

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

1. OBJETIVO.

Describir el Sistema de Gestión Integral de la Corporación, con el fin que sirva como medio orientador y de consulta a cerca de la gestión de los procesos y de las responsabilidades y autoridades asociadas a estos, para los servidores públicos de la entidad, sus Corporados y demás partes interesadas en los servicios a cargo de la Corporación.

2. ALCANCE.

Este documento comprende desde la identificación de las funciones legales y reglamentarias aplicables a la entidad, la descripción del modelo de operación por procesos de la Corporación, en correspondencia con las Políticas de Desarrollo Administrativo.

2.1. Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad:

Requisito 8.3: Diseño y Desarrollo (ISO 9001)

Se excluye este requisito debido a que las actuaciones de la Corporación están regladas por la Constitución, la ley y el Reglamento Interno del Concejo, los programas comunitarios son definidos por las sesiones plenarias que desarrollan los Corporados.

Requisito 7.1.5: Recursos de Seguimiento y Medición (ISO 9001)

Se excluye este requisito debido a que la Corporación no requiere de dispositivos de seguimiento y medición para en el ejercicio de sus funciones administrativas y ni para la prestación de los servicios a la comunidad y demás partes interesada, a su cargo.

3. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este documento aplica para todos los procesos y servicios de la Corporación.

4. RESPONSABLES.

Las orientaciones dadas en este manual aplican para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación. El Presidente y el Secretario General, son representantes de la dirección y la actualización de este procedimiento, los líderes de Procesos, son los responsables de velar por la correcta aplicación del mismo.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

5.1. Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

5.2. Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

5.3. Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5.4. Clientes: Organización o persona que recibe un producto.

Se consideran clientes de la Corporación; los concejales o Corporados, los servidores públicos de la Administración Central y sus Entes Descentralizados, y la comunidad en general.

5.5. Partes Interesadas: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización. Ej: Proveedores, servidores públicos del Concejo Municipal, Entes de Regulación y Control.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a. Este documento debe ser parte del proceso de inducción y/o reinducción de los servidores públicos y particulares que realicen o vayan a realizar funciones públicas a nombre de la Corporación.
- b. Este documento debe servir de base para asegurar el cumplimiento de la gestión de los procesos de la Corporación, así como, todos los documentos aquí referenciados.
- c. Es responsabilidad de todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas a nombre de la Corporación, cumplir con las disposiciones dadas en este documento.

7. CONTENIDO.

7.1. Presentación de la Corporación

El Municipio de Sabaneta y su Corporación de elección popular (Concejo) se crearon en noviembre 30 de 1967, mediante la Ordenanza No.7 de la Asamblea Departamental de Antioquia, y en la actualidad sesiona en el recinto ubicado en el tercer piso del Palacio de Justicia.

La ley 136 de 1994 en el Capítulo III, Artículo 32: ATRIBUCIONES, le define a la Corporación las siguientes funciones;

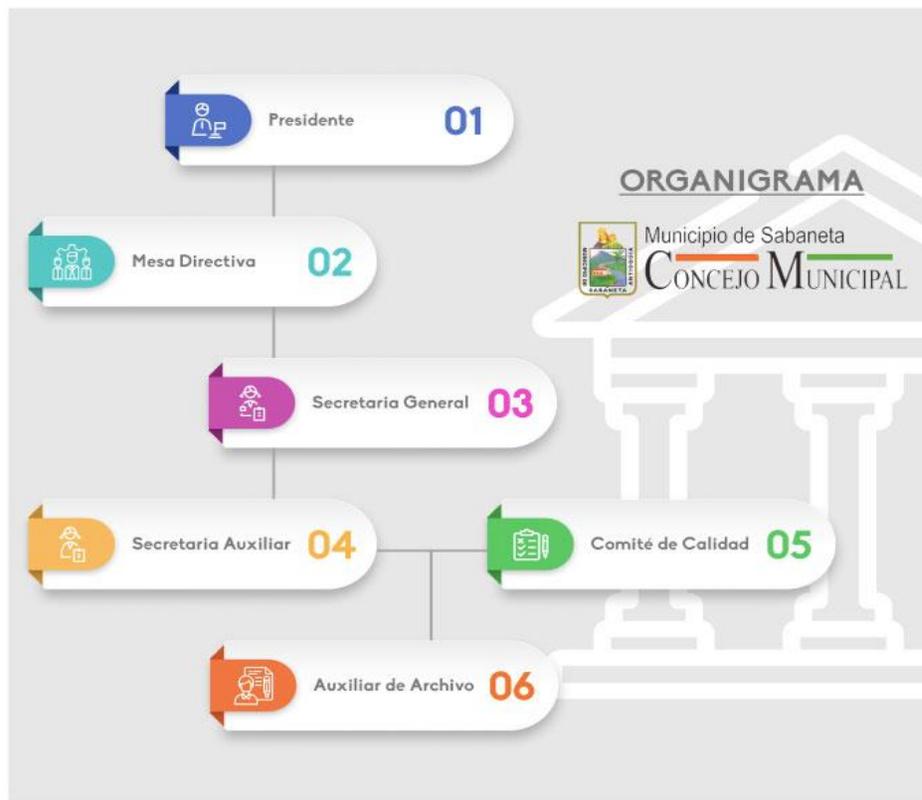
1. Disponer lo referente a la policía en sus distintos ramos, sin contravenir las leyes y ordenanzas, ni los decretos del Gobierno Nacional o del Gobernador respectivo.
2. Exigir los informes escritos o citar a los secretarios de la alcaldía, directores de departamentos administrativos o entidades descentralizadas municipales, al contralor o al personero, así como a cualquier funcionario municipal, excepto el alcalde, para que en sesión ordinaria haga declaraciones orales sobre asuntos relacionados con la marcha del municipio.
3. Reglamentar la autorización al alcalde para contratar, señalando los casos en que requiere autorización previa del Concejo.

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

4. Autorizar al alcalde para delegar en sus subalternos o en las juntas administradoras locales algunas funciones administrativas distintas de las que dispone esta Ley.
5. Determinar las áreas urbanas y suburbanas de la cabecera municipal y demás centros poblados de importancia, fijando el respectivo perímetro urbano.
6. Determinar la nomenclatura de las vías públicas y de los predios o domicilios.
7. Establecer, reformar o eliminar tributos, contribuciones, impuestos y sobretasas, de conformidad con la ley.
8. Velar por la preservación y defensa del patrimonio cultural.
9. Organizar la contraloría y la personería y dictar las normas necesarias para su funcionamiento.
10. Dictar las normas orgánicas de presupuesto y expedir anualmente el presupuesto de rentas y gastos, el cual deberá corresponder al Plan Municipal o Distrital de Desarrollo, de conformidad con las normas orgánicas de planeación.

Para ello, la Corporación cuenta con un equipo humano constituido por funcionarios y prestadores de servicios comprometidos con la gestión de la entidad, así;



(Imagen Tomada de la Página Web del Concejo Municipal de Sabaneta)

8. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

Misión:

Somos una corporación administrativa de elección popular que ejerce el control político del Gobierno Local, aprueba Acuerdos y promueve la participación comunitaria; mediante el debate temático, el desarrollo de las sesiones y la apertura de espacios a las diferentes ideologías para el ejercicio sano de la democracia, el aseguramiento de la representación de los intereses de la comunidad y la construcción, sostenibilidad y competitividad del Municipio de Sabaneta.

