

## ÍNDICE

### 1. OBJETO

### 2. ALCANCE DEL MANUAL

### 3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

#### 3.1 RESEÑA HISTÓRICA

#### 3.2 LOCALIZACIÓN Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

#### 3.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

##### 3.3.1 Misión

##### 3.3.2 Visión

##### 3.3.3 Funciones generales

##### 3.3.4 Objetivos Estratégicos

##### 3.3.5 Matriz DOFA

##### 3.3.6 Valores

##### 3.3.7 Código de ética

### 4. ORGANIGRAMA

### 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 5.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 5.2 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 6. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO- MECI

### 7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

#### 7.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

#### 7.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ELABORÓ			REVISÓ			APROBÓ		
Nelson Weimar García			Nicolás Agudelo			David Alfredo Jaramillo		
CARGO:	Asesor Presidencia		CARGO:	Apoyo Administrativo		CARGO:	Secretario General	
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO
01	04	2016	04	04	2016	07	04	2016

**7.3 COMITÉ DE CALIDAD Y MECI**

**8. POLÍTICA DE CALIDAD**

**9. OBJETIVOS DE CALIDAD**

**10. COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**10.1 MAPA DE PROCESOS**

**10.1.1 Procesos Estratégicos**

**10.1.2 Procesos Misionales**

**10.1.3 Procesos de Apoyo**

**10.1.4 Procesos de Evaluación**

**10.2 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS PARA TODO EL SISTEMA**

**10.2.1 Auditorías internas de calidad**

**10.2.2 Control del producto no conforme**

**10.2.3 Acciones correctivas y preventivas**

**10.2.4 Control de Documentos**

**10.2.5 Control de Registros**

**11. EXCLUSIONES**

**12. ANEXOS**

**ANEXO 1: FUNCIONES Y ATRIBUCIONES LEGALES DE LA CORPORACIÓN**

**ANEXO 2: MATRIZ DE COMUNICACIONES**

**13. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

## **1. OBJETO**

Este manual tiene como objetivo establecer y comunicar la estructura y composición del Sistema de Gestión de Calidad de la Asamblea Departamental de Antioquia, con el cual se adopta un enfoque basado en procesos, que facilita el cumplimiento de los objetivos misionales, la satisfacción de los clientes y permite mejorar el desempeño de la Corporación en términos de eficacia, eficiencia y efectividad organizacional.

## **2. ALCANCE DEL MANUAL**

El manual describe los elementos y la estructura del Sistema de Gestión de Calidad, los procesos identificados, sus productos e interrelaciones.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Asamblea Departamental de Antioquia se ha desarrollado de conformidad con los requisitos establecidos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

Conforme lo indica el numeral 4.1 de la norma, comprende todos los procesos y es de obligatorio cumplimiento por todo el personal y en todas las dependencias de la Asamblea Departamental.

## **3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

### **3.1 RESEÑA HISTÓRICA**

El origen de la Asamblea de Antioquia se halla ligado estrechamente al movimiento revolucionario de independencia de las colonias españolas; contexto de emancipación política que a su vez se encuentra inmerso dentro de la crisis de la sociedad occidental, que enfrentó las ideas demo-liberales con la monarquía absoluta, con el triunfo de las primeras y el eclipse del régimen feudal.

Con la imposición de las ideas liberales y sus nociones de democracia, gobierno popular y representativo, quedaron delineadas y aseguradas las bases para el surgimiento y establecimientos de la cuerpos colegiados, políticos, deliberantes y representativos del poder denominados Asambleas, con facultades propias para crear leyes, sancionarlas y aplicarlas, para administrar y delinear las pautas del gobierno. Ese fue el legado de una era de revoluciones, denominadas burguesas, que conmovieron en suelo europeo desde 1660 hasta 1850, entre ellas la emancipación de las colonias americanas.

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 4 de 32

La estabilidad política inglesa se convirtió en modelo de gobierno para los demás pueblos apegados a la nueva noción de política de soberanía, donde se entendía que el Rey reina pero no gobierna, pues el gobierno efectivo pasó a las manos de las clases medias burguesas, organizadas en cuerpo colegiado, en asamblea llamada parlamento.

Los antecedentes de la institución Asamblea de Antioquia, se remontan a los primeros actos de tipo jurídico expedidos por el gobierno español con motivo del descubrimiento de Urabá. La sociedad colonial en los dominios españoles estaba gobernada exclusivamente por los españoles y marginaba del poder a los criollos o "españoles americanos".

Con el proceso de independencia de la actual República de Colombia, se conforman los diferentes cuerpos colegiados según la transformación de la región y su organización territorial. Antioquia estuvo dividida hasta el 30 de abril de 1910 cuando volvió a integrarse nuestra entidad territorial.

## **3.2. LOCALIZACIÓN Y MECANISMOS DE COMUNICACIÓN**

Las instalaciones de la Asamblea Departamental de Antioquia, se encuentran ubicadas en Colombia en la ciudad de Medellín, Calle 42 No. 52-186, Centro Administrativo la Alpujarra.

La Asamblea Departamental de Antioquia dispone del número para la atención a la comunidad (57-4) **3839646** y de la página WEB: [www.asambleadeantioquia.gov.co](http://www.asambleadeantioquia.gov.co) y la Intranet Corporativa, solo para funcionarios internos.

## **3.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **3.3.1 Misión**

Representar a la comunidad y ejercer control político a la gestión de la administración departamental a través de las ordenanzas, resoluciones y proposiciones, de acuerdo a lo estipulado en la constitución política y la ley.

### **3.3.2 Visión**

Para el año 2023, la Asamblea Departamental de Antioquia será reconocida como una corporación líder en el ámbito nacional, dinámica y eficiente por prestar servicios que generan desarrollo y bienestar a los habitantes del territorio Antioqueño, a través del ejercicio de un control político responsable involucrando los actores públicos y privados del Departamento.

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

### 3.3.3 Funciones Generales

La Asamblea Departamental de Antioquia es una Corporación Administrativa de elección popular, que ejercerá el control político sobre los Actos de los Gobernadores, Secretarios de Despacho, Gerentes y Directores de Institutos Descentralizados. (**Anexo 1.** Funciones y atribuciones legales de la corporación)

Está integrada por el número de Diputados que determine la Ley elegidos para un periodo de cuatro años, siendo considerados Servidores Públicos y sus actuaciones se realizan en bancadas.

