el “FO-DE-18 Identificación y seguimiento de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas”

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La Alta Dirección ha establecido los objetivos de calidad los cuales son coherentes con la Política de Calidad y con los objetivos Gerenciales y son divulgados a través de diferentes medios, tales como: Cartelera, Sede Electrónica, piezas gráficas, sensibilizaciones, talleres, reuniones de comité de calidad, grupos primarios, equipos de apoyo y otras estrategias de divulgación como piezas de escritorio, papel tapiz, entre otros.

Para garantizar la planificación y el cumplimiento de los objetivos de calidad, se ha establecido en las caracterizaciones de los procesos 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), adicional a ello en la revisión por la Dirección al Sistema integrado de Gestión, se revisan los Objetivos de Calidad para asegurarse de que son adecuados a la Política de Calidad, a la Misión, Visión y Planes Estratégicos del Municipio de Itagüí y se mide su cumplimiento a través del cumplimiento de los objetivos de los procesos, de los indicadores de procesos y del Plan de desarrollo en el Formato “Seguimiento al Cumplimiento de los objetivos de calidad”, el cual esta articulado igualmente a los planes estratégicos de la entidad

6.2.1 Objetivos de Calidad:

1. Impulsar el crecimiento económico y empresarial en un ambiente seguro y colaborativo, brindando Asistencia Técnica para el acceso a la justicia, desarrollando iniciativas para la reducción de la violencia, control a la construcción ilegal, protegiendo el bienestar de los habitantes, promocionando el desarrollo empresarial y turístico y fomentando la participación ciudadana para una gestión municipal efectiva.
2. Reducir las brechas sociales atendiendo las necesidades de los ciudadanos de Itagüí promoviendo espacios de participación que permitan el acceso equitativo a oportunidades y servicios, en procura de la garantía de sus derechos, mejorando la calidad en la prestación de los servicios y la calidad de vida de la comunidad.
3. Mejorar las vías y la vivienda en el territorio, promoviendo la sostenibilidad ambiental, la gestión de los riesgos y los efectos de cambio climático; procurando condiciones habitacionales dignas para los ciudadanos y acceso a los servicios básicos, con calidad y cobertura; mejorando la conectividad entre diferentes zonas del Municipio, integrando métodos de transporte y reduciendo los tiempos de desplazamiento.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

4. Fortalecer la confianza de la ciudadanía en la administración municipal, mediante la gestión eficiente de los recursos, el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, potenciando en los servidores públicos el liderazgo, la gestión del conocimiento, el bienestar laboral y el desarrollo de competencias y habilidades, promoviendo la integridad, transparencia y legalidad como principios del servicio público, evaluando y mejorando continuamente el desempeño de los procesos y la calidad en la prestación de los servicios.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La Alta Dirección se asegura que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión Institucional, cuando ocurren cambios en este, identificando y planificando dichos cambios desde los Líderes de Procesos y enlaces, a través del análisis de los mismos en los Grupos Primarios, con el acompañamiento de la Coordinación de Calidad, para lo cual se ha documentado y socializado la GU-DE-01 “*Guía para la Gestión del Cambio*” y el FO-DE-31 “*Planificación, Gestión y Control del Cambio*”, definiendo estrategias para reducir el impacto en la ejecución de los procesos y la prestación de los servicios, tanto para los usuarios internos como externos y partes interesadas, evitando incumplimientos o demoras.

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

- Cambios en la legislación.
- Cambios en las Normas de Calidad NTC ISO 9001.
- Cambios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
- Cambios en la Estructura Orgánica.
- Cambios en las políticas de administración de la Entidad.
- Cambios en las políticas Institucionales.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

La Alcaldía de Itagüí proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Institucional, para incrementar el nivel de satisfacción del usuario y partes interesadas.

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

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

7.1.2 Personas

Las competencias (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal vinculado de la Alcaldía de Itagüí se encuentran definidas en el “Manual de funciones”, Vigente para la Entidad y para los particulares que ejercen funciones públicas para la Alcaldía de Itagüí, se definen contractualmente mediante el proceso “Adquisiciones” y se controlan por medio del mismo.