Visión:

El Concejo de Sabaneta será en los próximos diez años (2029), una Corporación reconocida por su gestión social, administrativa y política; fortaleciendo los espacios de participación ciudadana enfocada al servicio integral de la comunidad.

Principios:

- Eficiencia
- Calidad
- Democracia
- Planificación
- Comunicación Efectiva

Valores:

- Respeto
- Compromiso
- Transparencia
- Responsabilidad
- Ética

Política de Calidad:

El Concejo de Sabaneta es una corporación administrativa orientada al control político y a la generación y aprobación de directrices municipales y la construcción de espacios de participación comunitaria, comprometida con la Constitución y la ley, la satisfacción de sus Corporados y la representación de los intereses de la comunidad y demás partes interesadas; en coherencia con el direccionamiento de la Administración Central y los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo planificados por la entidad.

Y para ello adopta procesos de mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión Integral, de desarrollo y cualificación de las competencias de su talento humano y de adecuación de la infraestructura y de ambientes de trabajo propicios para el ejercicio de sus funciones.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

Objetivos de Calidad:

1. Desarrollar mecanismos eficaces que aseguren la satisfacción de sus clientes y demás partes interesadas, así como los legales y reglamentarios aplicables a la Corporación.
2. Documentar e implementar procedimientos participativos y efectivos que aseguren el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral y sus procesos
3. Velar por la objetividad, transparencia y efectividad de los procesos de desarrollo y cualificación de las competencias de su talento humano
4. Gestionar de manera eficiente y oportuna los recursos de infraestructura y de ambiente de trabajo necesarios para la prestación de los servicios y la gestión de los procesos internos.

Además, este proceso comprende la definición del Modelo del código de integridad y buen gobierno la definición de responsabilidades y autoridades del personal, la planificación y revisión del Sistema de Gestión Integral y la realización de procesos de rendición de cuentas a las partes interesadas.

Para esto, se ha nombrado al Secretario General como su Representante de la Dirección

Así pues, cada uno de los objetivos de calidad cuenta con un plan de acción, cuyos logros están asociados a la gestión de los diferentes procesos del Sistema de Gestión Integral, y la Alta Dirección se asegura del mantenimiento de la integridad del Sistema mediante la construcción de Planes de Acción en momentos oportunos que eviten o reduzcan los efectos de cambios que lo puedan afectar, tales como:

- ☐ Normatividad aplicable a las entidades públicas o Entes Territoriales
- ☐ Cambios a las normas ISO 9001:2015
- ☐ Reestructuraciones administrativas, entre otros

De esta forma, el seguimiento y evaluación de los planes de trabajo, los resultados de la encuesta de entendimiento de la política de calidad y objetivos de calidad, los resultados de la revisión por la dirección y las evaluaciones de los entes de control, se constituyen en elementos fundamentales para el seguimiento y mejoramiento de la gestión.

Los documentos asociados a este proceso están descritos en la caracterización del proceso Direccionamiento Corporativo, Anexa a esta Manual.

9. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

9.1 Comprensión de la organización y su contexto.

En la corporación se analizan los factores y situaciones externas, internas y por proceso, que generen impacto considerable en el logro de los objetivos o metas estratégicas, o que afecten positiva o negativamente la operación de los procesos, el cumplimiento de sus objetivos y, por ende, la satisfacción de los fines institucionales y funcionales. Para esto se utiliza FO-DCO-04 Análisis del Contexto Estratégico

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

 Municipio de Sabaneta CONCEJO MUNICIPAL	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

En los factores externos se determinan las características o aspectos esenciales del entorno en el cual opera la entidad. Se pueden considerar factores como: Políticos, Económicos y financieros, Sociales tecnológicos, Ambientales, legales y reglamentarios.

En los factores internos se determinan las características o aspectos esenciales del ambiente en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Se pueden considerar factores como: financieros, estructura organizacional, procesos, tecnología, comunicación interna, entre otros.

En el análisis del contexto del proceso se determinan las características o aspectos esenciales del proceso y sus interrelaciones. Se pueden considerar factores como: claridad en la descripción del objetivo del proceso, relación precisa con otros procesos en cuanto a insumos, proveedores, productos, usuarios o cliente, transversalidad, pertinencia en los procedimientos que desarrollan los procesos, efectividad en los flujos de información determinados en la interacción de los procesos, entre otros.

10. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

En la corporación, se han determinado los usuarios y partes interesadas, esto se puede evidenciar en cada una de las caracterizaciones de los procesos, que conforman el Modelo de Operación por Procesos, definido para la corporación. En el formato FO-DCO-01 "Identificación de Usuarios, Necesidades y Expectativas" la corporación realiza el análisis de los usuarios y partes interesadas tanto internos como externos.

Se ha identificado las siguientes partes interesadas.

- ✓ Corporados
- ✓ Alcalde Municipal
- ✓ Mesa directiva
- ✓ Servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas en la corporación.
- ✓ Líderes de procesos
- ✓ Procesos del SIG
- ✓ Proveedores
- ✓ Secretaria de hacienda
- ✓ Administración Municipal
- ✓ Secretarios de Despacho de la Administración
- ✓ Funcionarios de la administración Municipal
- ✓ Directores y Gerentes de Entes descentralizados
- ✓ Comunidad en general
- ✓ Órganos de Control
- ✓ Veedurías ciudadanas
- ✓ Otras entidades Gubernamentales
- ✓ Artistas

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

Desde el proceso de Evaluación y mejora continua se gestiona la atención oportuna de las solicitudes, trámites y servicios de usuarios y partes interesadas, de acuerdo a los requisitos legales y a los establecidos por la corporación, creando cultura de Servicio al Ciudadano. PR-MCO-03 "Procedimiento para la atención de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRSD)"

11. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

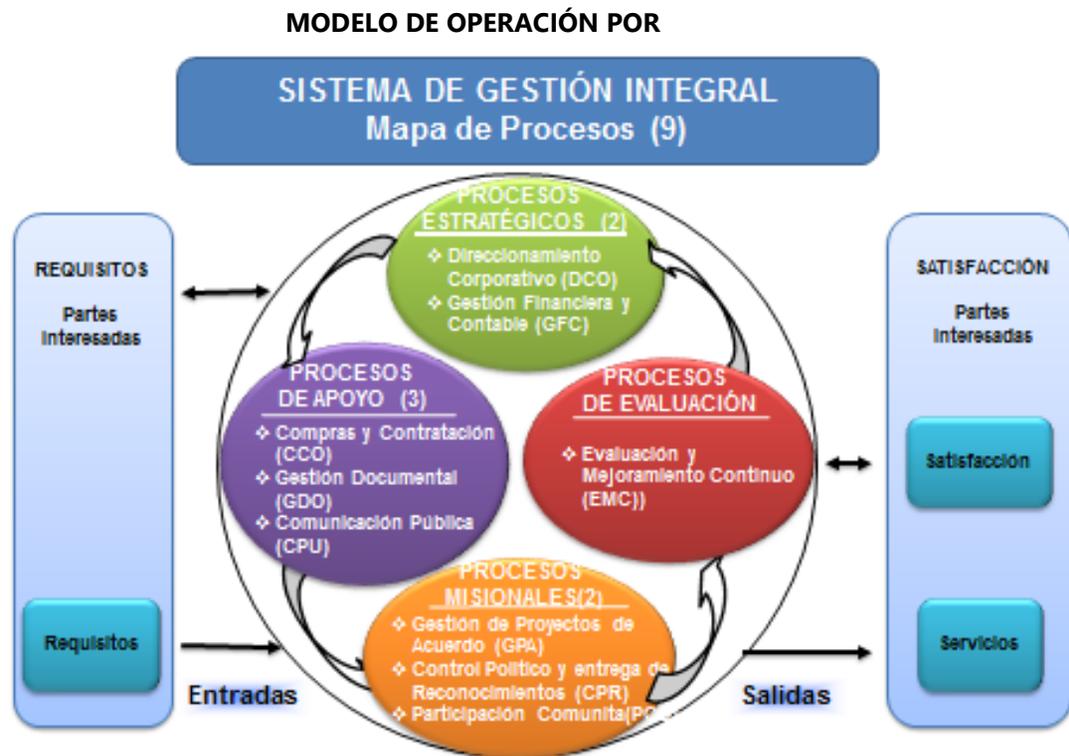
Prestación de Servicios de Gestión de Proyectos de Acuerdo, Control Político, Entrega de Reconocimientos y Desarrollo de Mecanismos de Participación Comunitaria propuestos por el Concejo Municipal.