### 3.3.4 Los Objetivos Estratégicos son:

- Lograr una gestión Corporativa moderna y transparente que permita el mejoramiento de la calidad de vida de los antioqueños.
- Realizar control político al departamento y sus entes descentralizados.
- Generar proyección a la comunidad y fortalecimiento de la cultura política para realizar una mejor representación y contribuir a la solución efectiva de sus inquietudes.
- Mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad mediante el uso de prácticas administrativas eficientes y herramientas de control transparentes para mejorar el desempeño y la articulación institucional.
- Aplicar tecnologías modernas de información y comunicaciones para difundir la labor misional, informando y obteniendo retroalimentación de la comunidad y del usuario interno

### 3.3.5 Matriz DOFA

#### FORTALEZAS

- Sistema de elección popular
- Desarrollo de la Constitución y la Ley
- Única Asamblea de categoría especial en el país
- Composición Política Plural
- Escenarios de participación ciudadana
- Talento Humano Capacitado
- Alta capacidad legislativa de los Corporados
- Liderazgo de la Mesa Directiva

#### DEBILIDADES

- Alta dependencia de la Administración Departamental
- Gestión mediante funciones y no por procesos
- Recursos económicos insuficientes

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

- Períodos cortos de la Mesa Directiva
- Recurso Humano insuficiente
- Limitado acceso a los procesos de capacitación y formación
- Escasa difusión de las actividades de la Corporación
- No presentación pública de rendición de cuentas

## OPORTUNIDADES

- Relaciones interadministrativas locales e internacionales
- Los Sistemas de Gestión de Calidad
- Interés por de herramientas tecnológicas e informáticas
- Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's)
- Agrupación de diferentes entidades en el entorno del Centro Administrativo
- Política Fiscal del País

## AMENAZAS

- Abstención electoral
- Conflicto y orden público
- Modelo centralista del gobierno
- Costumbres políticas
- Diferencias con la administración central

### 3.3.6 Valores

- **Responsabilidad:** Asumir y hacerse cargo de sus actos y omisiones en el ejercicio de sus funciones. Consciente del compromiso con el beneficio de la comunidad, la Asamblea Departamental actúa de acuerdo con el interés colectivo y no según los intereses particulares, respondiendo así a la confianza depositada por la comunidad y asumiendo las consecuencias que de sus acciones o decisiones se generen. Los servidores públicos de la Asamblea Departamental de Antioquia, trabajan de manera honesta y eficiente para cumplir con los deberes que les han sido confiados.
- **Respeto:** Aceptar al otro, reconocer y no vulnerar sus derechos. La Asamblea Departamental reconoce los derechos del otro y trabaja para lograr el fortalecimiento continuo de sus competencias y obligaciones. Los servidores públicos fortalecen internamente un trabajo cumpliendo con sus funciones de forma armónica y solidaria.

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 7 de 32

- **Compromiso:** Participar de manera responsable, eficiente y actuar en el logro del Plan de Desarrollo, la Misión y Visión corporativas entregando lo mejor de sí mismo. Ser fiel a las convicciones, eficiente y eficaz en el cumplimiento de las obligaciones contraídas de manera que se consolide un beneficio colectivo para toda la Asamblea Departamental y la comunidad Antioqueña.
- **Actitud de Servicio:** Es la disposición para satisfacer las necesidades públicas. La Asamblea Departamental de Antioquia orienta sus procesos y proyectos hacia la respuesta adecuada y efectiva de las demandas y necesidades presentadas por la comunidad y en la búsqueda y satisfacción de estas proyecta y optimiza sus esfuerzos y recursos.
- **Trabajo en Equipo:** Trabajar mancomunadamente con una visión en común, respetando los pensamientos e ideas de cada una de las personas.

### 3.3.7 Código de ética

El respeto y la confianza que se tiene en los órganos y entidades gubernamentales, está determinada por la gestión de los servidores públicos en todas las instancias, cuya principal misión, es la búsqueda del progreso social de las comunidades y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en general.

A través del reconocimiento y la formalización de los principios y valores corporativos, la Asamblea Departamental de Antioquia, espera fomentar una cultura integral, que prevenga no solo la corrupción, sino también las demás prácticas que afectan el buen desarrollo de la gestión pública.

Este código de ética ha sido construido de forma participativa con los servidores públicos, por ello se espera que sea validado y socializado por todos y cada uno de ellos, de manera que genere, promueva y mantenga un ambiente cordial en la orientación de sus acciones hacia una gestión ética con responsabilidad social.

#### Políticas éticas

Son lineamientos orientados en el ejercicio de la gestión pública en la Asamblea Departamental de Antioquia:

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

**a. Directivos.**

De acuerdo a la responsabilidad que se deriva del liderazgo ético, los directivos de la Asamblea Departamental de Antioquia se comprometen a:

- Implementar un servicio integral donde los directivos ejecuten eficientemente los programas y proyectos formulados y aprobados en la Asamblea, así mismo, deberán hacer seguimiento de manera periódica al comportamiento de los indicadores de eficiencia y eficacia definidos para cada caso.
- Mantener una comunicación permanente al interior de la Asamblea, con el fin de prestar un mejor servicio a los diferentes usuarios.
- Promover la transparencia, la honestidad y la lealtad en las relaciones laborales con los superiores y usuarios.
- Establecer parámetros para una equitativa distribución de cargas laborales, respetando los perfiles en los diferentes cargos.
- Implementar actividades propias a la mejora del clima organizacional, que motiven el personal y fomenten un mayor sentido de pertenencia con la entidad.
- Administrar los recursos del Departamento de manera transparente, para posicionarla como una de las mejores Asambleas del país.
- Motivar a los servidores públicos con el fin de que estos se comprometan de manera efectiva con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos corporativos.

**b. Servidores Públicos.**

Respondiendo al papel determinante de cada uno de los servidores públicos en la Asamblea Departamental, se seguirán las siguientes políticas:

- Asistir a los programas de capacitación y adiestramiento, los cuales se convertirán en un pilar fundamental en el desarrollo de competencias propias de la gestión.
- Conocer los manuales de procesos, procedimientos, actividades y demás componentes del sistema de gestión de la calidad.
- Acatar la estrategia comunicacional, para mejorar las relaciones interpersonales, en aras de mejorar la prestación del servicio.



<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA</b> DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 9 de 32

- Desempeñar sus funciones con transparencia, compromiso y responsabilidad, cumpliendo con los deberes asignados.

#### **c. La Comunidad.**

Asumiendo a la comunidad como elemento motivador de la función pública:

- Permitir mediante el buzón de sugerencias, quejas y reclamos que la comunidad se pronuncie, y obtenga solución inmediata a sus necesidades e inquietudes planteadas.
- Orientar la prestación de los servicios, enfocándolos en cobertura y calidad, para satisfacer las necesidades de la población más vulnerable.
- Participar de las encuestas y de las mediciones de la calidad del servicio y dar orientación adecuada a la conformidad de sus expectativas.

#### **d. Contratistas y Proveedores.**

En procura de adoptar y mantener buenas y mejores prácticas en materia contractual, la Asamblea Departamental de Antioquia, pone en conocimiento las siguientes políticas:

- Selección objetiva de contratistas y proveedores que permitan ahorrar costos y cubrir eficientemente las necesidades prioritarias de la administración y la comunidad.
- Mejorar los aspectos de publicidad, divulgación de programas y proyectos que deban ser objeto de contratación.
- Definición de mecanismos de control que contribuyan a prevenir, prácticas desleales y actos ilícitos, que atenten contra la ética y el patrimonio público.

#### **e. Otras Instituciones.**

En busca del fortalecimiento del trabajo y la colaboración interinstitucional, la Asamblea Departamental tiene como políticas:

- De conformidad con los valores corporativos, se mantendrán buenas relaciones con actores públicos y privados, con el fin de lograr y mejorar la gestión administrativa de ambas partes.
- Se establecerán alianzas estratégicas en lo local, regional, nacional e internacional, que permitan el crecimiento económico, social y político de la comunidad antioqueña.