7.1.3 Infraestructura

La Alcaldía de Itagüí determina, proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para la prestación de sus servicios; de acuerdo a lo establecido el proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”. La infraestructura con la que cuenta la Alcaldía de Itagüí incluye; instalaciones locativas (Edificio), equipos de redes de voz y datos (Software y Hardware), dispositivos de seguimiento y medición, servicios de apoyo tales como: aseo y transporte.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

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

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La Alcaldía 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 el Procedimiento de administración de bienes muebles y en la Guía “Control de los Equipos de Seguimiento y Medición”

7.1.6 Conocimientos de la Organización

Con el fin de proporcionar y facilitar los conocimientos necesarios a los servidores públicos sobre la Entidad y garantizar la operación de sus procesos, logrando la conformidad de los productos, trámites y servicios, se realizan jornadas de inducción, reinducción, reentrenamiento en el puesto de trabajo y capacitaciones, a través del Proceso “**Gestión del Talento Humano**”, además de la difusión de Procesos y procedimientos y de los resultados de los mismos en los Comités primarios y técnicos de cada Unidad Administrativa, de la Intranet y la carpeta compartida “SIGI”, además de la Asesoría y acompañamiento realizada por la coordinación de Calidad a los líderes de procesos y sus equipos de apoyo, de los informes de gestión y la difusión de acciones de gobierno a través de medios y canales de difusión internos y externos y siempre que se identifican necesidades y cambios que puedan

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

afectar el Sistema de Gestión Institucional - SGI con el fin de actualizar los conocimientos y mejorar la prestación de los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

7.2 COMPETENCIA

La Entidad 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 de los particulares que ejercen funciones públicas, en los expedientes contractuales.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La Entidad adopta formalmente para cada vigencia e implementa el Plan de capacitación, el cual hace parte del proceso “Gestión del Talento Humano”, así como Procedimientos, Planes de inducción, reinducción y entrenamiento en el puesto de trabajo, capacitaciones, el sistema de estímulos y el programa de bienestar social e incentivos, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente que rige la materia, todo ello con el fin de que los funcionarios de todos los niveles sean conscientes de los compromisos de la entidad y de cada uno de sus servidores en cuanto al cumplimiento de lo establecido en la política de la calidad; los objetivos de la calidad y su contribución a la eficacia y mejoramiento del Sistema de Gestión Institucional - SGI, así como de los beneficios que se obtienen con la implementación de los requisitos del Sistema de Gestión Institucional - SGI, tanto para la entidad como para sus funcionarios, pero sobre todo para los usuarios y partes interesadas.

7.4 COMUNICACIÓN

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

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

La información documentada establecida por la Entidad, hace referencia a las Caracterizaciones de los procesos establecidos en el Mapa de proceso, a los procedimientos necesarios para la ejecución de los mismos y los requeridos por la ISO 9001, así como a los formatos cuando se requieren para dejar evidencia de las acciones ejecutadas y a la interacción entre procesos del Sistema de Gestión Institucional.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

Los procedimientos necesarios para la prestación de los servicios y los requeridos por la norma de Calidad ISO 9001 se encuentran referenciados en las caracterizaciones de los procesos y los formatos en los procedimientos en el numeral 6 “Registros-Información documentada” y toda la información documentada Interna en el “Listado Maestro de Documentos Internos” y la externa en el “Listado Maestro de Documentos Externos” (ver anexos). El conjunto de los Procesos y procedimientos documentados del Sistema de Gestión Institucional, conforman el “Manual de Procesos y Procedimientos”.

