

República de Colombia



Cámara de Representantes

MANUAL DE CALIDAD

MAYO DE 2010

PRESENTACIÓN

La Oficina de Planeación y Sistemas dentro de sus funciones esta "asegurar que la política de seguridad sea extendida y difundida a todos los funcionarios de la Honorable Cámara de Representantes"; en esta vía, y en un esfuerzo conjunto con la Oficina de Control Interno, estamos realizando la entrega impresa del MANUAL DE CALIDAD DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES, con el fin de socializarlo y que sea de cabal cumplimiento a las directrices fijadas por la Corporación, el cual también lo podrán consultar en nuestra página web link MECI.

El sistema de Gestión de Calidad se creó como una herramienta de Gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño de la institución en término de calidad y satisfacción social. Además el Manual de Calidad es una herramienta que sirve como derrotero, como bitácora, es un documento operativo en donde se propende por la mejora continua de todas las actividades y proceso llevados a cabo en nuestra Entidad, buscando la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario (interno y externo), reflejado en la actuación diaria de los funcionarios de la corporación, en la aplicación de la política de la calidad de la corporación necesaria.

Es importante resaltar el total compromiso de las Mesas directivas, direcciones administrativas, jefes de las diferentes dependencias y funcionarios en la aplicación e implementación del mismo, ya que sin la participación activa de cada uno de nosotros, los miembros de la corporación formando un equipo único de trabajo, no se logra la mejora continua en la Entidad.

JESUS E. PINZON ORTIZ
Jefe Oficina de Planeación y Sistemas
Cámara de Representantes

La modernización del estado (Ley 489/98) nos permite utilizar instrumentos de la Gerencia Publica, como es el **MANUAL DE CALIDAD**, herramienta vital en el mejoramiento continuo de los procedimientos administrativos.

La oficina coordinadora de Control Interno, promueve y apoya la utilización de este tipo de manuales, lo que permitirá dar aplicación a la Ley 872 de 2003, donde el Estado Colombiano adopta como norma técnica NTCGP 1000:2004 – Sistema De Gestión de la Calidad.

Esperamos que este manual sirva de guía, para que la calidad se refleje en cada uno de los componentes del MECI y generar en nuestros procesos una era de prosperidad administrativa y bienestar laboral en ejercicio de nuestra función de servidores públicos.

“APRECIADO LIDER: EL CONTROL INTERNO ES RESPONSABILIDAD DE TODOS.”

JAIRO JARAMILLO MATIZ
Coordinador Control Interno



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. OBJETO.....	5
1.2. ALCANCE.....	5
1.3. EXCLUSIONES.....	6
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	7
2.1. GENERALIDADES DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES.....	7
2.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA.....	7
2.3. FUNCIONES.....	9
2.4. CONFORMACIÓN.....	10
2.5. ESTRUCTURA DE CALIDAD.....	12
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	15
3.1. MISIÓN.....	15
3.2. VISIÓN.....	15
3.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	15
3.3.1. Principios Éticos.....	15
3.3.2. Valores institucionales.....	15
4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	20
4.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	20
4.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	20
5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS.....	21
6. MAPA GENERAL DE PROCESOS.....	22
7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS E INTERACCIÓN.....	23
7.1. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE DE PROCESOS.....	23
7.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	24
7.2.1. CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIÓN.....	25
7.2.2. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PLANEACIÓN.....	26
7.2.3. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE INFORMACIÓN.....	27
7.2.4. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL.....	28
7.2.5. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE FUNCIÓN LEGISLATIVA.....	29
7.2.6. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COORDINACIÓN LABOR LEGISLATIVA.....	30
7.2.7. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CONTROL POLÍTICO.....	31
7.2.8. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE FACULTADES ESPECIALES.....	32
7.2.9. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE TALENTO HUMANO.....	33
7.2.10. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CONTRATACIÓN.....	34
7.2.11. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ASESORÍA JURÍDICA.....	35
7.2.12. CARACTERIZACIÓN PROCESO FINANCIERO.....	36
7.2.13. CARACTERIZACIÓN PROCESO SERVICIOS.....	37
8. GESTIÓN DE CALIDAD.....	38
8.1. REQUISITOS GENERALES.....	38
8.2. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	38
8.2.1. Generalidades.....	38