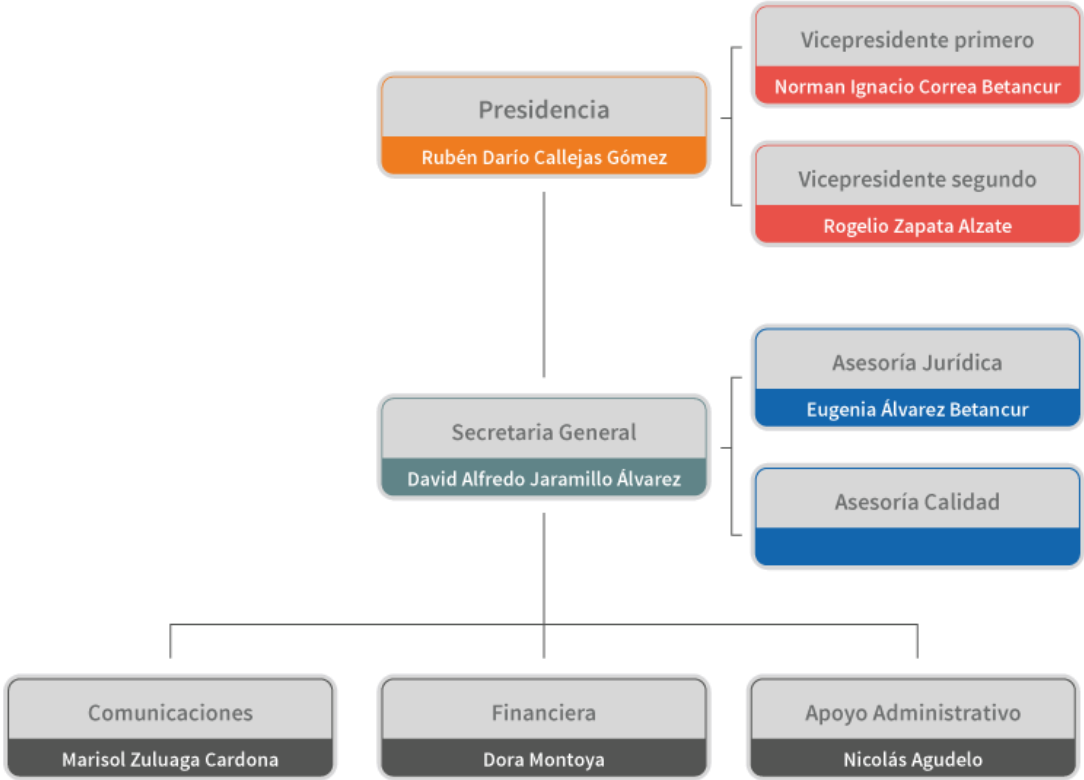
- Los actos administrativos se desarrollarán y aplicarán con el absoluto cumplimiento de las normas constitucionales y legales.

**f. Medio Ambiente.**

Con el propósito de alcanzar un desarrollo sustentable y sostenible, la Asamblea Departamental realiza los siguientes compromisos:

- Se proporcionará entre la comunidad una cultura de respeto por el medio ambiente a nivel local y regional, generando campañas de sensibilización, prevención y manejo de los recursos naturales.
- Se apoyarán proyectos que vinculen y promuevan actividades productivas con la cultura ambiental.
- Se compromete con la tendencia de cero papel, como medida de responsabilidad con el medio ambiente.

**4. ORGANIGRAMA**



<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

## 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 5.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Asamblea Departamental de Antioquia comprende de manera integral todos los procesos de la Corporación que permiten el desarrollo y cumplimiento de la Misión para la cual fue creada y evidencia la mejora continua en términos de eficacia, eficiencia y efectividad de todas las actividades desarrolladas.

### 5.2 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad, comprende la definición, implementación y mantenimiento de mecanismos para el cumplimiento y la mejora continua de las acciones misionales encomendadas a la Asamblea Departamental de Antioquia para su desarrollo corporativo, con base en los elementos que conforman el ciclo de la calidad y en herramientas de documentación, gestión, seguimiento y evaluación para la formación de las políticas, la elaboración de instrumentos normativos y la promoción e instrumentación técnica en el ámbito del sector público.

Es una herramienta de gestión dirigida a facilitar la comunicación interna de la Corporación y la coordinación de acciones para la obtención de servicios que satisfagan y superen las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de las funciones asignadas a la Asamblea, y por tanto permite dirigir y evaluar el desempeño corporativo en términos de calidad y satisfacción social.

El sistema está compuesto por los siguientes conceptos y elementos:

- **Direccionamiento Estratégico:** Conjunto de políticas definidas por la alta dirección para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad y demás partes interesadas, incorporadas a la planeación estratégica de la Corporación (Misión, Visión, Directrices Organizacionales) en busca de adaptar ésta a las condiciones cambiantes del entorno.
- **Responsabilidad y compromiso de la Dirección:** La Dirección de la Asamblea tiene el compromiso de desarrollar su propia gestión y direccionar la de los funcionarios de la Corporación hacia el objetivo de la mejora continua para la satisfacción de los requisitos de la comunidad y demás partes interesadas, y por tanto, la responsabilidad de dar el direccionamiento estratégico para la gestión de calidad a través de la

formulación e instrumentación de la política de calidad y sus objetivos, y de proporcionar el aseguramiento y la disponibilidad de los recursos para su implementación, desarrollo y mantenimiento.

- **Planificación de la Calidad:** Los Procesos y Subprocesos que conforman el sistema de gestión de calidad deben contemplar su desarrollo enfocados al logro de los objetivos de calidad y al cumplimiento de los requisitos de los clientes internos y externos. Sus responsables deben planear la prestación del servicio garantizando su coherencia con los requisitos de los otros procesos del sistema y deben prever las acciones y recursos requeridos para su desarrollo.
- **Talento Humano:** Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas, que realicen trabajos que afecten la calidad del servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
- **Es responsabilidad de los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas,** desarrollar las funciones asignadas cumpliendo los objetivos de la Asamblea, bajo los criterios y requisitos determinados en el Sistema de Gestión de Calidad y los principios de autoevaluación y mejora continua.
- **Procesos:** Constituyen la base operativa del Sistema de Gestión de Calidad. Son el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Es responsabilidad de la Dirección de la Asamblea,** por sí misma y a través de los funcionarios, la ejecución de los procesos que afecten la conformidad de los servicios. En los casos en que la Corporación opte por entregar a terceros cualquiera de estos procesos, debe asegurarse de controlarlos y dicha responsabilidad debe estar identificada dentro del sistema de gestión de calidad. Cuando existan disposiciones regulatorias, expedidas por una entidad competente, relativas al control de procesos entregados a terceros, la entidad deberá ceñirse a dichas disposiciones.
- **Productos y/o Servicios:** Son los resultados que se obtienen al ejecutar las actividades del proceso. Obtener esos resultados con las características requeridas es el propósito fundamental del respectivo proceso. Los resultados pueden ser:

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 13 de 32

- **Productos tangibles**, como por ejemplo, un acto administrativo, una ordenanza, un manual, un documento preliminar, entre otros.
  - **Productos intangibles o servicios**, como por ejemplo, la atención y el servicio a la comunidad, la divulgación de las actividades desarrolladas por la Corporación, entre otros.
- **Control del Producto o Servicio no conforme:** En el sistema de gestión de calidad se determinan los requisitos de cada servicio junto con los mecanismos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad de los servicios con los requisitos de sus partes interesadas.
  - **Es función del responsable del proceso y/o de la prestación del servicio**, efectuar el seguimiento y medición y proporcionar la evidencia de la conformidad de éstos. La prestación del servicio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobadas de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por las partes interesadas.
  - **Usuarios o clientes:** El cliente es el centro de atención de la calidad, se identifican dos clases de usuarios:
    - **Usuarios Internos:** Son los procesos del Sistema de gestión de calidad, que reciben las salidas (servicios) de un proceso en particular.
    - **Usuarios Externos:** Son los receptores de la prestación del servicio.
  - **Comunicación con el cliente:** Dada la importancia de la satisfacción de los clientes internos y externos, en el sistema de gestión de calidad, se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con ellos, relativas a la información sobre servicios, consultas y divulgación de información y conocimiento, la retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas, reclamos, sugerencias. Ver Anexo 2 Matriz de Comunicaciones.
  - **Seguimiento, medición y análisis:** La Asamblea Departamental de Antioquia debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 14 de 32

- a. Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio
- b. asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, y
- c. mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

- **Registros:** Los registros proveen las evidencias necesarias para demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema y las mejoras de los procesos y servicios. Los registros son necesarios para evidenciar la trazabilidad de los procesos y los servicios.
- **Indicadores de gestión:** Miden el cumplimiento de las características y requisitos que se han definido para el proceso o servicio. Los indicadores pueden ser: medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas.