7.5.2 Creación y actualización

La información del Sistema Integrado de Gestión Institucional se encuentra disponible para todos los funcionarios en la Intranet y el Carpeta de red “SIGI”. Allí permanecen disponibles la última versión del Manual de Calidad y Operación del SGI, las Caracterizaciones de los Procesos, los Procedimientos y demás documentos internos del Sistema Integrado de Gestión, cualquier copia de documento que se encuentre por fuera de dicha carpeta se considera como “copia no controlada”; para lo cual se tiene en cuenta lo establecido en el Proceso “Gestión Documental” a través del cual se establecen y ejecutan las actividades tendientes a la planificación, manejo, control y organización de la documentación producida y recibida por la Entidad, facilitando su disponibilidad, utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en la materia.

7.5.3 Control de la información documentada

Para el debido control la información documentada establecida para el Sistema de Gestión Institucional se siguen las directrices establecidas en el “PR-GD-14 Procedimiento para el Control de la Información Documentada”, el cual hace parte del Proceso “Gestión Documental” y en los procedimientos asociados al mismo, mediante los cuales se da cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos) y a los requerimientos normativos que expide el Archivo General de la Nación que son de competencia del Municipio.

La información documentada que evidencien la gestión de cada proceso reposa en los archivos de Gestión de las áreas respectivas y en el archivo central de la Entidad, conforme a la normatividad vigente y a las directrices establecidas en el “PR-GD-14 Procedimiento para el Control de la Información Documentada,” 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, para preservar la información relevante respecto al desempeño de los procesos y para la toma de decisiones a partir del análisis de esa información, se establecen los “PR-GD-13 Procedimiento para copias de seguridad de la información” y el “PR-SI-13 Procedimiento para la implementación y monitoreo de las políticas digitales”.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Alcaldía 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 administrativo y territorial. Para el cumplimiento de dichos planes se elaboran planes de acción desde cada una de las secretarías de Despacho con sus respectivos programas, proyectos y actividades los cuales se formulan para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad y partes interesadas, de los procesos y de sus metas.

Desde el punto de vista estratégico se identificaron los procesos: Direccionamiento Estratégico, Hacienda Pública y Comunicación Pública, los cuales, en su información documentada, recogen estos instrumentos de planeación de la Entidad y La planificación de los procesos necesarios para la prestación del servicio (misionales).

- Gestión de Trámites y Servicios
- Inspección, Vigilancia y Control
- Gestión de la Educación
- Gestión del Desarrollo Social
- Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos.
- Gestión del Desarrollo Territorial.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

El proceso “*Direccionamiento Estratégico*” y el proceso “*Comunicación Pública*”, a través del “Plan de comunicaciones” y los procedimientos asociados, establecen las disposiciones necesarias para mantener una comunicación eficaz con los usuario y parte interesadas en cuanto al suministro de información sobre los aspectos relativos a la ejecución del plan de desarrollo, los programas, proyectos y demás actividades realizadas por la administración municipal. Entre las actividades y canales de comunicación que más se destacan están:

- Volantes.
- Carteleras.
- Publicaciones (cartillas, periódicos locales, entre otros)
- Rendición de cuentas.
- Informes a órganos de Vigilancia y control.
- Sede Electrónica,
- Redes Sociales
- Programas de Televisión
- Programas de Rendición de Cuentas periódicos

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

- Mesas de trabajo con sectores de la comunidad y grupos organizados, entre otros...

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

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los documentos que conforman el Sistema 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 la caracterización de los procesos y en el formato denominado ficha de Trámites y servicios asociadas a los procesos. Así mismo documenta los recursos, desarrollo, verificación y seguimiento en el formato Plan de acción y en el formato para el seguimiento a los planes de acción, por medio de los proyectos que realiza, en las especificidades de cada proceso y en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Dirección.