8.2.2. Manual de Calidad.....	39
8.2.3. Control de los Documentos.....	39
8.2.4. Control de los Registros.....	39
8.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	40
8.3.1. Compromiso de la Dirección.....	40
8.3.2. Enfoque al Usuario.....	40
8.3.3. Política de la Calidad.....	40
8.4. Planificación.....	41
8.4.1. Objetivos de la Calidad.....	41
8.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	41
8.5. Responsabilidad, autoridad y Comunicación.....	41
8.5.1. Responsabilidad y autoridad.....	41
8.5.2. Representante de la Dirección.....	42
8.5.3. Comunicación interna.....	42
8.6. Revisión por la Dirección.....	43
8.6.1. Generalidades.....	43
8.6.2. Información para la Revisión.....	43
8.6.3. Resultados de la Revisión.....	43
8.7. Gestión de los recursos.....	44
8.7.1. Provisión de Recursos.....	44
8.7.2. Talento Humano.....	44
8.7.3. Competencia, toma de conciencia y formación.....	44
8.7.4. Infraestructura.....	44
8.7.5. Ambiente de Trabajo.....	45
8.8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	45
8.8.1. Planificación de la prestación del servicio.....	45
8.8.2. Procesos relacionados con los usuarios.....	46
8.8.3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	46
8.8.4. EJERCICIO DE LAS FUNCIONES.....	48
8.8.5. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.....	49
8.8.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	49



1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO

El presente manual de la Calidad busca representar de manera clara y coherente la estructura de la Honorable Cámara de Representantes como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguren el óptimo ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, con fundamento en la interacción de los procesos definidos al interior de la Organización.

El enfoque hacia la calidad del desempeño institucional constituye el centro y guía de la gestión legislativa, teniendo en cuenta que esta Corporación satisface necesidades y expectativas sociales sentidas y/o latentes, sin lo cual carecería de sentido propio su existencia.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Honorable Cámara de Representantes se encuentra estructurado conforme los requisitos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 y una descripción del compromiso organizacional con dichos requisitos se detalla en este manual.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad está orientado a incrementar la satisfacción de la comunidad y los grupos de interés mediante la mejora continua del desempeño institucional y la prevención de los eventos que puedan afectar las expectativas de dichos grupos. Es de mencionar que la implantación del Sistema genera seguridad en la capacidad institucional para garantizar la satisfacción de dichas necesidades y expectativas.

La elaboración y edición del Manual de Calidad, son tareas a cargo del Grupo de Calidad de la Honorable Cámara de Representantes y su revisión y aprobación son responsabilidad del Comité de Calidad de la Organización.

Este manual es de uso tanto de los clientes internos como de los externos y partes interesadas y, al igual que el resto de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, estará disponible a través de la Intranet de la Entidad.

1.2. ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Honorable Cámara de Representantes tiene como campo de aplicación los procesos, las áreas y dependencias que desarrollan las funciones legislativa y administrativa de la Corporación, conforme lo establecido en la Ley 5 de 1992.



1.3. EXCLUSIONES

Los siguientes numerales de la norma NTCGP 1000:2004 no aplican para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Honorable Cámara de Representantes.

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo.

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo

Lo anterior en razón de que en desarrollo de las funciones que cumple la Corporación no es posible establecer en la práctica los resultados previstos para las leyes.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. GENERALIDADES DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

La Cámara de Representantes como parte del poder legislativo, fue creada por el artículo 40 de la Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta de 1821, regida por la Constitución Política y por las leyes de la República de Colombia.

La Cámara de Representantes, es una Corporación de origen popular, que actúa en representación del Pueblo, en pro de la justicia y del bien común. Es responsable ante la sociedad y frente a sus electores del cumplimiento de las funciones propias de su investidura.

2.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA

De lo publicado en la página WEB de la Honorable Cámara de Representantes, se extraen los siguientes apartes que ilustran de manera breve el transcurrir histórico de la Corporación.