Dicho alcance, cubre todos los procesos determinados en el mapa de procesos de la corporación, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015.

12. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

En el 2008 la Corporación diseñó e implementó el Sistema de Gestión Integral con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001, el cual fue actualizado acorde a los cambios realizados en esta norma en el año 2015 y en complementariedad con las directrices normativas aplicables a la Corporación, el cual está representado mediante el enfoque de procesos que se describe a continuación:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022



PROCESOS

De esta forma, la Corporación se asegura de darle cumplimiento a cada uno de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015:

Este enfoque de procesos se diseñó bajo el ciclo del Mejoramiento Continuo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Ajustar), propuesto por las normas internacionales ISO 9001:2015, cada uno de los cuales está descrito en términos de sus relaciones con los demás procesos de la entidad y fuentes externas de información primaria, así como las entradas y salidas que se requieren y se producen, y los controles preventivos y correctivos que estos procesos demandan. Por tanto, una relatoría de lo que cada uno de ellos comprende, se describe a continuación:

PROCESO: Direcciónamiento Corporativo

Este proceso tiene como objetivo la planificación y orientación de la gestión del Concejo Municipal en pro de la satisfacción de sus clientes y el logro de las disposiciones constitucionales y legales, en el marco de sus principios y valores corporativos, cuya responsabilidad recae en el Presidente y Representante de la Dirección

De esta forma, se definió como parte del direccionamiento y la gestión de la calidad de la Corporación:

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

PROCESO: Gestión Financiera y Contable

La Corporación se asegura de administrar sus recursos mediante la gestión de este proceso, el cual contempla la elaboración y administración del plan de compras, del presupuesto y del plan anual mensualizado de caja, encargándose al mismo tiempo del pago de obligaciones a proveedores y aseguradoras.

Para ello, la Corporación interactúa permanentemente con la Administración Central, la cual aprueba el presupuesto, los compromisos presupuestales y el pago a proveedores, previa solicitud y visto bueno del Presidente o Secretario General.

Los documentos asociados a este proceso están descritos en la caracterización del proceso Gestión Financiera y Contable Anexa a esta Manual:

:

PROCESO: Comunicación Pública

En cumplimiento de las disposiciones para la democratización de la gestión pública, el Concejo ha definido en su Sistema de Gestión Integral la planificación estratégica de las comunicaciones Corporativas, bajo la responsabilidad del Secretario General. El cual contempla la creación y desarrollo del Plan Estratégico de Comunicaciones, las Responsabilidades de Comunicación Interna y Externa y la Descripción de los Mecanismos de Participación Ciudadana y Veedurías Ciudadanas.

Los documentos asociados a este proceso están descritos en la caracterización del proceso Anexa a esta Manual:

PROCESO: Compras y Contratación

Este proceso tiene como finalidad garantizar la elaboración y ejecución del plan de compras de la Corporación presupuestado por el proceso de Gestión Financiera y Contable, asegurando de esta manera la provisión de los recursos necesarios para la gestión de la entidad, el cual está bajo la responsabilidad del Presidente de la Corporación, como ordenador del Gasto, Secretario General y el Asesor Contable y Financiero.

Para estos fines, la Corporación se apoya en las disposiciones legales y reglamentarias y en el control y evaluación de proveedores de bienes, insumos, materiales, servicios u obras pública, para asegurar las relaciones mutuamente beneficiosas entre las partes como principio del Sistema de Gestión Integral.

Los documentos asociados a este proceso están descritos en la caracterización del proceso Anexa a esta Manual:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

PROCESO: Gestión Documental

En cumplimiento de la Ley General de Archivo, ley 594 de 2000, la Corporación ha establecido el proceso de Gestión Documental, el cual se encarga de promover una cultura de administración de documentos y registros de manera adecuada a las disposiciones legales y reglamentarias, incluyendo la correspondencia interna y externa, los archivos de gestión, y el archivo central o Centro de Documentación. Este proceso está bajo la responsabilidad del Auxiliar de Archivo y el Coordinador de Calidad.

Los documentos asociados a este proceso están descritos en la caracterización del proceso Anexa a esta Manual:

PROCESO: Gestión de Proyectos de Acuerdo

Con el ánimo de garantizar de forma adecuada la Gestión de los proyectos de acuerdo y el desarrollo de las sesiones plenarias y comisiones permanentes y accidentales, la Corporación ha documentado este proceso como elementos clave para dar cumplimiento al cumplimiento de su misión y de su gestión hacia la satisfacción de los Corporados.

Los documentos asociados a este proceso están descritos en la caracterización del proceso Anexa a esta Manual:

PROCESO: Control Político y Entrega de Reconocimientos

Con el fin de realizar seguimiento y control a la Gestión, conveniencia y oportunidad de la gestión realizada por las diferentes Unidades administrativas de la Administración municipal y Entes descentralizados y entrega de Reconocimientos, en aplicación del principio de equilibrio de poderes de la función político administrativa del Concejo Municipal. Se ha documentado este proceso como parte fundamental del cumplimiento de su misión.

Los documentos asociados a este proceso están descritos en la caracterización del proceso Anexa a este Manual:

Para la trazabilidad de estos servicios, la Corporación se apoya en los registros y bases de datos de las Actas de las Sesiones y sus Documentos Anexos, los informes de Comisiones Permanentes o Accidentales y los formatos de Seguimiento y Control a las Sesiones y Comisiones, entre otros.

Así mismo para la validación de estos procesos, la Corporación efectúa seguimiento a las solicitudes presentadas por la comunidad a través de la Línea de Atención al Cliente, y otros medios dispuestos para tal fin, la manifestación de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, y la Encuesta de Satisfacción del Cliente que se realiza anualmente. Estos métodos y la calificación adecuada de su personal, le permiten a la Corporación garantizar el cumplimiento de los requisitos planificados y las necesidades y expectativas de los Corporados, la Administración Central y Descentralizada y la Comunidad en General.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

PROCESO: Participación Comunitaria

En correspondencia con el Capítulo VIII de la ley 136 de 1994, la Corporación ha establecido el proceso de Participación Comunitaria como el medio para que se asegure por parte de la Comunidad en General del conocimiento, promoción y protección de los valores democráticos, constitucionales, institucionales, cívicos y especialmente el de la solidaridad social de acuerdo con los derechos fundamentales; los económicos, los sociales y culturales; y los colectivos y del medio ambiente. El cual está bajo la responsabilidad del Presidente y el Secretario General.