Para la Corporación se tiene definido por cada procedimiento un indicador (cuando aplique). Del conjunto de indicadores de los diferentes procesos, surgen los indicadores del Proceso.

- **Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño. La Asamblea debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad mediante el uso de las políticas y los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, el sistema de evaluación para seguimiento y medición, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.
- **Administración de riesgos en la gestión de calidad:** El objetivo general de la administración del riesgo es dar el tratamiento adecuado a toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, mejorando así el desempeño de la Corporación.
  - **Es responsabilidad de la alta dirección** estimular la cultura de la identificación y prevención de los riesgos y definir la política de gestión del riesgo mediante la definición y análisis de las necesidades de las partes interesadas y de los riesgos

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 15 de 32

de incumplir con esas necesidades y de la implementación de las acciones de prevención y control requeridas.

## **6. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO-MECI**

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo. Su propósito es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado.

Se compone de tres grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control:

- **Módulo de Control de Planeación y Gestión.**

Dentro de este Módulo de Control, se encuentran los componentes y elementos que permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de la misma en la entidad tendrán los controles necesarios para su realización.

Uno de sus objetivos principales en este módulo es introducir en la cultura organizacional el control a la gestión en los procesos de direccionamiento estratégico, misionales, de apoyo y de evaluación.

- **Módulo Control de Evaluación y Seguimiento.**

Dentro del proceso de mejoramiento continuo en la entidad, este módulo considera aquellos aspectos que permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la entidad pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los Planes, Programas y Proyectos, los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Organización Pública.

- **Modulo Eje Transversal Información y Comunicación**

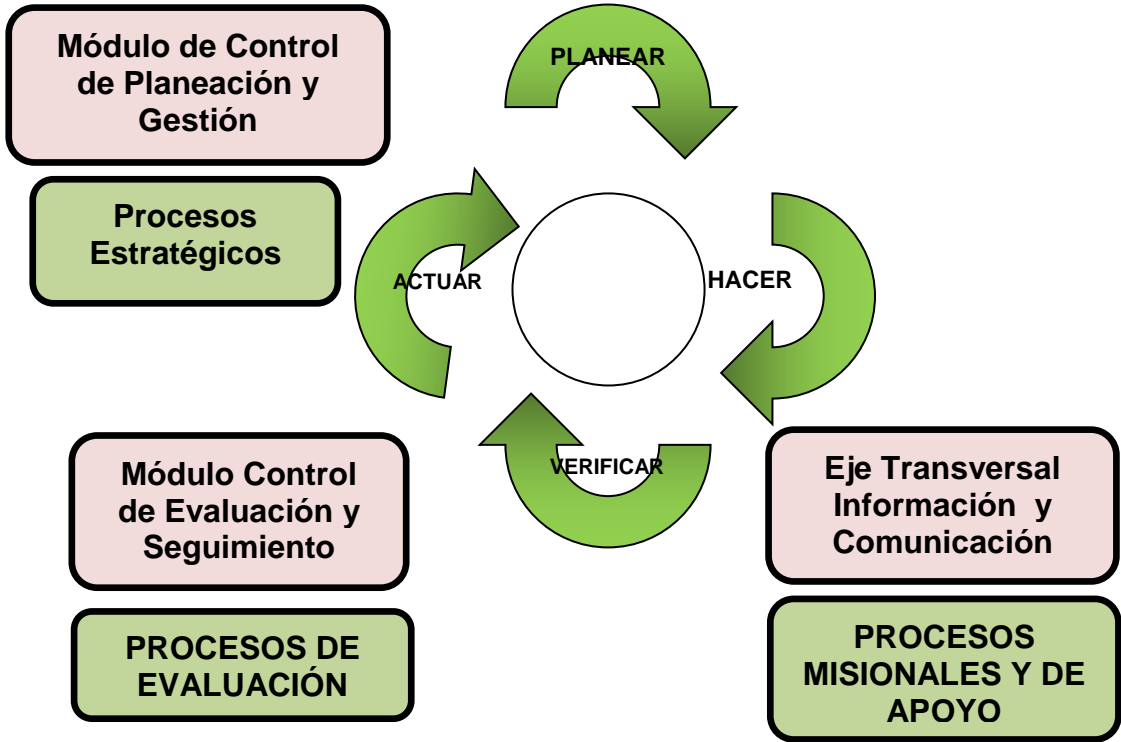
Este eje es transversal a los Módulos de Control del Modelo, dado que en la práctica las organizaciones y entidades lo utilizan durante toda la ejecución del ciclo PHVA; de tal manera, que complementa y hace parte esencial de la implementación y fortalecimiento de los Módulos en su integridad.



<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA</b> DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

La Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos. Es un factor determinante, siempre y cuando se involucre a todos los niveles y procesos de la organización.

Tanto el Sistema de Gestión de Calidad como el Modelo Estándar de Control Interno, tienen como objetivo final velar por el cumplimiento de la misión Corporativa y la mejora continua en la prestación de sus servicios a la comunidad, y por tanto se complementan tanto en sus propios objetivos como en los elementos que lo conforman de forma tal que se encuentren inmersos en la gestión Corporativa.



**Cuadro comparativo**



<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

## **7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

### **7.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

El Presidente de la Asamblea Departamental de Antioquia ha nombrado como representante por la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno al Secretario General quien deberá:

- Efectuar la gerencia integral y las acciones necesarias para el adecuado desarrollo, mantenimiento, revisión y perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de la comunidad en todos los niveles de la Corporación.
- Formular, orientar, dirigir y coordinar el desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno.

### **7.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

En la Asamblea Departamental de Antioquia, la revisión por la Dirección se encuentra bajo la responsabilidad de la Secretaría General, quien debe revisar la información de entrada y generar resultados que van a mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario y determinar necesidades de recursos.

### **7.3 COMITÉ DE CALIDAD Y MECI**

El comité de Calidad y MECI, es el máximo órgano de coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno.