Para 1818, Bolívar en busca de un gobierno de base popular, le pide al Consejo de Estado, creado el 5 de noviembre de 1817, que nombre una comisión para que estudie la forma de realizar elecciones para un Congreso Constituyente., y Germán Roscio es el encargado de establecer un reglamento para adelantar elecciones, incluso en sitios próximos a donde se libraban batallas. A finales de 1818, bajo la base de que Venezuela y Colombia formen una sola república, se convoca a escrutinios y con los diputados que se pueden elegir en mitad de la guerra, se instala solemnemente el 15 de febrero de 1819, bajo la presidencia de Francisco Antonio Zea. Para darle fuerza a las instituciones del Congreso, se hace necesario que el trabajo continúe en Angostura y Cúcuta, donde es aprobada la Constitución de 1821.

Así se tiene que el primer reglamento adoptado por Senado y Cámara se expide en 1821, denominado "Reglamento del Congreso General de Colombia", allí se encuentran las funciones y responsabilidades de sus miembros, el trámite de las leyes, la forma de operación, la metodología de trabajo y los controles de divulgación del ejercicio legislativo. A partir de ese momento el Congreso se organiza y reglamenta internamente.

Para 1823, el veto sobre el primer Senador que debía ocupar su curul recae en Antonio Nariño, a quien se acusa injustificadamente de malversación de fondos, cuando fue Tesorero de Diezmos, y de traición a la patria, por su actuación de Pasto en 1814. En 1830, el "Congreso Admirable", llamado así por Bolívar, en virtud de la pulcritud y calidad de sus miembros, hace modificaciones para que haya un Senador por cada provincia. Se decreta un aumento de sueldo a 6 pesos y se exige que la edad sea de más de 40 años, lo cual criticó Bolívar, pues impedía que la juventud legislara y en cambio permitió que la vieja clase política legislara en su favor. No todos los congresistas eran colombianos, pues Ecuador y Venezuela hacían parte de La Gran Colombia.



La reforma del 12 de mayo de 1853, dispone por primera vez el voto directo y secreto para elegir Presidente y Vicepresidente de la República, así como Senadores y Representantes, cuyo periodo es reducido a 2 años, con posibilidad de reelección.

La Asamblea Nacional Constituyente convocada por Rafael Reyes en 1905, a raíz de que el Congreso no le concede poderes plenos, ordena que las Cámaras se reúnan por derecho propio cada dos años, el 1o. de Febrero; pero en 1909 hay una nueva reforma y se dispone que los senadores tengan un periodo de tres años y los representantes de 2, dándosele la oportunidad de estar en el Cuerpo Legislativo a las minorías, poniéndole fin a las situaciones injustas que se venían presentando con un siglo de antigüedad. Para 1910, la Ley 80 del 10 de diciembre, sancionada por Carlos E. Restrepo clasifica a los electores en dos grupos. El primero, compuesto por varones mayores de 21 años que supieran leer y escribir, con una renta anual de 300 pesos oro. Estos podían votar en todas las elecciones. El otro grupo lo conformaban el resto de los ciudadanos y solamente podían votar para Concejos Municipales y Asambleas Departamentales.

Para 1929, la ley 31 hace obligatoria la cédula de ciudadanía y la inscripción de listas de candidatos a Senado y Cámara, por lo que los departamentos deben constituir una circunscripción única para la suscripción de aspirantes. Dentro de estos cambios, en 1936 se le adjudican al Congreso periodos de sesiones al año, pero como el sistema resulta inmanejable, se modifica en 1938, creando las Comisiones Permanentes, que reciben inmenso apoyo en 1945, al dárseles mayores atribuciones. En esta reforma, la Cámara recibe la facultad de nombrar al Procurador General de la Nación, facultad que tenía el Presidente de la República, según la Carta de 1886. Igual cosa ocurre con el Contralor General. En Noviembre de 1949, Mariano Ospina Pérez decreta turbado el orden público y clausura el Congreso mediante el Decreto 3520.

En 1959 se realiza un plebiscito donde el Congreso y la democracia salen fortalecidos. Con el acto legislativo No.4 se decreta la elección de un Senador por cada 195 mil habitantes y un representante a la Cámara por cada 90 mil. En la reforma de 1968 se unifica el periodo de Senadores y Representantes de manera definitiva para 4 años, determinando 2 senadores para cada departamento y uno más por cada 200 mil habitantes o fracción mayor de 100mil. Esta base se aumentará de acuerdo con los resultados del censo. En cuanto a la Cámara, serán 2 representantes por cada departamento y uno más por cada 50 mil habitantes, pudiendo ser reelegidos de manera indefinida. Para 1962 llega la primera mujer Senadora, Berta Fernández de Ospina, a ocupar su curul.