Los documentos asociados a este proceso están descritos en la caracterización del proceso Anexa a esta Manual:

Así pues, para cada uno de estos eventos la Corporación se asegura de su programación, planificación, ejecución, control, evaluación y análisis de la gestión logística y administrativa necesaria para el logro de los objetivos planificados.

Para la trazabilidad de estos servicios, la Corporación se apoya en los registros y bases de datos de cada evento y las listas de asistencia, filmaciones y grabaciones que dan cuenta de las actividades realizadas.

Así mismo para la validación del proceso, la Corporación efectúa seguimiento a los comentarios u observaciones presentadas por la comunidad después del ejercicio de evaluación del evento.

PROCESO: Evaluación y Mejoramiento Continuo

Este proceso está orientado a garantizar el examen autónomo y objetivo del Sistema de Gestión de la entidad proponiendo las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización, promoviendo y asegurando la mejora continua de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y del Sistema de Gestión Integral, mediante los principios del autocontrol, autorregulación y autogestión el cual está bajo la responsabilidad del Secretario General, como Representante de la Dirección y del Coordinador de Calidad.

Es por ello que mediante este proceso la Corporación se asegura de efectuar los procesos de seguimiento y medición, análisis y mejora de su Sistema de Gestión, incluyendo la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, la medición de la percepción de sus clientes, el análisis de datos, la autoevaluación del control, la evaluación de la gestión y de resultados de la entidad, y la toma de acciones de mejoramiento, hechos que se hacen más evidentes con el desarrollo de la mesa de trabajo del sistema integrado de gestión y el Comité Coordinador de Control Interno, en cabeza del Presidente y Secretario General.

13. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

 Municipio de Sabaneta CONCEJO MUNICIPAL	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

con integridad y calidad en el servicio, a través de las políticas de gestión y desempeño definidas mediante el Decreto 1499 de 2017, las cuales se alinean con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Control Internos, modelos de gestión que integran.



Fuente: Función Pública, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 3 Departamento Administrativo de la Función Pública.

El modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional (Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del conocimiento y Control Interno), implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el MIPG funcione.

El modelo se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, esto es, una gestión y un desempeño institucional que generan valor público.

Ahora bien, para el caso de los Concejos Municipales al ser corporaciones político-administrativas, los cuales no integran la Rama Ejecutiva del Poder Público; frente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, aplicaran la política de control interno prevista en la Ley 87 de 1993; así mismo, implementarán las demás políticas de gestión y desempeño institucional en la medida en que les sean aplicables de acuerdo con las normas que las regulan.

Acorde con lo anterior, el Modelo Estándar de Control Interno-MECI continúa siendo aplicable a su entidad y aquellas políticas que sean obligatorias desde la normatividad que las regulan deberán implementarlas en concordancia con los lineamientos que a ellas correspondan.

En este sentido, es importante aclarar que el MIPG, opera a través de 7 dimensiones, las cuales integran políticas, elementos o instrumentos con un propósito común, propios de cualquier proceso de gestión PHVA, adaptables a cualquier entidad pública. Una de estas dimensiones es la de Control Interno, por lo que existirán temas que al estar articulados con éste deberán incorporarse en la medida de las características y complejidad de su entidad.

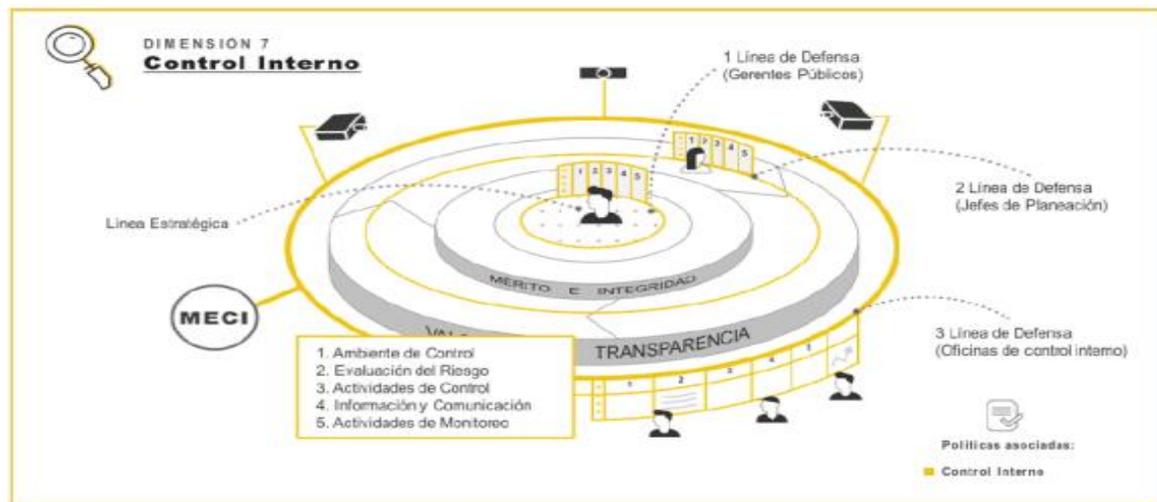
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

"Concepto 253171 de 2017 Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, Radicado No.: 20175000253171 Fecha: 18/10/2017 07:37:32 a.m".

14. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Modelo de Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en su 7 Dimensión "Control Interno", la define como responsable de liderar y coordinar el Sistema de Control Interno, el cual hace parte del proceso de Evaluación de resultados y mejoramiento continuo.

Como instancia de seguimiento y control para la toma de decisiones, se estableció el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, formalizado por medio del **Decreto xxx del xx de xx de xx.**



La estructura del MECI se fundamenta en los siguientes cinco componentes:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Administración del riesgo
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Actividades de monitoreo.

Cada uno de estos componentes se puede consultar en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/index.html>

15. LIDERAZGO

15.1 Liderazgo y compromiso

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

La alta dirección de la corporación de la necesidad de la mejora continua de los procesos y de la calidad de los servicios ofrecidos decidió desarrollar e implementar un Sistema Integrado de Gestión bajo los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2015 y MECI, integra y reglamenta el Comité Coordinador de Control Interno, como un órgano de asesoría y decisión en los asuntos de control interno de la corporación. en su rol de responsable y facilitador, hace parte de las instancias de articulación para el funcionamiento armónico del Sistema de Control Interno.

Es la intención y el compromiso de la Alta Dirección de la corporación 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 y la conformidad con los requisitos de los mismos. 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 de la corporación:

- ✓ La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- ✓ El cumplimiento de la normatividad aplicable al Municipio de Sabaneta.
- ✓ 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 SGC.

16. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Alta Dirección ha establecido la Política de Calidad, la cual es adecuada a la misión y visión de la entidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia 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 se divulgará a través de diferentes medios, tales como:

- ✓ Cartillas
- ✓ Multimedia
- ✓ Boletines
- ✓ Carteleros.
- ✓ Sensibilizaciones a través de talleres, reuniones de equipos de trabajo de las oficinas de la corporación.

La evaluación del entendimiento de la Política de Calidad se realiza a través de la Encuesta interna del Sistema de calidad, la cual se lleva a cabo anualmente para conocer la percepción de los servidores públicos frente a este sistema.

Anualmente a través de la revisión por la Alta Dirección al Sistema Integrado de Gestión se revisa la Política de Calidad para asegurarse de que es adecuada al propósito de la corporación.

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

17. ENFOQUE AL CLIENTE

La corporación, 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 **FO-GDO-01 Listado Maestro de Documentos Internos** para cada dependencia de la corporación.