En cuanto al SGC: Apoya y asesora a la Asamblea Departamental de Antioquia en la formulación de la política y los objetivos de calidad; establece las estrategias necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema; fomenta la adopción del enfoque de gestión basado en procesos y procura su mantenimiento en la Asamblea; propicia un clima de compromiso hacia la calidad en toda la Corporación y propone acciones correctivas, preventivas y de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 18 de 32

En cuanto al MECI: Establece las estrategias para la implementación, apoya y da lineamientos en todo el proceso de diseño, implementación, evaluación y mejora continua, apoya la gestión relacionada con la obtención de los recursos necesarios para la implementación, define las estrategias y mecanismos que favorezcan la interiorización, apropiación, comunicación y divulgación de la filosofía del Modelo en la Asamblea y propicia un clima de compromiso hacia el control interno de la Asamblea.

## **8. POLÍTICA DE CALIDAD**

La Asamblea Departamental de Antioquia se compromete con el establecimiento de un marco jurídico y con el ejercicio del control político que permita garantizar el bienestar y desarrollo de los componentes de la Administración Departamental y por ende satisfacer las necesidades de la comunidad.

## **9. OBJETIVOS DE CALIDAD**

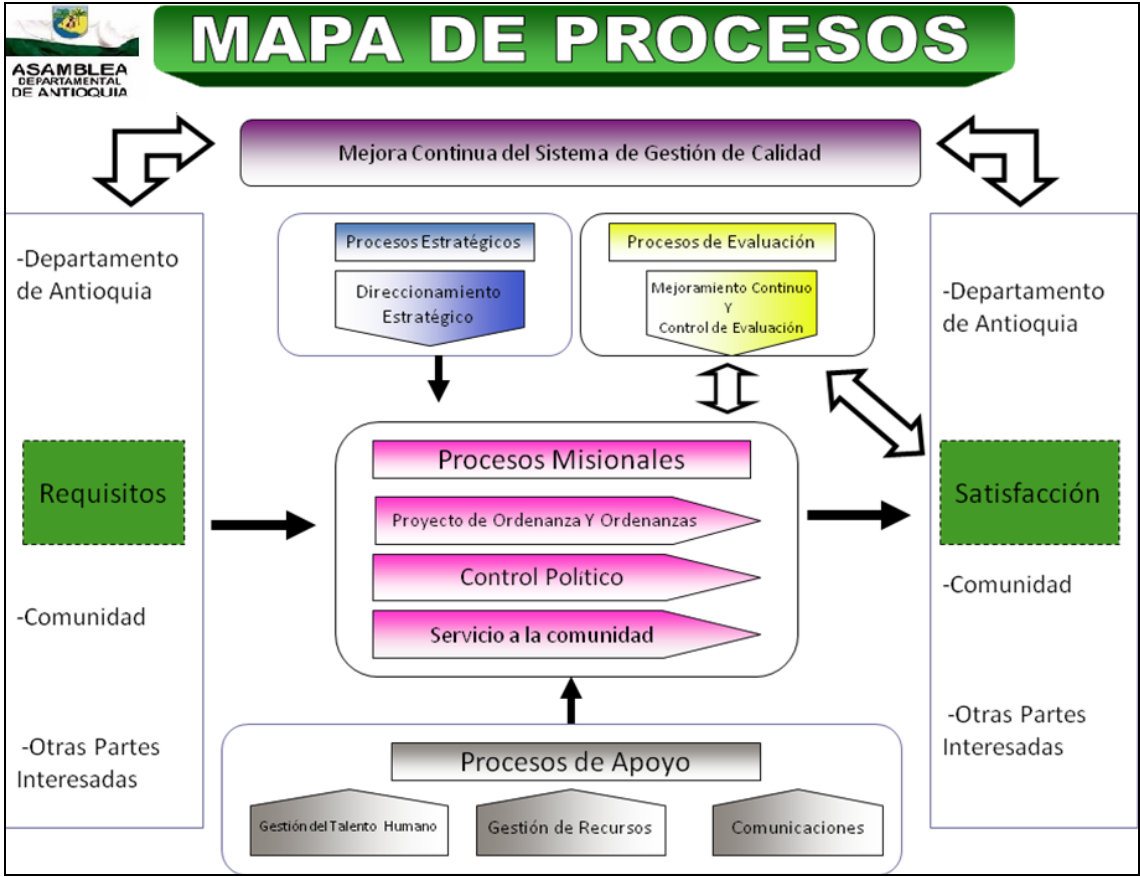
- Crear el marco jurídico y realizar el control político en forma eficaz que permita garantizar el bienestar y desarrollo de los entes que componen la Administración Departamental.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad dando respuesta oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Fortalecer las competencias del personal para un óptimo desempeño.
- Mantener un buen clima laboral que propicie un trabajo de calidad.
- Proveer oportunamente los recursos financieros y físicos, necesarios para apoyar la ejecución de los procesos.

## **10. COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **10.1 MAPA DE PROCESOS**

Este documento muestra los diferentes tipos de procesos, su participación como estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y cómo interactúan en

el ciclo de la gestión de calidad a partir de los requerimientos de la comunidad y demás partes interesadas para su satisfacción al recibir los servicios.



**10.1.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Consta del proceso de Direccionamiento Estratégico, relativo al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

- **Direccionamiento Estratégico:** Incluye los subprocesos que direccionan el accionar de la Asamblea Departamental de Antioquia, de acuerdo con su misión, funciones y la calidad del servicio.

PROCESO ESTRATÉGICO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Diputados Secretaría	Necesidades estratégicas de la	<i>P</i>	Análisis estratégico Gestión del riesgo	Plan estratégico	Diputados Funcionarios

# MANUAL DE CALIDAD



CÓDIGO: MD-01

VERSIÓN: 05

VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 20 de 32

PROCESO ESTRATÉGICO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
General Mesa Directiva	corporación		Definición del Plan Estratégico	Plan de Riesgos Plan de acción Documentación del Sistema de gestión	Contratistas Comunidad
			Formulación de Proyectos		
			Elaboración de planes de acción y operativos		
			Definición de indicadores		
			Revisión y ajustes a la estructura de procesos		
			Revisión y ajustes a la estructura organizacional		
			Diseño y documentación del sistema de gestión		
Diputados Secretaría General Mesa Directiva	Plan Estratégico Plan de Riesgos	H	Comunicación del Direccionamiento	Misión, Visión, Políticas, Objetivos Recursos asignados	Diputados Contratistas Comunidad Funcionarios
			Asignación y suministro de recursos		
			Implementación de los procesos y sus cambios		
			Control de documentos y registros		
			Rendición pública de cuentas		
Secretaría General	Plan Estratégico Gestión de Riesgos	V	Seguimiento a los proyectos, planes de acción y operativos	Informe por la Dirección Indicadores de Gestión	Diputados
			Revisión de indicadores de gestión		
			Revisión por la Dirección		
Secretaría General	Informe de Evaluación del Desempeño del Proceso	A	Toma de acciones correctivas, preventivas, de mejora y tratamiento de riesgos.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas	Diputados Contratistas Comunidad Funcionarios

## 10.1.2 PROCESOS MISIONALES

Incluyen todos los procesos y subprocesos que proporcionan los servicios que desarrollan la misión corporativa.