Una reforma importante es la de 1985, que crea el Consejo Nacional Electoral, cuyos miembros se posesionan el 4 de diciembre de este año. Posteriormente, a finales de 1990, es revocado nuevamente el Congreso y el 4 de febrero de 1991, se instala la Asamblea Nacional Constituyente, elegida por votación popular, cuyos 70 miembros estaban encargados de reformar la Carta Magna. Para el 27 de octubre de 1991, nuevamente se convoca a elecciones para los dos Cuerpos Legislativos que



encuentran modificaciones y reformas sustanciales. Para empezar, el Senado estará conformado por 100 miembros, elegidos en circunscripción nacional y no departamental, como se hacía hasta ese momento. Con dos senadores elegidos en circunscripción nacional por comunidades indígenas, cuya elección se regirá por el sistema de cociente electoral.

Para la Cámara de Representantes, la elección queda sujeta a circunscripciones territoriales y especiales. Habrá dos representantes por cada circunscripción territorial más por cada 250 mil habitantes o fracción mayor del 125 mil que tengan en exceso sobre los 250 mil. Sobre el Consejo Nacional, determina que sus miembros deberán ser siete y que serán elegidos por un periodo de cuatro años, de ternas elaboradas por partidos y movimientos con Personería Jurídica.

Con la expedición de la Constitución de 1991, se da la necesidad de un nuevo reglamento para el Congreso, el cual se plasma en la Ley 5ª. de 1992, en el que se observa que para el cumplimiento de su misión, las Cámaras cuentan con una estructura legislativa y una administrativa.

2.3. FUNCIONES

En su artículo 6 Clases de Funciones, la Ley 5 de del 17 de junio de 1992, por la cual se expide el reglamento del congreso, el Senado y la Cámara de Representantes, expresa lo siguiente:

"El Congreso de la República cumple:

1. Función constituyente, para reformar la Constitución Política mediante actos legislativos.
2. Función legislativa, para elaborar, interpretar, reformar y derogar las leyes y códigos en todos los ramos de la legislación.
3. Función de control político, para requerir y emplazar a los Ministros del Despacho y demás autoridades y conocer de las acusaciones que se formulen contra altos funcionarios del Estado. La moción de censura y la moción de observaciones pueden ser algunas de las conclusiones de la responsabilidad política.
4. Función judicial, para juzgar excepcionalmente a los altos funcionarios del Estado por responsabilidad política.
5. Función electoral, para elegir Contralor General de la República, Procurador General de la Nación, Magistrados de la Corte Constitucional y de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, Defensor del Pueblo, Vicepresidente de la República, cuando hay falta absoluta y Designado a la Presidencia en el periodo 1992 -1994.
6. Función administrativa, para establecer la organización y funcionamiento del Congreso Pleno, el Senado y la Cámara de Representantes.



7. Función de control público, para emplazar a cualquier persona, natural o jurídica, a efecto de que rindan declaraciones, orales o escritas, sobre hechos relacionados con las indagaciones que la Comisión adelante.

8. Función de protocolo, para recibir a Jefes de Estado o de Gobierno de otras naciones.”

2.4. CONFORMACIÓN

La estructura orgánica de la CÁMARA DE REPRESENTANTES está fundamentada en lo doble función que cumple, la legislativa y la de administrarse. Como máximo organismo de la Cámara de Representantes está la Mesa Directiva que tiene a la Presidencia y dos vicepresidencias y cuenta con cuatro oficinas a nivel de asesoría, que son la de Protocolo, Información y Prensa, Planeación y Sistemas y la Oficina Coordinadora de Control Interno.