La corporación documentó e implementó el procedimiento **PR-EMC-05 Medición de la Satisfacción de Usuarios y Partes Interesadas** que da la metodología para el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios con respecto a los servicios que presta La corporación y el Procedimiento **PR-MCO-03 procedimiento para la atención de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones (PSQRF)**, en donde se encuentran definidas las disposiciones relativas a la retroalimentación del cliente.

18. ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN LA CORPORACIÓN

En el siguiente cuadro se definen los roles, responsabilidades y autoridades del Sistema Integrado de Gestión.

ROLES	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
ALCALDE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurarse de la conformidad del sistema. ✓ Asegurarse de la disposición de recursos. ✓ Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la Entidad. ✓ Presidir, instalar y dirigir las reuniones correspondientes.
PRESIDENTE Y EL SECRETARIO GENERAL DE LA CORPORACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajar en coordinación con los servidores públicos y contratistas de los diferentes procesos de la corporación, en las actividades de implementación y sostenibilidad, diseñando planes y acciones necesarias para el cumplimiento del propósito institucional y de manera particular las políticas y objetivos del Sistemas Integrado de Gestión. ✓ Estudiar los procesos e identificar la necesidad de crear y mejorar los mismos, presentando las propuestas y ajustes a la Alta dirección. ✓ Elaborar la documentación necesaria para el desarrollo, implementación y mejora continua del del Sistemas Integrado de Gestión. ✓ Sensibilizar a los servidores públicos y contratistas de las diferentes oficinas, sobre la importancia de la cultura de gestión de la calidad, la gestión ambiental, la seguridad y la salud en el trabajo, el autocontrol, el enfoque hacia la satisfacción del ciudadano y el mejoramiento continuo, creando un ambiente que promueva la participación activa y el compromiso de todo el personal. ✓ Implementar, mantener y mejorar del Sistemas Integrado de Gestión, bajo las normas ISO 9001. en concordancia con el Modelo Integrado

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

	<p>de Planeación y Gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formular las políticas y los instrumentos para la planeación, ejecución y verificación del sistema integrado de gestión. ✓ Establecer mecanismos para revisar el sistema integrado de gestión y asegurar su conveniencia, educación, eficacia, eficiencia y efectividad, con el fin de establecer acciones de mejora. ✓ Realizar la identificación, análisis, valoración y control de los riesgos en los procesos de la entidad. ✓ Establecer las actividades necesarias para realizar seguimiento a los procesos, la toma de acciones correctivas o de mejora propendiendo por el mejoramiento continuo de los procesos y de la Entidad en general. ✓ Garantizar que las salidas no conformes sean identificadas y tratadas con el fin de evitar su entrega al usuario, o su uso no intencionado. ✓ Establecer los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación y disposición de los registros del sistema integrado de gestión... ✓ Determinar la metodología para la realización de auditorías internas del sistema integrado de gestión de manera que se pueda determinar el grado de conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión en la Entidad.
LIDERES Y RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tienen la responsabilidad de hacer aplicables los documentos del sistema integrado de gestión de acuerdo con las funciones asignadas. Cuando existe más de una dependencia que ejecuta actividades dentro del mismo proceso, se selecciona el responsable de la dependencia que por las funciones asignadas tiene mayor responsabilidad frente al proceso y los servicios asociados a este como responsable de proceso. ✓ Apoyar a la Alta Dirección en la actualización, difusión e implementación de la Políticas necesarias para la operación del sistema integrado de gestión. ✓ Coordinar y dirigir las actividades encaminadas a la actualización, difusión, implementación y mejora del proceso a cargo. ✓ Reportar oportunamente ante el Comité de calidad de la corporación necesidades de ajustes a los documentos que componen el proceso y los aportes que considere necesarios para la mejora continua del sistema de gestión integrado. ✓ Reportar al responsable del proceso de evaluación y mejora continua, los resultados del seguimiento a las fuentes de mejoramiento de forma semestral del Sistema integrado de gestión, tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Resultado y análisis de los Indicadores de Gestión - Seguimiento a la matriz de riesgo

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación y registro a las Salidas No conformes - Resultado y análisis de las encuestas de satisfacción de usuarios. - Resultados de la revisión por la dirección. - Seguimiento y Evaluación de los procesos - Seguimiento y análisis a la quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - Análisis y seguimiento a las acciones por autogestión y autoevaluación de los procesos - Seguimiento a los planes de mejoramiento - El desempeño de los proveedores y contratistas - MIPG (Autodiagnósticos, Plan de acción, Furag-CI) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Delegar un servidor público preferiblemente de planta, como Líder de calidad y proporcionarle los espacios y el tiempo necesario, para desarrollar las actividades de socialización, sensibilización y capacitación, relacionadas con la implementación y mejora continua del sistema integrado de gestión. ✓ Revisar, actualizar, aprobar técnicamente o solicitar la inclusión o eliminación de documentos relacionados con un proceso y/o dependencia. ✓ Socializar los documentos a su cargo y hacer exigible su aplicación. ✓ Realizar monitoreo a los riesgos de la dependencia con incidencia en los planes, proyectos ✓ Atender las auditorías internas y externas realizadas a la gestión de las oficinas.
APOYOS A CALIDAD DE CADA OFICINA Servidores públicos designados por el responsable de proceso o dependencia como enlaces y facilitadores para el mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión..	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar el soporte operativo y técnico al líder o responsable del proceso para la actualización, mejora y socialización de la documentación relacionada con el proceso, procedimientos, manuales, guías o demás documentos a su cargo. ✓ Apoyar al líder o responsable del proceso en la formulación, modificación, ejecución y seguimiento de las acciones correctivas y de mejora. ✓ Apoyar al líder o responsable del proceso en la administración de los riesgos con incidencia en los procesos a través de la identificación, análisis, valoración, manejo y monitoreo de los riesgos registrados ✓ Apoyar al líder o responsable del proceso en la documentación de la calificación de la información. ✓ Apoyar la labor de sensibilización y socialización al interior de la dependencia en los temas relacionados con el proceso en que participan del sistema integrado de gestión... ✓ Apoyo en el reporte al responsable del proceso de evaluación y mejora continua de forma semestral, de los resultados del seguimiento a las fuentes de mejoramiento del sistema integrado de gestión tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Resultado y análisis de los Indicadores de Gestión

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a la matriz de riesgo - Identificación y registro a las Salidas No conformes - Resultado y análisis de las encuestas de satisfacción de usuarios. - Resultados de la revisión por la dirección. - Seguimiento y Evaluación de los procesos - Seguimiento y análisis a la quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - Análisis y seguimiento a las acciones por autogestión y autoevaluación de los procesos - Seguimiento a los planes de mejoramiento - El desempeño de los proveedores y contratistas - MIPG (Autodiagnósticos, Plan de acción, Furag-CI).
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir y participar activamente de las reuniones y capacitaciones de los temas relacionados con el sistema integrado de gestión y MIPG ✓ Lidera en la corporación la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno, el cual se articula con la dimensión de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Adicionalmente, elaboran la propuesta del plan anual de auditoría y coordinan las auditorías de gestión.
TODO EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprender y aplicar la política y objetivos del sistema integrado de gestión. ✓ Asistir y participar en las charlas de sensibilización y socialización del sistema integrado de gestión. ✓ Identificar e informar los posibles riesgos que contribuyan al mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión. ✓ Participar en la formulación de acciones que permitan el mejoramiento continuo.

A continuación, se relacionan los responsables de cada uno del proceso del sistema integrado de gestión.