Estos son:

- **Proyecto de Ordenanza y Ordenanzas:** Tiene por objeto evaluar y/o aprobar los proyectos de ordenanza tanto de iniciativa gubernamental como de los Diputados

PROCESO MISIONAL: PROYECTO DE ORDENANZA Y ORDENANZAS					
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gobierno Departamental Diputados	Necesidades de Servicios del	P	Elaborar Plan de Acción y Plan Operativo del Proceso	Plan de Acción Plan	Diputados

# MANUAL DE CALIDAD



CÓDIGO: MD-01

VERSIÓN: 05

VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 21 de 32

	Departamento		Planeación de la prestación de nuevos servicios o cambios en los servicios actuales	Operativo del proceso	
			Gestión de riesgos en la prestación del servicio		
Gobierno Departamental Diputados Secretaría General Plenaria Gobernador	Exposición y formalidades del proyecto de ordenanza  Proyecto de ordenanza con pliego de objeciones e informe de estudio Proyecto de ordenanza objetado	<b>H</b>	Formular el proyecto de ordenanza Radicar el proyecto de ordenanza Enviar proyecto a la comisión para primer debate Presentar informes de ponencia y de comisión para segundo debate Realizar tercer debate en plenaria  Objetar y/o archivar proyecto de ordenanza  Sancionar Ordenanza	Proyecto de ordenanza aprobado en primer, segundo y tercer debate  Proyecto de ordenanza objetado o archivado  Publicación de Ordenanza	Diputados Comisión respectiva reglamentaria Comunidad en general
Diputados Secretaría General	Informes de auditorías internas y de control interno	<b>V</b>	Seguimiento a la calidad de prestación de servicio Medición del proceso Monitoreo de Riesgos	Indicadores de gestión  Seguimiento a tratamiento de riesgos	Secretaría General Todos los procesos del sistema Comunidad
Secretaría General	Estado de las acciones correctivas y preventivas	<b>A</b>	Análisis de Datos Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Secretaría General Todos los procesos del sistema

- **Control Político:** Tiene por objeto realizar el control político en forma eficaz a los entes administrativos descentralizados.

## PROCESO MISIONAL: CONTROL POLÍTICO

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Secretaría General Diputados	Necesidades de Servicios	<b>P</b>	Elaborar Plan de Acción y Plan Operativo del Proceso  Planeación de la prestación de nuevos servicios o cambios en los servicios actuales	Plan de Acción Plan Operativo del proceso	Diputados

# MANUAL DE CALIDAD



CÓDIGO: MD-01

VERSIÓN: 05

VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 22 de 32

			Gestión de riesgos en la prestación del servicio		
Gobierno Departamental Diputados Secretaría General	Exposición y formalidades del proyecto de ordenanza	<b>H</b>	Recibir y radicar la petición	Acta con decisiones  Moción de censura	Comunidad
			Enviar cuestionario para respuesta del funcionario		
			Radicar formulario		
			Citar el funcionario para explicación		
Diputados Secretaría General	Informes de auditorías internas y de control interno	<b>V</b>	Seguimiento a la calidad de prestación de servicio	Indicadores de gestión	Secretaría General Todos los procesos del sistema Comunidad
			Medición del proceso		
			Monitoreo de Riesgos	Seguimiento a tratamiento de riesgos	
Secretaría General	Estado de las acciones correctivas y preventivas	<b>A</b>	Análisis de Datos	Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas	Secretaría General Todos los procesos del sistema
			Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora		

- **Servicio a la Comunidad:** Tiene por objeto presentar los diferentes servicios de la Asamblea Departamental de Antioquia para beneficio de la comunidad y demás partes interesadas.

PROCESO MISIONAL: SERVICIO A LA COMUNIDAD					
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Secretaría General Diputados	Necesidades de la comunidad	<b>P</b>	Elaborar Plan de Acción y Plan Operativo del Proceso	Listado de Necesidades	Comunidad Procesos del sistema
			Planeación de la prestación de nuevos servicios o cambios en los servicios actuales		
			Gestión de riesgos en la prestación del servicio		
Diputados Comunidad Procesos del sistema	Listado de Necesidades	<b>H</b>	Determinar acción a seguir para satisfacer las necesidades	Atención de solicitud	Comunidad Partes interesadas
			Presentar Condecoraciones	Condecoración	

# MANUAL DE CALIDAD



CÓDIGO: MD-01

VERSIÓN: 05

VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 23 de 32

			Presentar Resoluciones	Resolución	
Diputados Secretaría General	Informes de auditorías internas y de control interno	V	Seguimiento a la calidad de prestación de servicio	Indicadores de gestión	Secretaría General Todos los procesos del sistema Comunidad
			Medición del proceso		
			Monitoreo de Riesgos	Seguimiento a tratamiento de riesgos	
Secretaría General	Estado de las acciones correctivas y preventivas	A	Análisis de Datos	Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas	Secretaría General Todos los procesos del sistema
			Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora		

## 10.1.3 PROCESOS DE APOYO

Incluyen todos aquellos procesos y subprocesos para la provisión de los recursos administrativos necesarios para el desarrollo de los cuatro tipos de procesos del sistema, bajo los cuales opera la Asamblea Departamental de Antioquia.

Estos son:

- **Gestión del Talento humano:** Tiene por objeto garantizar la competencia, el bienestar y la toma de conciencia del talento humano perteneciente a la Corporación.

PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Secretaría General Procesos del Sistema	Direccionamiento Estratégico Legislación aplicable al Talento Humano Requisitos legales y reglamentarios	P	Elaborar Plan de Acción y Plan Operativo del Proceso Definir la estructura organizacional Definir perfiles de cargo y requisitos de competencia de los cargos Establecer equipos de trabajo Gestión de riesgos del proceso	Plan de acción y plan operativo del proceso Perfiles de cargo y requisitos de competencia por cargo Equipos de trabajo	Todos los procesos del sistema
Secretaría General Procesos del Sistema	Requisitos de Personal Necesidades de bienestar del personal Necesidades de formación del personal	H	Selección y contratación del personal Realizar actividades de bienestar y de salud ocupacional Realizar capacitaciones	Talento Humano Competente Clima organizacional óptimo Capacitación eficaz	Todos los procesos del sistema
Procesos del	Informes de	V	Medición del proceso	Indicadores de	Secretaría



# MANUAL DE CALIDAD



CÓDIGO: MD-01

VERSIÓN: 05

VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 24 de 32

Sistema	auditorías internas y de control interno		Monitoreo de Riesgos	gestión	General
Procesos del Sistema	Resultados de los indicadores de gestión	A	Análisis de datos	Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas	Secretaría General
			Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora		

- **Gestión de recursos:** Tiene por objeto proveer oportunamente los recursos financieros y físicos, necesarios para apoyar la ejecución de los procesos.

PROCESO DE APOYO: GESTIÓN DE RECURSOS					
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Presidente de la Asamblea Secretaría General	Requisitos de presupuesto y funcionamiento	P	Elaborar Plan de Acción y Plan Operativo del Proceso	Plan de Presupuesto y Pagos	Diputados Procesos del sistema
	Requisitos legales y reglamentarios		Gestión del riesgo		
Procesos del sistema	Requisitos y/o solicitudes de servicios y mantenimiento	H	Desarrollar el programa de presupuesto  Realizar compras, contratación de servicios y mantenimiento	Ejecución del presupuesto y pagos  Adquisición de Bienes y Servicios	Diputados Procesos del sistema
Secretaría General	Informe de desempeño del proceso	V	Evaluar el desempeño del proceso	Informe para la Dirección	Secretaría General
Secretaría General	Informe analizado por el comité de dirección con retroalimentación de aspectos a mejorar.	A	Análisis de datos Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Procesos del sistema



- **Comunicaciones:** Tiene por objeto describir las actividades relacionadas con las comunicaciones externas, internas e imagen corporativa de la Asamblea Departamental, y las relaciones públicas requeridas con énfasis en lo social, proyectando la misión y visión Institucional.