En general los requisitos de los servicios que presta la Entidad están determinados por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos, Acuerdos Municipales, Procedimientos, manuales 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*” y en el numeral 6, “*documentos de referencia*” de cada procedimiento. Adicional a esto, para identificar los requerimientos específicos de los usuarios y partes interesadas, la Alcaldía de Itagüí, obtiene información por diferentes vías: a través del contacto directo con los usuarios o partes interesadas, en los diferentes escenarios de participación, en los procesos de rendición pública de cuentas y a través de la ejecución de los programas y proyectos; registrando estas necesidades en el “*FO-DE-18 Identificación de necesidades y expectativas de usuarios y Partes Interesadas*”, teniendo como base los siguientes criterios :

8.2.2.1 Para el Producto y/o Servicio:

- *Coherencia*: Relación y sincronización entre las políticas generales (Plan Nacional de Desarrollo, Planes Sectoriales y Planes Institucional), los principios y valores de la Administración Pública y el Sistema de Gestión Institucional - SGI.
- *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 usuario o parte interesada.
- *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.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

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.
- *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.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

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

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Para realizar los cambios en los requisitos de los productos o servicios se ha establecido desde el Proceso “*Direccionamiento Estratégico*” las “*responsabilidades y autoridades frente al SGI*”, y desde el Proceso “*Gestión Documental*”; se determinan los responsables y los requerimientos para la revisión y cambios de la información documentada, difusión y toma de conciencia de dichos cambios, garantizando así el debido desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los requisitos del usuario y demás partes interesadas.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.1 Generalidades

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

La Entidad planifica desde el Proceso “*Direccionamiento Estratégico*” la Prestación de sus Trámites y servicios acorde a lo establecido en la normatividad vigente y a la reglamentación expedida por el gobierno central para las Entidades Territoriales (Municipio) realizando una planificación a largo plazo (Planes Estratégicos, territoriales, de inversión entre otros), a mediano plazo el “*Plan de Desarrollo*” como instrumento planificador por excelencia de cada periodo administrativo así como los “*planes de inversión*” para dar cumplimiento al mismo), para lo cual realiza mesas de trabajo con los ciudadanos, sectores de la comunidad, grupos organizados y partes interesadas para identificar y priorizar sus necesidades, y a corto plazo se establecen “*Planes de Acción*” por unidades administrativas los cuales a su vez establecen los planes, programas y proyectos en los que se definen las etapas, actividades, cronogramas, controles para su ejecución, los recursos a invertir en cada uno de estos planes, programas y

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

proyectos, y las fuentes de financiación de los mismos; así como las responsabilidades y autoridades en cada una de sus etapas y actividades, publicándolos y poniéndolos a disposición de las partes interesadas para su seguimiento y control a través de los portales dispuesto para ello, medios y canales masivos de comunicación.

Desde el proceso “Adquisiciones” en la etapa precontractual con la aprobación de necesidades y estudios previos, pliegos de condiciones, propuestas, diseños entre otros; también se planifica el diseño y desarrollo de bienes y servicios para ser entregados a la comunidad, los cuales son publicados en los portales y medios dispuestos por el estado para tal fin.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

Para el diseño de las políticas, planes, programas y proyectos, para la ejecución de trámites y servicios, la Entidad tiene en cuenta: los requerimientos legales, las necesidades y requerimientos de los usuarios y partes interesadas, las bases de datos existentes en el municipio y suministradas por otras entidades gubernamentales del orden Nacional, Departamental, el entorno regional político, económico y social, el contexto estratégico de la Entidad y las oportunidades y riesgos detectados. Acorde a lo Establecido en el proceso “Direccionamiento Estratégico” y en la Información Documentada que soporta dicho proceso.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

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

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

A través de los procedimientos documentados del Sistema de Gestión Institucional para los procesos misionales y las Hojas de vida de trámites y Servicios se definen las condiciones controladas (requisitos) bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación de los servicios y la gestión de trámites a cargo de la Entidad, para los usuarios y partes interesadas como parte de la ejecución del Plan de Desarrollo, los planes de Acción y programas y proyectos, cumple con los requisitos legales y reglamentarios, así como las Obligaciones y actividades contenidas en los objetos y actividades de los contratos, que se realizan conforme a los procesos “Direccionamiento Estratégico” y “Adquisiciones”, verificando antes, durante y después que los bienes y servicios entregados a los usuarios y partes interesadas cumplan con los requerimientos o especificaciones requeridas y planeadas.