PROCESO	RESPONSABLES
ESTRATEGICOS	
DCO Direccionamiento Corporativo	Presidente y secretario general
GFC Gestión Financiera y Contable	Presidente y Asesor Financiero y Contable
MISIONALES	
CPO Control Político	Secretario General
GPA Gestión de Proyectos de Acuerdo	Secretario General

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

PCO Participación Comunitaria	Presidente y secretario general
APOYO	
CCO Compras y Contratación	Presidente y secretario general
CPU Comunicación Pública	Secretario General y el Comité de Comunicaciones
GDO Gestión Documental	Secretario General y Líder de Archivo
EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
EMC Evaluación y Mejoramiento Continuo	Representante de la Dirección y Coordinador de Calidad

19. PLANIFICACIÓN

19.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

La corporación, conforme a su misión, establece que la administración de riesgos asociados a los procesos de la Entidad, contenidos en la política de riesgos y tendrá un carácter prioritario y estratégico, fundamentada en el modelo de operación por Procesos, teniendo en cuenta el contexto estratégico de la entidad, la normatividad vigente aplicable y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, en virtud de lo anterior, la identificación, análisis, valoración, seguimiento y monitoreo de los riesgos se circunscribirá a los objetivos de los planes institucionales, de los procesos, de los proyectos y a las acciones ejecutadas por los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas, durante el ejercicio de sus funciones y actividades, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos.

LINEAMIENTO 1: Pensamiento basado en riesgos

Para todo el Sistema Integrado de Gestión-MIPG de la corporación y su modelo de operación por procesos, el pensamiento basado en riesgos debe ser la herramienta funcional para el desarrollo de la planeación, el control, la evaluación y la mejora.

Directrices:

Primera línea de defensa, los directivos deben fortalecer la cultura de gestión de riesgos en el ámbito institucional, bajo un enfoque estratégico, revisando las necesidades de adaptación al cambio y definiendo o actualizando la política de Administración del Riesgo.

Los responsables de procesos, deben gestionar los riesgos a partir del plan de tratamientos definido, y su respectivo seguimiento durante la ejecución de las actividades de control, así como la comunicación de los resultados obtenidos y generación de alertas tempranas. El secretario general y el presidente se comprometen a fomentar un clima y unos escenarios de trabajo, que favorezcan el análisis de los riesgos, la

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

implementación de controles y la generación de acciones para realizar el tratamiento de riesgos y la gestión de oportunidades, que faciliten su mitigación u optimización.

Segunda línea de defensa, todo servidor que tenga rol o funciones de supervisión, control, planeación, seguridad o calidad, debe fortalecer su conocimiento, la verificación y la evaluación de controles en las diferentes tipologías de riesgos y, la intensidad y frecuencia de los controles, según corresponda.

Los responsables de los procesos deben requerir y compartir la información relacionada con la comunicación y consulta de los seguimientos, el monitoreo, y las estadísticas e indicadores. Toda materialización de riesgos debe ser tratada de forma inmediata y reportada a la alta dirección, incluyendo la información y soportes relacionados con el seguimiento a las acciones realizadas para mitigar el impacto.

Tercera línea de defensa, toda auditoría interna debe estar basada en riesgos y debe asegurar la eficacia de las metas de gobierno, mediante la evaluación de la gestión del riesgo y el control interno, incluyendo la operación de las dos primeras líneas de defensa.

LINEAMIENTO 2: Nivel de aceptación del riesgo

Se establece que, el nivel de aceptación del riesgo, una vez se determine su valoración residual, llega hasta la valoración con nivel bajo, para todas las tipologías de riesgos identificadas. Por lo anterior, para los casos en que, al realizar seguimiento al riesgo, la valoración residual situó el riesgo en los niveles extremo, alto y moderado, se deben modificar los controles existentes o generar tratamientos adicionales.

Directrices:

En la primera línea de defensa, el equipo directivo, debe evaluar la solidez de los controles existentes para los riesgos estratégicos, después del tratamiento establecido con base en la valoración residual, determinando si se presenta la necesidad de modificar los controles existentes o generar tratamientos adicionales. Todos los responsables de procesos, deben evaluar la solidez de los controles existentes para cada uno de los riesgos, después del tratamiento establecido con base en la valoración residual, determinando si se presenta la necesidad de modificar los controles existentes o generar tratamientos adicionales.

En la segunda línea de defensa, todo servidor que tenga rol o funciones de supervisión, control, planeación, seguridad o calidad, es responsable de monitorear la modificación de los controles existentes o la generación de tratamientos adicionales, para los riesgos que en su valoración residual se sitúen en los niveles extremo, alto y moderado.

En la tercera línea de defensa, toda auditoría interna debe estar basada en riesgos y debe evaluar la solidez de los controles existentes, después del tratamiento establecido con base en la valoración residual, exponiendo eventualmente la necesidad de modificar los controles existentes o generar tratamientos adicionales.

LINEAMIENTO 3: No se admite tolerancia a los riesgos relacionados con prácticas corruptas

Los riesgos de corrupción gestionados hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC. La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

Directrices:

En La primera línea de defensa, cada directivo debe reconocer los riesgos que están identificados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, donde tiene responsabilidad sobre el resultado. El Alcalde, Secretario y Presidente se comprometen a fomentar un clima que favorezca el análisis de los riesgos y la implementación de controles y acciones para tratar riesgos y oportunidades que permitan su mitigación y promoción.

Todos los responsables de procesos, deben gestionar los riesgos de corrupción: ejecutar los controles, comunicar sus resultados y generar las alertas tempranas que corresponda.

En la segunda línea de defensa, todo servidor que tenga rol o funciones de supervisión, control, planeación, seguridad o calidad, es responsable de establecer y verificar los controles, en las diferentes acciones comprometidas en el PAAC.

En la tercera línea de defensa, toda auditoría interna debe estar basada en riesgos y debe asegurar la eficacia, mediante la evaluación de los controles establecidos para los riesgos de corrupción, incluyendo las maneras en que funcionan las líneas de defensa primera y segunda.

Toda materialización de riesgos debe ser reportada de inmediato a la alta dirección y al responsable de Control Interno, incluyendo el seguimiento a las acciones realizadas.

PR-DCO-06 Procedimiento para la Gestión del riesgo y las Oportunidades, tiene como objetivo Gestionar los riesgos y las oportunidades como elemento fundamental en las actividades de planificación y gestión de los procesos del sistema integrado de gestión, mejorando el desempeño institucional y disminuyendo la posibilidad de afectación negativa de las metas estratégicas y de procesos.

20. OBJETIVOS INTEGRADOS DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La planificación para el logro de los objetivos integrados de gestión se determina periódicamente por parte de la Alta dirección.

La Alta Dirección ha establecido los objetivos integrados de gestión los cuales son coherentes con la Política del sistema de gestión integrada, **(Ver numeral 8)** del presente manual, en donde se encuentran definidos los objetivos de calidad.

21. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS.

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 al Sistema Integrado de Gestión.

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

Cuando se presentan cambios que pueden afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión, el Comité de calidad 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 ISO 9001:2015.
- Cambios en la Estructura Orgánica.
- Cambio de la corporación

22. APOYO

22.1. Recursos.

La corporación proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia del sistema integrado de gestión; de igual manera para incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

Dentro del Sistema Integrado de Gestión, se han identificado como procesos de apoyo: Compras y Contratación, Gestión Documental, Comunicación Pública, los cuales aseguran la oportuna y suficiente provisión de los recursos.