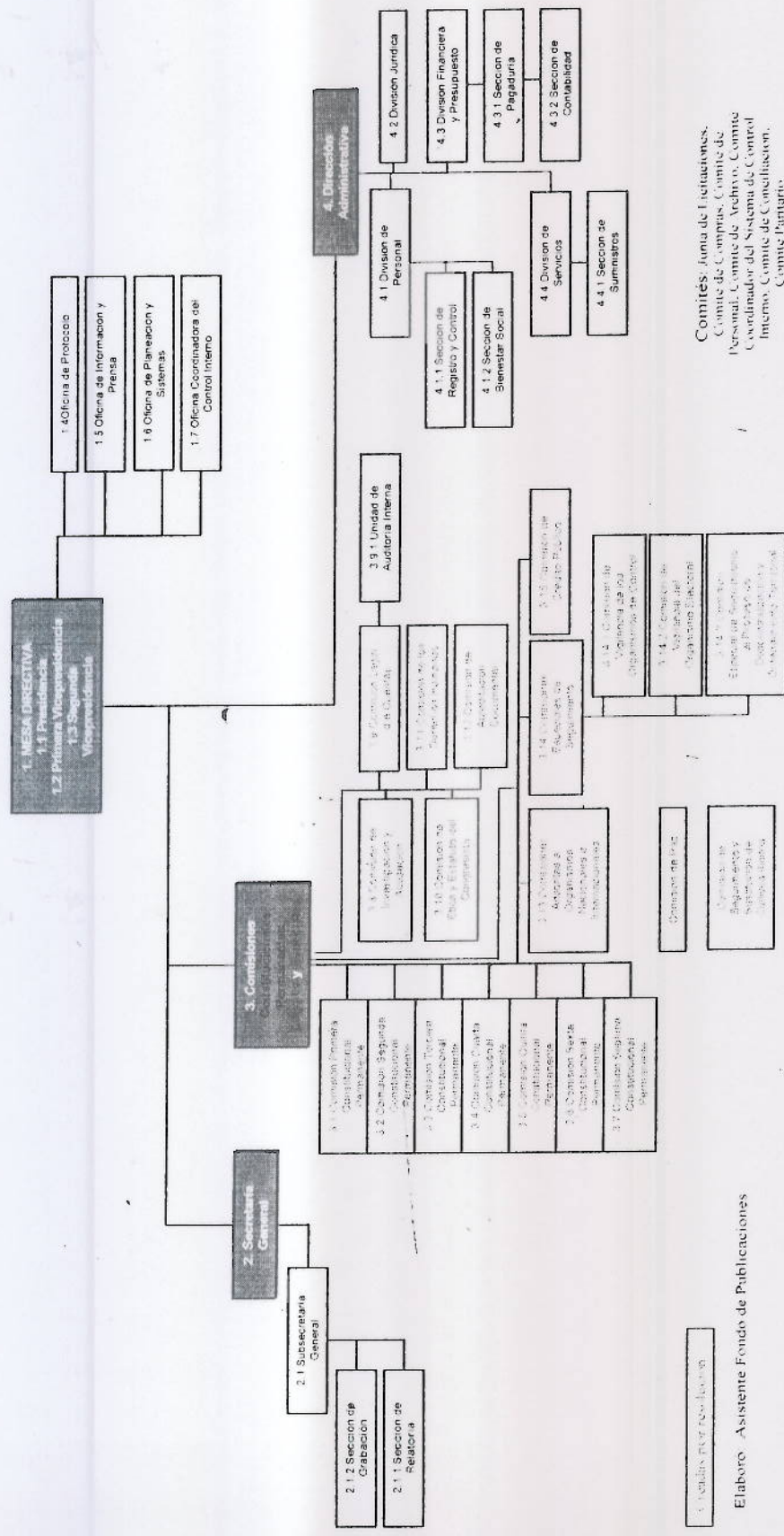
La labor legislativa la asume por intermedio de las Comisiones Constitucionales Permanentes, Legales y Especiales con el apoyo de la Secretaría General.

A su vez la función de administrarse se ejerce a través de la Dirección Administrativa de la cual dependen las Divisiones de Personal, Jurídica, Financiera y la de Servicios.

A continuación se presenta el organigrama funcional de la Cámara de Representantes.

MANUAL DE CALIDAD

ORGANIGRAMA CÁMARA DE REPRESENTANTES



5. Ventas por recepción

Elaboro: Asistente Fondo de Publicaciones

Comités: Junta de Evaluaciones,
 Comité de Compras, Comité de Personal, Comité de Archivo, Comité Coordinador del Sistema de Control Interno, Comité de Conciliación, Comité Paritario.