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

La entidad identifica, revisa y controla a través del seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos los cambios que se realizan a los trámites y servicios requeridos por usuarios y partes interesadas, asegurándose de que no haya un impacto adverso de acuerdo con la conformidad de los requisitos establecidos en los respectivos trámites. Actividades que se establecen en el proceso “Direccionamiento Estratégico”, en la Información documentada que soporta dicho proceso y en aquellos procesos misionales que brindan trámites y Servicios.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Para este efecto la Entidad cuenta con el Proceso “*Adquisiciones*” y los Procedimientos adscritos a éste, los cuales son ajustados siempre a la normatividad vigente y a través de éstos se garantiza el suministro de los bienes y servicios requeridos para la ejecución de los procesos, evidenciando la información requerida y los parámetros de verificación para los mismos.

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 y Manual de Supervisión e Interventoría).

8.4.1 Generalidades

La Alcaldía 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.

8.4.2 Tipo y alcance del control

La entidad realiza la evaluación de los proveedores a través del Procedimiento para la Interventoría y Supervisión de la Contratación (Ver caracterización del Proceso Adquisiciones).

8.4.3 Información para los proveedores externos

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

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Para el control de la prestación de los servicios que le competen 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.
- Indicadores de Gestión
- Evaluación de proveedores
- Planes de mejoramiento

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Todos los registros pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión se 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-Información documentada” 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.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

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

8.5.4 Preservación

La Entidad no almacena o conserva productos que puedan presentarse separadamente de las actividades de producción de los servicios que hacen parte de su misión, con excepción de la

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

información que bajo la forma de documentos se entrega a los clientes y en los casos en que estos sean entregados a través de un contratista u operador, el control se realiza a través de la interventoría y supervisión a dichos contratos. Las disposiciones para la adecuada identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de los documentos se encuentran descritas en los procesos “Gestión Documental” y “*Direccionamiento Estratégico*”.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Para el control de la prestación de los servicios que le competen al Municipio de Itagüí se han establecido mecanismos básicos de control en los procedimientos documentados del Sistema de Gestión Integral relativos a los procesos misionales, en los cuales se definen las condiciones controladas bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación del servicio y las actividades posteriores a la entrega cuando se requieran, mediante criterios definidos para la revisión de la prestación del servicio, los cuales se describen en el Procedimiento “*Atención al Ciudadano*”, en las actividades de evaluación y control de los procedimientos; en la calibración de equipos de medición, la suscripción de actas de interventoría con los contratistas de prestación de servicios en el proceso “Adquisiciones”, así mismo en el “*procedimiento para el control de la información documentada*” se define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión, el cual hace parte del proceso “*Gestión Documental*”.

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 para la medición y análisis de la percepción del cliente o usuario*” y del Análisis de QRD, acorde al proceso de “Evaluación y Mejoramiento Continuo”.

8.5.6 Control de los cambios

La Entidad revisa y controla los cambios durante la prestación del servicio para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios y el cumplimiento de los requisitos establecidos a través de las actas de supervisión e interventoría y de actas modificatorias en los contratos de adquisición de bienes y servicios, de acuerdo a lo establecido en el proceso de “Adquisiciones” y en los servicios prestados con servidores públicos de la Alcaldía, los cambios en la ejecución de los Procesos, procedimientos, planes, programas o proyectos, son autorizados por los Secretarios de Despacho o Jefes de unidades Administrativas en actas de reuniones o comités técnicos, acorde a lo establecido en el “*Procedimiento para el Control de la Información documentada*”, el cual establece cuando y como se deben hacer los cambios en los procesos de prestación de servicios, y la frecuencia mínima para la revisión de los mismos.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Alcaldía 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 y en el caso de los que

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

se entregan directamente al cliente se le informa al cliente las condiciones en que le serán entregadas dejando evidencia de la autorización, aceptación y entrega