22.2 Competencia.

La corporación cuenta con un Manual Específico de Funciones y de Competencias Labores que determina la competencia en cuanto a: (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal vinculado.

La corporación 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 Manual Específico de Funciones y de Competencias Labores, 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 Funcionarios Públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

2.3 TOMA DE CONCIENCIA

La corporación aporta en la toma de conciencia del personal a través diversos mecanismos de comunicación, sensibilización y formación, acerca del sistema integrado de gestión y la importancia de cumplir los requisitos del cliente.

- ✓ Jornadas de inducción y reinducción

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

- ✓ Asesoría y acompañamiento a las diferentes oficinas en los temas relacionados con el sistema de calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ Capacitación en la norma técnica de calidad y formación a Auditores interno de la corporación
- ✓ Comités para el fortalecimiento sistema integrado de gestión.
- ✓ Asignación de roles, responsabilidades y Autoridades.
- ✓ Tips de Mejoramiento

2.4 COMUNICACIÓN

A continuación, se relaciona la información a comunicar, quién, cómo y cuándo se desarrollan los procesos de comunicación del sistema integrado de gestión.

¿Qué se comunica?	¿Quién lo comunica?	¿A quién le comunica?	¿Cuándo lo Comunica?	¿Cómo lo comunica?
Políticas y objetivos del sistema integrado de gestión.	Secretario general, presidente y responsable del proceso de evaluación y mejora	A toda la corporación	<p>Cuando sufran alguna modificación</p> <p>En campañas de sensibilización</p>	<p>Página web</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Jornadas de inducción y reinducción.</p>
Informes de auditorías internas	Auditor Líder	<p>Líderes de procesos (secretarios y presidente)</p> <p>Personal que apoya el sistema de gestión</p>	10 días siguientes al ejercicio de auditoría	Correo Electrónico
Informes de auditorías externas	Ente auditor	Responsable del proceso	En los tiempos establecidos por el ente certificador externo	Correo Electrónico
Resultados de Revisión por la Dirección	Secretario general, Presidente y responsable del proceso de evaluación y mejora	<p>Líderes de procesos (Secretarios y presidente)</p> <p>Personal que apoya el sistema de</p>	Anualmente	<p>Correo Electrónico</p> <p>Reunión Líderes de procesos</p>

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

		gestión		
Resultados FURAG	Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Entes del orden territorial y del orden Nacional	Anualmente	Página del DAFP https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medición
Cambios en los documentos del sistema integrado de gestión..	Secretario general, Presidente y responsable del proceso de evaluación y mejora	A toda la corporación y Responsables de los procesos	Cuando se produzca un cambio	Correo Electrónico Reunión Líderes de procesos

25. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

El sistema integrado de gestión cuenta con el procedimiento PR-GDO-07 Elaboración y Control de la Información Documentada del SIG que establece los lineamientos para la elaboración y control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión de La corporación, garantizando la disponibilidad, idoneidad, almacenamiento, protección y preservación de la información.

La estructura documental del Sistema integrado de Gestión de la Calidad de la corporación está compuesta por:

- Política y objetivos de calidad
- Mapa de procesos
- Proceso y procedimientos
- Documentos externos que aportan al sistema

El control de los documentos internos se realiza a través del formato **FO-GDO-01 Listado Maestro de Documentos Internos** el cual se puede ser consultado en SIG.

El normograma de la corporación, se relacionan el conjunto de documentos de carácter legal o técnico emitidos por un tercero o por la propia entidad que regulan la operación de los procesos que hacen parte del sistema integrado de gestión. tales como: Leyes, Decretos, Directivas, Circulares, Resoluciones (Internas o externas), Manuales o lineamientos externos, entre otros.

26. OPERACIÓN

26.1. Planificación y control operacional.

La corporación cuenta con diferentes instrumentos de planeación de largo, mediano y corto plazo. Que recoge las principales necesidades de la comunidad del Municipio y el conjunto de soluciones pensadas para

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

favorecer el desarrollo. Para el cumplimiento se elaboran planes de acción para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad Sabaneteña. Desde el punto de vista estratégico se identificaron los procesos Estratégico como Direccionamiento Corporativo y Gestión Financiera y Contable, los cuales recogen estos instrumentos de planeación.

De esta misma manera la corporación planifica y realiza la prestación del servicio de forma controlada, para lo cual se ha estructurado los siguientes procesos Misionales:

Control Político
 Gestión de Proyectos de Acuerdo
 Participación Comunitaria

26.2. Requisitos para los productos y servicios.

En general los requisitos de los servicios que presta La corporación están determinados por la Constitución Política de Colombia, las Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, entre otros, que rigen las competencias de los concejos, para esto cada proceso del Sistema Integrado de Gestión tiene identificado los requisitos legales que le aplica en el **Normograma** y en los documentos de referencia de cada procedimiento.

MCO-03 "Procedimiento para la atención de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones (PSQRF)", tiene como objetivo atender oportunamente las solicitudes de usuarios (ciudadanos) y partes interesadas, de acuerdo a los requisitos legales y a los establecidos por la corporación, creando cultura de Servicio al Ciudadano como la meta que se ha trazado, referente al mejoramiento en el acceso y la atención de los usuarios con una corporación cercana y comprometida con el buen servicio.

Así mismo, se describe el perfil de los servidores públicos y/ o contratistas para ser designados como líderes de los procesos misionales, en el cual se describe sus funciones, objetivos, responsabilidades, conocimientos básicos y las actividades que debe realizar como apoyo a los procesos de la corporación.

Para identificar los requerimientos de los clientes, La corporación obtiene información por diferentes vías: a través del contacto directo con los clientes (página web, redes sociales, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, línea de atención al usuario, reuniones del Alcalde con la comunidad) en los diferentes escenarios de participación ciudadana y mediante contratos y convenios con la comunidad a través de procesos.

Otros requisitos son determinados a nivel interno de La corporación a través de la atención del Alcalde al Secretario General y el Presidente, las reuniones con el personal, los consejos de gobierno y la emisión de circulares con directrices internas, de acuerdo con la misión y visión y enmarcados dentro de los lineamientos del Plan de Desarrollo vigente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

26.2. Control de los procesos, productos y servicios externos

Para el control de la prestación de los servicios que le competen a un Ente Territorial del orden Municipal, la corporación ha establecido mecanismos básicos de control:

- Planes
- Los procedimientos documentados del Sistema Integrado de Gestión 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.
- La corporación se basa en las disposiciones legales que aplican las entidades públicas para la adquisición de bienes y servicios en el proceso de compras y contratación.
- La selección de proveedores a ser contratados por La corporación cuyo desempeño puede afectar la calidad de los servicios prestados se rigen bajo los lineamientos establecidos en el Proceso de compras y contratación en concordancia con la legislación vigente. La evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza mediante la aplicación proceso de compras y contratación, así como toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios (pliegos de condiciones, términos de referencia, entre otros).

26.3 Provisión del servicio.

La corporación realiza la validación de los procesos de prestación del servicio a través de los controles establecidos en los procedimientos asociados a cada uno de los procesos, garantizando el cumplimiento de las competencias establecidas para los funcionarios que prestan el servicio y realizando revisiones y seguimientos periódicos en cada una de las oficinas en los comités de calidad.

Todos los registros pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión se identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde a lo establecido en el ítem de "Registros" de cada procedimiento.

Para el caso de los procesos misionales, el producto asociado a los procesos se identifica de acuerdo a lo establecido por el proceso Estratégico.