PROCESO DE APOYO: COMUNICACIONES					
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Jefe de Comunicaciones Procesos del sistema	Necesidades de comunicación Requisitos legales y reglamentarios	<b>P</b>	Elaborar Plan de Acción y Plan Operativo del Proceso  Gestión del riesgo	Programa de comunicación  Programa de comunicación	Diputados Comunidad  Procesos del sistema
Jefe de Comunicaciones Jefe de Apoyo Administrativo	Programas de comunicación  Requisitos legales y reglamentarios	<b>H</b>	Gestionar, promover y difundir los mecanismos de comunicación interna y externa  Promover el manejo del archivo y la correspondencia	Mecanismos de comunicación y manejo del archivo y la correspondencia funcionando en forma eficaz	Diputados Comunidad  Procesos del sistema
Jefe de Comunicaciones Jefe de Apoyo Administrativo Procesos del sistema	Informes de auditorías internas	<b>V</b>	Autoevaluación del proceso Medición del proceso  Monitoreo de Riesgos	Indicadores de gestión  Seguimiento a tratamiento de riesgos	Secretaría General Todos los procesos del sistema
Jefe de Comunicaciones Jefe de Apoyo Administrativo	Estado de las acciones correctivas y preventivas	<b>A</b>	Análisis de Datos Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas	Todos los procesos del sistema

#### 10.1.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN

Consta del proceso de Mejoramiento continuo y control de evaluación, aplicable para ejercer el control interno y apoyar los ejercicios de evaluación y análisis del Sistema de Gestión de Calidad y el MECI

- Mejoramiento continuo y Control de evaluación:** Su objeto es apoyar y asesorar los procesos a través de auditorías, acompañamiento y asesoría a sus diferentes procedimientos para verificar el cumplimiento de las políticas internas y la normatividad vigente que evidencie el desarrollo del sistema de control interno enmarcado en el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y del MECI

PROCESO DE EVALUACIÓN: MEJORAMIENTO CONTINUO Y CONTROL DE EVALUACIÓN					
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Jefe de Apoyo administrativo Procesos del sistema	Requisitos legales y reglamentarios	<b>P</b>	Elaborar Plan de Acción y Plan Operativo del Proceso  Gestión del riesgo	Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios	Todos los procesos del sistema
Jefe de Apoyo administrativo Procesos del sistema Comunidad	Requisitos de documentación	<b>H</b>	Gestionar el control de documentos y registros Realizar programa de auditoría internas  Realizar programa de acciones correctivas y preventivas	Control de Documentación Resultados de auditorías internas	Todos los procesos del sistema
Jefe de Apoyo administrativo Procesos del sistema	Informes de auditorías internas y de control interno	<b>V</b>	Seguimiento a la calidad de prestación del servicio  Medición del proceso  Monitoreo de Riesgos	Indicadores de gestión  Seguimiento a tratamiento de riesgos	Secretaría General Todos los procesos del sistema
Jefe de Apoyo Administrativo	Estado de las acciones correctivas y preventivas	<b>A</b>	Análisis de Datos  Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos los procesos del sistema

## 10.2 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS PARA TODO EL SISTEMA

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Se describen a continuación los procedimientos que son de obligatoria ejecución por todos los procesos del sistema sean estratégicos, misionales, de apoyo o de evaluación e independientemente de que hagan parte de alguno de éstos.

### **10.2.1 Auditorías internas de calidad**

Las auditorías internas de calidad permiten medir el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en el marco de Sistema de Gestión de Calidad. El procedimiento documentado: Auditorías Internas (PE-03), identifica los requisitos para la planificación de tales auditorías, así como las responsabilidades y las actividades necesarias para su realización.

### **10.2.2 Control del servicio no conforme**

Todos los procesos misionales establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad deben asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

El procedimiento documentado: Control de servicio no conforme (PE-05), identifica los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.

### **10.2.3 Acciones correctivas y preventivas**

Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad deben tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, y de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Todos los procesos del sistema pueden solicitar a través del procedimiento documentado: Acciones correctivas y preventivas (PE-04), efectuar acciones correctivas y preventivas cuando lo encuentren pertinente o se vean afectados por la no conformidad en los productos o servicios que reciben de los demás procesos con los que se encuentran relacionados como clientes.

### **10.2.4 Control de Documentos**

Los documentos requeridos para el Sistema de Gestión de Calidad deben controlarse. El procedimiento documentado: Control de Documentos (PE-01), define los controles necesarios para:

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página **28** de **32**

- b.** revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c.** asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;
- d.** asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e.** asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f.** asegurarse de que los documentos de origen externo que la Corporación determine que son necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión de Calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g.** prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

### **10.2.5 Control de Registros**

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de Gestión de Calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

El procedimiento documentado Control de Registros (PE-02), define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, acorde con las disposiciones legales vigentes.

## **11. EXCLUSIONES**

Debido a la naturaleza de la Corporación y a la correspondiente prestación de sus servicios, ha definido las siguientes exclusiones en cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009:

**PUNTO 7.3 Diseño y Desarrollo:** Por tratarse de productos definidos por la normatividad legal existente, la cual establece los mecanismos para la prestación del servicio y que no es competencia de la Corporación el establecimiento de estos mecanismos, el presente numeral no aplica a los servicios prestados por la Asamblea Departamental de Antioquia, debiéndose limitar a los mandatos de la Constitución Política Colombiana, así como a sus desarrollos normativos.

**PUNTO 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición:** El presente numeral no aplica a los servicios prestados por la Asamblea

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página **29** de **32**

Departamental de Antioquia, ya que por tratarse de prestación de servicios no se utilizan equipos de seguimiento y medición que requieran de calibración, verificación y ajustes.

## **12. ANEXOS**

### **ANEXO 1**

#### **FUNCIONES Y ATRIBUCIONES LEGALES DE LA CORPORACIÓN**

Son atribuciones legales de la Asamblea Departamental de Antioquia, las siguientes:

- Reglamentar el ejercicio de las funciones y la prestación de los servicios a cargo del Departamento.
- Elaborar, interpretar, reformar y derogar las Ordenanzas en los asuntos de su competencia.
- Expedir las disposiciones relacionadas con la planeación, el desarrollo económico y social, el apoyo financiero y crediticio a los municipios, el turismo, el transporte, el ambiente, las obras públicas, las vías de comunicación y el desarrollo de sus zonas de frontera.
- Adoptar de acuerdo con la Ley los planes y programas de desarrollo económico y social y los de obras públicas, con la determinación de las inversiones y medidas que se consideren necesarias para impulsar su ejecución y asegurar su cumplimiento. Estos serán coordinados e integrados con los planes y programas municipales, regionales y nacionales.
- Decretar, de conformidad con la Ley, los tributos y contribuciones necesarios para el cumplimiento de las funciones departamentales.
- Expedir las normas orgánicas del presupuesto departamental y el presupuesto anual de rentas y gastos.
- Con sujeción a los requisitos que señale la Ley, crear y suprimir municipios, segregar y agregar territorios municipales, y organizar provincias.
- Determinar la estructura de la Administración Departamental, las funciones de sus dependencias, las escalas de remuneración correspondientes a sus distintas categorías de empleo.
- Crear los establecimientos públicos y las empresas industriales o comerciales del departamento y autorizar la formación de sociedades de economía mixta, a iniciativa exclusiva del Señor Gobernador.
- Dictar normas de policía en todo aquello que no sea materia de disposición legal.
- Autorizar al gobernador del departamento para celebrar contratos, negociar empréstitos, enajenar bienes y ejercer, pro t mpore, precisas funciones de las que corresponden a las Asambleas Departamentales.