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El control de las salidas no conformes busca que el producto que le llega al usuario o parte interesada sea conforme a sus requerimientos, por tanto, se revisa, se ajusta y se aprueba por el responsable del proceso antes de su entrega. El control de las salidas No Conformes se establece como un procedimiento vinculado al proceso “Evaluación y Mejoramiento continuo” 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, y la generación de correcciones, acciones correctivas y/o preventivas, si se requiere, para ello se ha documentado e implementado el “*Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes*” en el cual se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del mismo.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Cada una de las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión Institucional tiene un numeral denominado “puntos críticos de control” y otro “Indicadores” en donde se relacionan las fichas técnicas de indicadores, través de estos indicadores se le hace seguimiento al desempeño cada proceso y son analizados periódicamente por el líder del proceso, los enlaces y el grupo de apoyo de cada proceso, de la misma forma se cuenta con los mapas de riesgos de gestión, asociados a cada proceso, a los cuales se les hace seguimiento periódico, con el fin de detectar y reducir el impacto de eventos que puedan afectar el cumplimiento de las metas institucionales y desde el proceso de Direccionamiento Estratégico se tienen establecidos así mismo, instrumentos de seguimiento y control al cumplimiento de las metas de gobierno y de los planes programas y proyectos Institucionales.

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

Para Este fin la Entidad ha documentado, establecido e implementado el proceso de “Evaluación y Mejoramiento Continuo”, y los procedimientos necesarios para:

- Demostrar la conformidad del Servicio
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión Integrado de gestión.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Institucional,

El seguimiento y medición del servicio se realiza mediante los diferentes mecanismos e instrumentos de medición y análisis de la percepción del usuario y/o parte interesada, retroalimentación de la información con los ciudadanos, Atención de las Quejas, Reclamos y

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

Sugerencias y de las encuestas de medición y análisis de la percepción del usuario y/o parte interesada, 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; es responsabilidad de los líderes de procesos el análisis y evaluación de dicha información, del Director Administrativo de Planeación como representante de la dirección para el SGI, la consolidación de la información suministrada por las áreas sobre el seguimiento, análisis y evaluación de los procesos, productos y/o servicios de competencia de la Alcaldía.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Como parte de la medición del desempeño del Sistema de Gestión del Municipio de Itagüí, se realiza el seguimiento a la percepción del usuario o parte interesada a través de estudios de opinión (encuestas), para monitorear entre otros aspectos la percepción de la comunidad en relación con la gestión de la Entidad y la prestación de los servicios, la relación con otras entidades y comunidades organizadas, Evaluación de talleres, Capacitaciones, Asesorías, entre otros; Igualmente se gestionan y analizan las quejas, reclamos y denuncias de los usuarios y partes interesadas respecto a la prestación del servicio mediante el “*Procedimiento para la atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias*”. En función de los resultados obtenidos se identifican oportunidades de mejoramiento y se generan acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora.

9.1.3 Análisis y evaluación

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión Integral y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, la alcaldía de Itagüí ha documentado e implementado el “*Procedimiento para la mejora continua*”, mediante el cual 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 reales o potenciales en el Sistema de Gestión Institucional - SGI.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

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

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

La Alcaldía de Itagüí realiza revisión periódica del Sistema de Gestión Institucional, para verificar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del sistema con la Dirección Estratégica de la Entidad, acorde a lo establecido en el “*Procedimiento para la Revisión por la Dirección del SGI*”, verificando entre otros aspectos el avance y los resultados del Sistema de Gestión Institucional - SGI.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Para asegurar la revisión integral de los requisitos de entrada de la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por parte de la Alta Dirección se ha diseñado el Formato “*FO-EM-12 Informe para la Mejora Continua*”, donde se detalla y documenta la información que debe ser suministrada y abordada en dicha revisión, información que es suministrada por los líderes de procesos.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Como resultado de la Revisión por la Dirección el Representante de la dirección o el Profesional Universitario delegado, diligencia el “*FO-DE-13 Acta de Revisión por la Dirección*” para documentar los resultados del análisis de las entradas revisadas y analizadas en dicha revisión y los compromisos para el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, de los productos o servicios en relación con los requisitos de los usuarios y de las necesidades de recursos.