CONFIDENCIAL PARA USO INTERNO DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES



2.5. ESTRUCTURA DE CALIDAD.

La Alta Dirección (Mesa Directiva, Secretaría General, Presidentes de Comisiones, Jefes de Oficinas Asesoras, Dirección Administrativa y sus Jefes de División), se asegura que se establece, documenta, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad en la Honorable Cámara de Representantes. Este compromiso se evidencia mediante acciones tales como el establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad, así como su difusión, las revisiones periódicas del Sistema, la identificación y gestión de los recursos necesarios y el enfoque hacia el aumento de la satisfacción de la comunidad y grupos de interés, entre otras.

El Jefe de Oficina de Planeación y Sistemas es el Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad y, como tal, tiene autoridad y responsabilidad para:

1. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora, a partir de entre otros mecanismos, el desarrollo de las Revisiones por la Dirección.
3. Promover la concientización en todos los niveles de la Organización, a fin de cumplir con los requisitos establecidos por los usuarios.
4. A petición de la Alta Dirección, actuar como su representante ante las instancias que requieran conocer el estado que guarda la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Las demás que se encuentren descritas en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Además, se cuenta con el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad que cuenta con autoridad y responsabilidad para:

1. Aprobar el plan de diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los planteamientos que genere y sustente el funcionario designado por la Presidencia para su implementación y otros que estime pertinentes.

2. Realizar la evaluación general de la consistencia y validez del diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad en la Corporación, de acuerdo con los informes que al respecto genere el Grupo de Calidad de la Organización.
3. Proponer la adopción de la Política y Objetivos de Calidad, así como las determinaciones y planes de mejoramiento institucionales requeridos para garantizar la óptima implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Honorable Cámara de Representantes según la planificación del mismo.
4. Dirigir la organización hacia los objetivos de calidad, promoviendo un alto compromiso de todos los niveles jerárquicos para asegurar la progresiva participación de los funcionarios, de modo individual, como gestores de calidad.
5. Estudiar los informes de Auditorías Internas y de las Revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad, evaluando la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones, los Planes de Mejoramiento establecidos, así como su seguimiento y cumplimiento, monitorizando el mejoramiento continuo del Sistema.
6. Impulsar la cultura de calidad en la institución y proponer acciones para el mejoramiento continuo de los procesos de sensibilización, divulgación, capacitación y comunicación en general, entre las diferentes dependencias y funcionarios de la Corporación.

Quienes cumplan actividades de coordinación de Procesos, Programas, Proyectos o Dependencias inmersos en el alcance señalado para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Honorable Cámara de Representantes o como gestores de Calidad, tendrán responsabilidad y autoridad para:

1. Organizar y realizar el seguimiento de todas las acciones de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso, dependencia, programa o proyecto donde cumplan sus actividades.
2. Liderar o coordinar, por comisión especial de la Alta Gerencia o del Comité de Calidad, acciones específicas de divulgación y/o capacitación según su formación, en el área, programa, proyecto o dependencia donde cumplan sus actividades.



3. Supervisar el funcionamiento de los canales de comunicación necesarios para asegurar que la información llegue a todo el personal de manera adecuada.
4. Comunicar las necesidades de recursos y de capacitación relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso, programa, proyecto o dependencia donde cumpla sus actividades.

Todo el personal que desarrolle actividades que afecten la Calidad de los servicios que se prestan en los Procesos, Programas, Proyectos o Dependencias inmersos en el alcance señalado para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación, tendrá responsabilidad y autoridad para:

1. Comprometerse con el logro de la Política y los Objetivos de Calidad.
2. Identificar, registrar y comunicar todo problema que afecte la calidad en el desarrollo de sus tareas.
3. Capacitarse en el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Honorable Cámara de Representantes.



3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.

3.1. MISIÓN

Representar dignamente al Pueblo como titular de la Soberanía para construir escenarios jurídicos, transparentes y democráticos que soportan la creación e interpretación de leyes, la reforma de la Constitución real y objetiva, el control político sobre el Gobierno y la administración Pública, la investigación y acusación a los altos funcionarios del Estado y la elección de altos funcionarios del Estado.

3.2. VISIÓN

Constituirse en el órgano legislativo efectivo, legítimo y democrático de la sociedad que conduzca a la consolidación del país en un Estado social de Derecho, legislando en forma justa para lograr un desarrollo social equitativo.