La documentación entregada por los usuarios para adelantar las solicitudes presentadas a la corporación, se anexa al respectivo proceso y solicitudes, y se encuentra acogida en las disposiciones de preservación y conservación definidas en el proceso de Gestión de la Información.

La corporación 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,

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

embalaje, almacenamiento y protección de tales documentos se encuentran descritas PR-GDO-02 Administración de Correspondencia Interna y Externa

26.4 Liberación de los productos y servicios.

Damos cumplimiento a este requisito a través del Procedimiento PR-EMC-02 Control de Salidas No Conformes

26.5 Control de las salidas no conformes.

Para dar cumplimiento a este requisito se ha documentado e implementada del Procedimiento PR-EMC-02 Control de Salidas No Conformes, el cual permite identificar y controlar las salidas (Productos y Servicios) que no sean conformes con los requisitos, legales, reglamentarios y con los requerimientos y expectativas de los usuarios, identificándolos con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada, en los procesos misionales, con el fin de cumplir con los estándares de calidad del servicio y asignar las responsabilidades y autoridades de las personas encargadas.

27. EVALUACIÓN DESEMPEÑO

27.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022



28. GENERALIDADES

28.1. Satisfacción del cliente

La corporación realiza seguimiento a la información relativa a la percepción del Cliente Interno y el Cliente y/o Ciudadano, mediante:

- ✓ Encuesta de satisfacción del Cliente y/o Ciudadano (Canal presencial, página web y encuentros ciudadanos)
- ✓ Análisis y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.
- ✓ La implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas

28.2. Análisis y evaluación

El Comité de calidad realiza el análisis de datos al desempeño de las fuentes de mejora periódicamente, para garantizar la conformidad del sistema integrado de gestión y mejorar su eficacia. El análisis de datos proporciona información sobre:

- ✓ La satisfacción de los Clientes y/o Ciudadanos

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

- ✓ La conformidad con los requisitos de los servicios que presta la corporación.
- ✓ Las oportunidades de mejora de los procesos y de los servicios.
- ✓ Evaluación y seguimiento de los proveedores seleccionados por la Entidad, en el marco de la Ley 80 de 1993 y demás normatividad vigente.

28.3. Auditorías Internas

El Sistema Integrado de Gestión de La corporación, es objeto de auditorías internas de calidad planificadas por el Proceso de Evaluación y mejora continua, con el fin de contribuir al fomento de la cultura del control, la legalidad y la transparencia, evaluando la eficacia y eficiencia del sistema integrado de gestión mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y medición que permitan el cumplimiento de los objetivos y el mejoramiento continuo de los procesos.

Existe la auditoría interna dentro de La corporación:

PR-EMC-01 Procedimiento para las Auditorías Internas al sistema integrado de gestión, tiene como objetivo Describir la metodología para la realización de los Auditorías internas, identificando oportunidades de mejoramiento para los procesos del Sistema Integrado de gestión, la prestación de los servicios y la consecución de los objetivos de la Corporación.

La información resultante es uno de los elementos de entrada para las revisiones por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión de La corporación.

28.4. Revisión por la dirección

Para garantizar una adecuada planificación y revisión del Sistema Integrado de Gestión se ha documentado e implementado el Procedimiento **PR-DCO-03** de Revisión por la Dirección para la corporación teniendo en cuenta su autonomía, asume la frecuencia de realización de la misma. De esta manera, se asegura la mejora continua y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión "del sistema integrado de gestión" también se incluye la revisión de la política y los objetivos integrales del sistema.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

TEMAS QUE DEBEN SER TRATADOS

1. Análisis y discusión de la plataforma Estratégica de la corporación



2. Presentación de las oportunidades de mejora detectadas en la anterior Revisión por la Dirección y se analiza su implementación para la mejora.

3. Se describen y analizan los factores internos y externos que pueden afectar positiva o negativamente los procesos.

Factores externos:



Factores Internos



4 Presentación de los resultados y análisis de las encuesta de satisfacción de los usuarios.

5 Presentación de los resultados y análisis de la encuesta de entendimiento de la política y objetivos de calidad.

6 Análisis **PQRS**



7 Estado de las Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, en cuanto a su ejecución.



8 Estados de los indicadores de los procesos.

9

Resultados de las auditorías internas y externas anteriores.

10

Informes del desempeño de los procedimientos.



11

Recursos necesarios para operar el sistema de calidad.

12

Estados de los riesgos.

13

Estado de las oportunidades de mejora.



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

29. MEJORA

29.1. Generalidades

29.2. No conformidades y acciones correctivas

Para el cumplimiento de este requisito se ha definido el PR-EMC-04 procedimiento para la implementación y control de acciones correctivas, preventivas y de mejora donde se definen los criterios para la gestión de acciones correctivas y de mejora de tal forma que se identifiquen, analicen y eliminen las causas de las situaciones presentadas y se establezcan las actividades necesarias, mejorando el desempeño de los procesos al interior de la corporación.

29.3. Mejora continua

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, La corporación ha documentado e implementado el PR-EMC-06 Análisis de Datos y la Mejora Continua.

Los apoyos a calidad de cada oficina en compañía de los responsables y líderes de los procesos del Sistema Integrado de Gestión analizan y determinan las acciones necesarias para eliminar y/o prevenir no conformidades.

Los documentos asociados a este proceso están descritos en la caracterización del proceso Anexa a este Manual

13. Puntos de Control

- a. Verificar la permanente actualización de este Manual de acuerdo a los cambios planificados en el Sistema de Gestión Integral
- b. Asegurar el uso de este documento vigentes en los procesos de inducción y reinducción

14. Documentos de Referencia

- ☐ Norma ISO 9001:2015
- ☐ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V5 2020
- ☐ Ley 136 de 1994

La versión vigente de este documento reposa en la carpeta del Sistema Integrado de Gestión del concejo Municipal de Sabaneta, por lo tanto, si se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MA-DCO-01
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 1/08/2022

- ☐ Ley 594 de 2000
- ☐ Ordenanza No.7
- ☐ Decreto 1499 de 2017

15. Registros

No Aplica

16. Control de Cambios.

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio (Qué y Por qué)
0	Agosto 30 de 2010	<ul style="list-style-type: none"> *Se ajustó el Alcance de forma tal que incluyera el Sistema de Desarrollo Administrativo y sus políticas. *Se registraron los comités de Comunicaciones y Administrativo que habían surgido desde el año 2009. *Se incluyeron los nuevos procedimientos de Administración y Control de Bienes Muebles e Interventoría, así como las resoluciones reglamentarias de los Eventos de Participación Comunitaria que reemplazarían los Planes de Calidad. *Se incluyó el Capítulo 7.4 sobre el Sistema de Desarrollo Administrativo que no se encontraba descrito en el Sistema de Gestión Integral.
2	Mayo 10 de 2012	<ul style="list-style-type: none"> *se actualizo y se aprobó una nueva visión para la corporación *se elimino el proceso de Gestión de Infraestructura tanto en el modelo de operación como en el proceso.
3	01/03/2018	Se actualiza acorde a los cambios de le NTC ISO 9001:2015
4	15/04/2019	Se Actualiza acorde a los cambios realizados en la Estructura de Procesos de la Entidad y la articulación del MECI, NTCGP 1000 y SISTEDA en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión
5	01/08/2022	Se actualiza el manual de calidad con el fin de describir el Sistema integrado de Gestión de una forma clara y completa para la aplicación y comprensión de todas las partes interesadas.

17. Anexos.

Caracterizaciones de Procesos