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

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

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

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

- No cumplimiento de los requisitos definidos en los procedimientos de la Entidad

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

- Incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Quejas y reclamos realizados por el usuario y demás partes interesadas, entre otros.

Verificando además la eficacia de dichas acciones. Para ello se ha establecido el “*Procedimiento para la gestión de no conformidades y Acciones Correctivas*”, en el cual 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, las cuales podrían generar además cambios en el Sistema de Gestión.

10.3 MEJORA CONTINUA

Para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Institucional se ha documentado el Proceso “Evaluación y Mejoramiento Continuo”, el cual tiene documentado entre otros procedimientos: el “*Procedimiento para la gestión de no conformidades y Acciones Correctivas*”, y conserva los registros del análisis y evaluación de los procesos, las actas de la revisión del SGI y los planes de mejoramiento por procesos.

11. 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 la Calidad. Requisitos.
- Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las entidades territoriales.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Artículo 311 de la Constitución Política de Colombia
- Manual Operativo MIPG:

12. CONTROL DE REGISTROS

No Aplica

13. CONTROL DE CAMBIOS



Alcaldía de Itagüí

MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Código: MA-DE-01

Versión: 12

Fecha de Actualización:
30/09/2024

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/07/2013	No Aplica para Esta Versión
02	22/12/2014	Se actualiza de acuerdo a los requerimientos del MECI y a los cambios realizados a los procesos
03	15/02/2016	Se actualiza el cargo del representante de la Dirección para el SGI y numerales relacionados con los cambios en los procesos y en la Estructura Administrativa y se corrigen errores de transcripción y de redacción.
04	30/03/2017	Se actualiza de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y a los cambios realizados a los procesos.
05	12/02/2019	Se referencian e integran los requerimientos del MIPG a los procesos, se eliminan las referencias al MECI y al SISTEDA y se actualizan los documentos de referencia acorde a los cambios de la normatividad vigente Acta #1 Comité Directivo CALIDAD del 12/02/2019
06	13/03/2020	Se elimina la referencia a la NTCGP 1000 debido a que esta norma fue derogada e integrada al MIPG y al vencimiento del Certificado de calidad otorgado para esta norma, se modifica la redacción de la descripción de algunos numerales, se modifica la Estructura Administrativa. Acta reunión de Coordinación de Calidad 13/03/2020
07	12/03/2021	Se modifica: el Numeral 6.2 Objetivos de calidad y Planificación para lograrlos, acorde a los objetivos gerenciales. El numeral 5.2 Política, Se adecua de acuerdo a la misión, Visión y objetivos referenciales. El numeral 2.3 visión, de acuerdo a los cambios realizados para este periodo administrativo. 2.4 Estructura Organizacional, se modifica acorde a los cambios realizados en la vigencia anterior. El 2.5. "Principios y Valores Institucionales, acordes al Código de Integridad, 4.4. Sistema de Gestión Institucional - SGI y sus Procesos- Mapa de procesos, se modifica su diagramación acorde a la Imagen Institucional. Acta N° 2 del 12 de Marzo de 2021, formalizada en Comité Técnico del D.A.P y en la Revisión por la Dirección, por la Alta Dirección
08	08/03/2022	Se Modificó: en el numeral 1.2 Alcance la distribución de los procesos dentro del tipo, pasando el Proceso "Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica" de "Apoyo" a "Estratégicos", lo que origina así mismo el cambio de la cadena de valor en el mapa de procesos y la diagramación del mismo, presentada en el numeral 4.4 "SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SGI Y SUS PROCESOS". Se actualizaron: las caracterizaciones de los procesos acorde a los cambios en los procesos, involucrados con el cambio anterior y en todas las caracterizaciones se actualizo el numeral 4. "Aporte Estratégico del Proceso" y el numeral 5. "Puntos Críticos de Control (Generadores de Riesgo)", teniendo en cuenta los cambios en la política de Riesgos y el análisis del contexto Estratégico.