3.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

3.3.1. Principios Éticos

Los principios éticos de la Honorable Cámara de Representantes son:

1. La buena fe incorpora el valor ético de la confianza, del respeto por el otro y de credibilidad hacia los particulares y los funcionarios de la Cámara de Representantes en todas sus actuaciones.
2. Respeto a la dignidad humana. El reconocimiento de los servidores públicos de la Cámara de Representantes que buscan un fin en si mismos exigiendo un comportamiento ético, para cada una de las actuaciones frente al tratamiento que se debe dar a sus compañeros y demás personas, con el fin de no menoscabar sus derechos y libertades.
2. Solidaridad. Se fundamenta el trabajo en equipo, en la unidad de propósitos y fines, en la evolución institucional que radica en cabeza de los servidores públicos, que integran un mismo fin y en el avanzar siendo ejemplares en proyectos y convivencia a nivel corporativo, en procura de alcanzar metas y objetivos encomendados.

3.3.2. Valores institucionales

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de Cámara de Representantes son:

- **Transparencia.** Dejar ver, sin duda y ambigüedad.



Base fundamental para el desarrollo probo, claro, oportuno, eficaz y eficiente de los funcionarios de la Corporación, con el fin de conocer y llevar a cabo las encomendadas, permitiendo la excelente gestión y su resultado positivo.

• **Respeto.** Reconocimiento de la dignidad del otro.

Es el valor de ver en el otro a un ser humano con derechos, que nos permitan tratar a los demás con consideración y reconocer su dignidad, integridad, creencias, costumbres y tradiciones.

El respeto nos permite entender que todos somos iguales, aunque encontremos diferencias en circunstancias sociales, económicas, ideológicas o físicas. Es esta igualdad la que resalta la importancia de escuchar al otro para conocer los motivos que respaldan sus actitudes y acciones, independientemente de la ubicación jerárquica en que nos encontremos.

Somos respetuosos si:

1. Reconocernos a los otros como personas con dignidad, derechos y valores.
2. No pasamos por encima de los demás para lograr nuestros objetivos.
3. Somos atentos, sencillos, cordiales, considerados, solidarios, responsables, corteses y humildes.
4. Aprendemos a controlar la agresividad y la impaciencia.

• **Honestidad.** Honradez en el actuar.

Consiente de su función pública, la Cámara de Representantes trabaja para generar confianza con su comunidad, reconociendo los errores y equivocaciones, y buscando siempre cumplir con sus compromisos y obligaciones pactadas.

Constituye el equilibrio y la congruencia entre lo que se piensa y lo que se hace. Es la conciencia clara "ante mí y los demás".

Para ser honestos:

1. Seamos serios y discretos.
2. Tengamos el máximo cuidado en el manejo de los recursos públicos y los bienes de la Entidad.
3. Seamos fieles a las promesas y compromisos adquiridos por pequeños que puedan ser.
4. Actuemos siempre con justicia y rectitud.
5. No acordar en privado lo que no se pueda sustentar en público.

• **Eficiencia.** Lograr un propósito con el menos uso de tiempo y recursos.



La Honorable Cámara de Representantes incrementa su potencial para la consecución de sus objetivos mediante la incorporación de procesos, ejercicios de planificación, operando de manera objetiva sus proyectos y con el desarrollo permanente del talento humano de la Corporación.

Para el logro de los objetivos de la Cámara de Representantes, los Servidores Públicos se comprometen a conseguir los mejores beneficios optimizando el uso de los recursos disponibles a favor del bienestar de toda la comunidad.

• **Comunicación.**

La buena comunicación se caracteriza por algunos elementos que todos conocemos: escuchar más y hablar menos, evitar interrumpir la palabra, utilizar un lenguaje adecuado y propio.

La comunicación efectiva es comprensiva, participativa y conciliadora para obtener los mejores resultados y fortalecer las relaciones interpersonales.

El valor de la comunicación utilizando las palabras correctas facilita el entendimiento e interlocución de manera efectiva, con ideas, pensamiento y sentimientos de las personas, en un ambiente de cordialidad, encontrando siempre el beneficio personal y colectivo.

La buena comunicación facilita el desarrollo y mejora el clima laboral, permitiendo siempre la toma de las mejores decisiones.