<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		 <b>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA</b>
CÓDIGO: MD-01	VERSIÓN: 05	VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página **30** de **32**

- Regular, en concurrencia con los Municipios, el deporte, la educación y la salud en los términos que determina la Ley.
- Decretar inversiones, participaciones o cesiones de rentas y bienes departamentales, y crear servicio a cargo del Departamento o traspasarlos a él, a iniciativa del Gobernador.
- Elegir Contralor Departamental, para período igual al del Gobernador, según el caso, de terna integrada con dos candidatos presentados por el tribunal superior de distrito judicial y uno por el Tribunal de lo Contencioso Administrativo.
- Nombrar Secretario General de la Asamblea Departamental, y los servidores públicos que la ley determine como de elección de la Corporación.
- Exigir, mediante citación escrita, informes sobre el ejercicio de sus funciones a los Secretarios de Gabinete, Jefes de Departamentos Administrativos y Directores de Institutos Descentralizados, y en general a cualquier servidor público del orden Departamental. Sobre aspectos puntuales de su gestión, podrá solicitársele al Señor Gobernador y al Contralor General del Departamento informes escritos de carácter puntual.
- Aceptar la renuncia de los Diputados cuando la corporación se encuentre sesionando. En receso esta atribución corresponde al Gobernador.
- Organizar la contraloría como una entidad técnica dotada de autonomía administrativa y presupuestal.
- Aclarar las líneas dudosas limítrofes de los Municipios dentro de los respectivos Departamentos.
- Ejercer el control político sobre los Actos del Gobernador, Secretarios de Despacho, Gerentes y Directores de Institutos Descentralizados del Orden Departamental, de conformidad con la Ley, los Decretos y Ordenanzas para tal efecto.
- Dar cumplimiento a las sanciones aplicadas y comunicadas por los partidos, movimientos sociales o grupos significativos de ciudadanos, por la inobservancia de sus miembros a Asamblea directrices internas, siempre y cuando implique limitación de los derechos como Diputado, sanciones que pueden consistir en pérdida de derecho al voto hasta la expulsión, siempre observando el debido proceso.
- Las demás que señalen la Constitución y la Ley.

## **ANEXO 2**

### **MATRIZ DE COMUNICACIONES**



# MANUAL DE CALIDAD



CÓDIGO: MD-01

VERSIÓN: 05

VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 31 de 32

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	¿A QUIEN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	ESTRATEGIAS Y MEDIOS	REGISTRO
<b>Política y objetivos de calidad</b>	Representante de la Dirección Jefe Oficina de Comunicaciones Jefe de área	Todos los funcionarios de la Asamblea departamental de Antioquia	Cuando se modifique la política o los objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de calidad</li> <li>Medios de Comunicación institucionales (Cartelera, boletín, página web)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta del Comité</li> <li>Manual de calidad</li> <li>Piezas de la campaña y documentos estratégicos de soporte y registro electrónico</li> </ul>
<b>Identificación de las necesidades de los usuarios</b>	Representante de la Dirección Jefe Oficina de Comunicaciones Jefe del área	Responsable del proceso	Cuando surge la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto directo (momento de verdad)</li> <li>Análisis del Resultado proceso de satisfacción del usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de quejas, reclamos y sugerencias e informe de encuestas de satisfacción</li> </ul>
	Responsable del proceso	Jefe del área de Comunicaciones	Cuando surge la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto directo</li> <li>Informe Escrito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación interna</li> </ul>
<b>Identificación de requisitos legales</b>	Jefe del área Responsable del proceso Jefe Oficina de comunicaciones	A todos los que afecten los requisitos legales	Cuando se presente cambio de la Ley	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones</li> <li>Medios de comunicación institucionales</li> <li>Control de Documentos externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificados de asistencia</li> </ul>
<b>Compromiso frente al Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Representante de la Dirección Jefe del área Responsable del proceso Jefe Oficina de Comunicaciones	Todos los Funcionarios de la Asamblea Departamental de Antioquia	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Calidad</li> <li>Integraciones</li> <li>Reconocimientos</li> <li>Comunicación Interna</li> <li>Medios de comunicación institucionales</li> <li>Capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de Comité</li> <li>Comunicación interna</li> <li>Ejemplares de la campaña</li> <li>Registro de asistencia a capacitación</li> </ul>
<b>Toma de conciencia</b>	Secretaria General Jefe Oficina de Comunicaciones Jefe del área	Responsable del proceso	Cuando se modifique o surja la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Calidad</li> <li>Medios de Comunicación institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de Comité de Calidad</li> <li>Documentos Estratégicos comunicacionales</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	Representante de la Dirección Jefe del área	Responsable del proceso	Cuando se modifique o surja la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de Gestión</li> </ul>

# MANUAL DE CALIDAD



CÓDIGO: MD-01

VERSIÓN: 05

VIGENTE DESDE: 07/04/2016

Página 32 de 32

<b>Manual de calidad</b>	Representante de la Dirección  Jefe Oficina de Comunicaciones	Todos los Funcionarios de la Asamblea Departamental	Cuando se modifique o surja la necesidad de recordarlo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares</li> <li>• Intranet</li> <li>• Medios de Comunicación internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro electrónico</li> <li>• Documentos impresos</li> </ul>
<b>Procedimientos requeridos por la norma NTC ISO 9001:2008</b>	Representante de la Dirección	Todos los Funcionarios de la Asamblea Departamental	Cuando se modifique o surja la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Calidad</li> <li>• Circulares,</li> <li>• Comunicaciones internas</li> <li>• Reuniones periódicas con todo el personal</li> <li>• Intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de Comités</li> <li>• Registro de asistencia a reuniones</li> <li>• Registro electrónico</li> <li>• Documentos de soporte escritos</li> </ul>
<b>Procedimientos, normas y registros del área</b>	Representante de la Dirección  Jefe de área	Todos los Funcionarios de la Asamblea Departamental de Antioquia	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de Comunicación Internos</li> <li>• Intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Interna</li> <li>• Registro electrónico</li> </ul>
<b>Programación de auditorías de calidad</b>	Jefe de Apoyo Administrativo  Representante de la Dirección  Jefe Oficina de Comunicaciones	Responsables de realizar las auditorías y demás funcionarios de la Asamblea Departamental de Antioquia	Cuando lo defina el Plan de Auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Comunicaciones internas</li> <li>• Medios de comunicación internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de auditorías</li> <li>• No conformidades detectadas</li> <li>• Respuestas a los auditores</li> <li>• Evaluación de las respuestas</li> <li>• Informe final</li> <li>• Carta de cierre final</li> <li>• Registro electrónico</li> <li>• Comunicaciones internas</li> </ul>

## 13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	RESOLUCIÓN	FECHA			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		DÍA	MES	AÑO	
01	019	10	03	2008	Adecuación al enfoque por procesos.
02	142	15	09	2010	Se incluyen las exclusiones de la Norma.
04	221	08	10	2015	Se actualiza la visión y los objetivos estratégicos
05	041	22	02	2016	Se Actualiza la imagen institucional y otras disposiciones