Alcaldía de Itagüí

MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Código: MA-DE-01

Versión: 12

Fecha de Actualización:
30/09/2024

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		Cambios Aprobados mediante Acta de Comité Primario N°3 del 08 de marzo de 2022, trabajados y validados previamente por la Coordinación de Calidad con Líderes de Procesos y Líderes SIGI.
09	22/02/2023	<p>Se modificó: La numeración del Documento. Se actualiza la Palabra Pagina WEB por: "Sede Electrónica". Ya que por reglamentación Nacional se actualiza el uso de página web particulares en todos los Municipios por la estandarización de procesos y atención al ciudadano en una única ventana digital, denominada sede electrónica.</p> <p>Se incluyó: En el numeral 2.1 Generalidades del Municipio nuevos sitios de interés. Numerales 2.4 nuevo organigrama por cambios en funciones de algunas Unidades Administrativas, además se incluyen las Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC. En la Estructura Organizacional. Numerales 4.1 y 4.2 los códigos de los Formatos.</p> <p>Se eliminó: Numeral 2.4 Estructura Organizacional, se elimina organigrama.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N°02 del 22/02/2023</p>
10	15/03/2023	<p>Se modificó: El organigrama ya que se presentaron cambios en la estructura organizacional.</p> <p>Cambio socializado y aprobado en acta de comité primario N°3 del 15/03/2023.</p>
11	18/03/2024	<p>Se Modificó</p> <p>La redacción del Objetivo, la imagen de la Estructura organizacional de la entidad, en algunos apartes del documento haciendo referencia a la Entidad de cambio la palabra "Municipio" por "Alcaldía" y donde se hace referencia al Sistema la Sigla "SIGI" por "SGI" y la referencia de "Líderes SIGI" por Enlaces MIPG.</p> <p>Se Incluyó:</p> <p>En el numeral 6.3 Planificación de los Cambios: la GU-DE-01 "Guía para la Gestión del Cambio" y el FO-DE-31 "Planificación, Gestión y Control del Cambio"</p> <p>Cambios aprobados y socializados mediante Acta #3 del Grupo Primario del DAP del 18 de Marzo de 2024</p>
12	04/09/2024	<p>Se Modificó:</p> <p>La denominaciones: "Sistema de Gestión de Calidad" y "Sistema Integrado de Gestión Institucional" o de Itagüí" por "Sistema de Gestión Institucional", "Coordinación SIGI" por "Representante de la Dirección para el SGI", en todo el Documento.</p>

 Alcaldía de Itagüí	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL	Código: MA-DE-01
		Versión: 12
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<p>La Plataforma Estratégica de La Entidad (Estructura Orgánica, Misión, Visión, Objetivos Institucionales) acorde a lo establecido en el nuevo Plan de Desarrollo, la Política y los objetivos de calidad, acorde al cambio de la Plataforma Estratégica.</p> <p>Se Actualizo la imagen Institucional en el Mapa de Procesos, y en todo el documento.</p> <p>Cambios Aprobados y Socializados en comité primario del Departamento Administrativo de Planeación Acta N°09 del Comité Primario del 04/09/2024</p>

14. ANEXOS

FO-DE-17 Responsabilidades y Autoridades con el SGI

Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico

Caracterización del Proceso Hacienda Pública

Caracterización Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica

Caracterización del Proceso Comunicación Pública

Caracterización Proceso Gestión de Trámites y Servicios

Caracterización Proceso Inspección, Vigilancia y Control

Caracterización Proceso Gestión de la Educación

Caracterización Proceso Gestión del Desarrollo Social

Caracterización Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos

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 Soporte Jurídico

Caracterización Proceso Adquisiciones

Caracterización Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo

Listado Maestro de Documentos Internos

Listado Maestro de Documentos Externos