Existe una buena comunicación si:

1. Preguntamos para aclarar dudas antes de tomar decisiones.
2. Nos dirigimos a los demás con claridad y cortesía.
3. Comprendemos las necesidades y requerimientos de las personas y colectividad que demanda de nuestros servicios.
4. Respetamos las ideas de los demás e intercambiamos las nuestras motivando tanto a superiores jerárquicos, como a nuestros compañeros y colaboradores a un diálogo fluido.

• **Autoestima.**

La vida transcurre entre logros y fracasos. La autoestima es el valor que nos hace tener plena seguridad de nuestras capacidades y fortalezas para superar momentos difíciles.

Cuando se tiene la conciencia del deber cumplido, adquirimos la seguridad de cada acto que hemos realizado con tranquilidad.

Mejoramos nuestra autoestima si:

1. Tenemos confianza y seguridad en lo que hacemos.



2. Asumimos retos desarrollando nuestro mayor esfuerzo y reconocemos nuestros logros.
3. Valoramos nuestra condición de seres humanos íntegros, y no en nuestra condición de acuerdo a los bienes materiales que poseemos.
4. Somos positivos y creemos en nuestras capacidades.
5. Nuestra actitud y ejercicio busca responder a la satisfacción de necesidades colectivas.

• **Equidad y Justicia.** Virtud de dar a cada uno lo que le corresponde.

Entendida como la igualdad por cuanto todos los funcionarios poseen iguales derechos y deberes, sin discriminar a ningún servidor en particular o en general por su raza, sexo, religión, costumbre y cultura, concediéndole a cada uno lo correspondiente, garantizando como mínimo los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política.

• **Lealtad.**

Factor indispensable para el desarrollo interno como externo de la entidad, donde cada funcionario público conoce y aplica los principios y valores institucionales para el desarrollo transparente, leal y fiel, en aras de la evolución de las buenas relaciones. El funcionario de la Cámara de Representantes actúa con rectitud, beneficiando y recompensando la entidad, y al grupo de funcionarios en general.

Para ser leales debemos tener en cuenta:

1. En toda relación se adquiere un deber de respeto a las personas.
2. Ser leal, honesto, veraz, íntegro.
3. Ser leal es no decir ni hacer a espaldas de una persona o de la entidad lo que no haríamos o no diríamos frente a ella.
4. La fidelidad hacia las personas y la Corporación esta en relación directa con los valores que representan.
5. La lealtad no es consecuencia de un sentimiento afectivo. Es el resultado de una formación y deliberación mental para elegir lo correcto.

• **Prudencia.**

Nos ayuda a reflexionar y a recapacitar sobre los efectos que puedan causar nuestras palabras y nuestras acciones, teniendo como resultado un actuar adecuado en cualquier circunstancia o situaciones de la vida.

La prudencia nos permite interactuar con las personas, fortalece nuestra personalidad generando seguridad, originando estabilidad y confianza hacia nosotros mismos hacia los demás.

Somos prudentes si:



MANUAL DE CALIDAD

1. Somos discretos.
2. Pensamos siempre antes de actuar.
3. Somos sensatos y precavidos.
4. Somos diligentes y responsables.
5. Somos moderados.
6. Tenemos integridad en el actuar.

La Cámara de Representantes se compromete a dar cumplimiento a lo pactado; integra el ámbito ético de todas sus decisiones administrativas y converge el decir y el actuar en un entorno de rectitud y entereza.

4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

4.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD

El compromiso trascendente del equipo humano de la Cámara de Representantes, como depositario del poder legislativo, es lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas del pueblo colombiano, ejecutando las funciones para ella establecidas por la Constitución y las leyes, acorde con un sistema de gestión que garantice la eficiencia, eficacia y efectividad en el ejercicio de sus atribuciones y propenda por el mejoramiento continuo de la Corporación.

4.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1. Instituir la cultura de calidad en todos los servidores públicos de la Cámara de Representantes, acorde con la plataforma estratégica y la política de calidad de la Corporación.
2. Promover el Mejoramiento Continuo en los procesos de la Cámara de Representantes.
3. Ser reconocida por los distintos grupos de interés por la eficacia, eficiencia y efectividad de su sistema de gestión.
4. Desarrollar planes de modernización e innovación tecnológica.



5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS

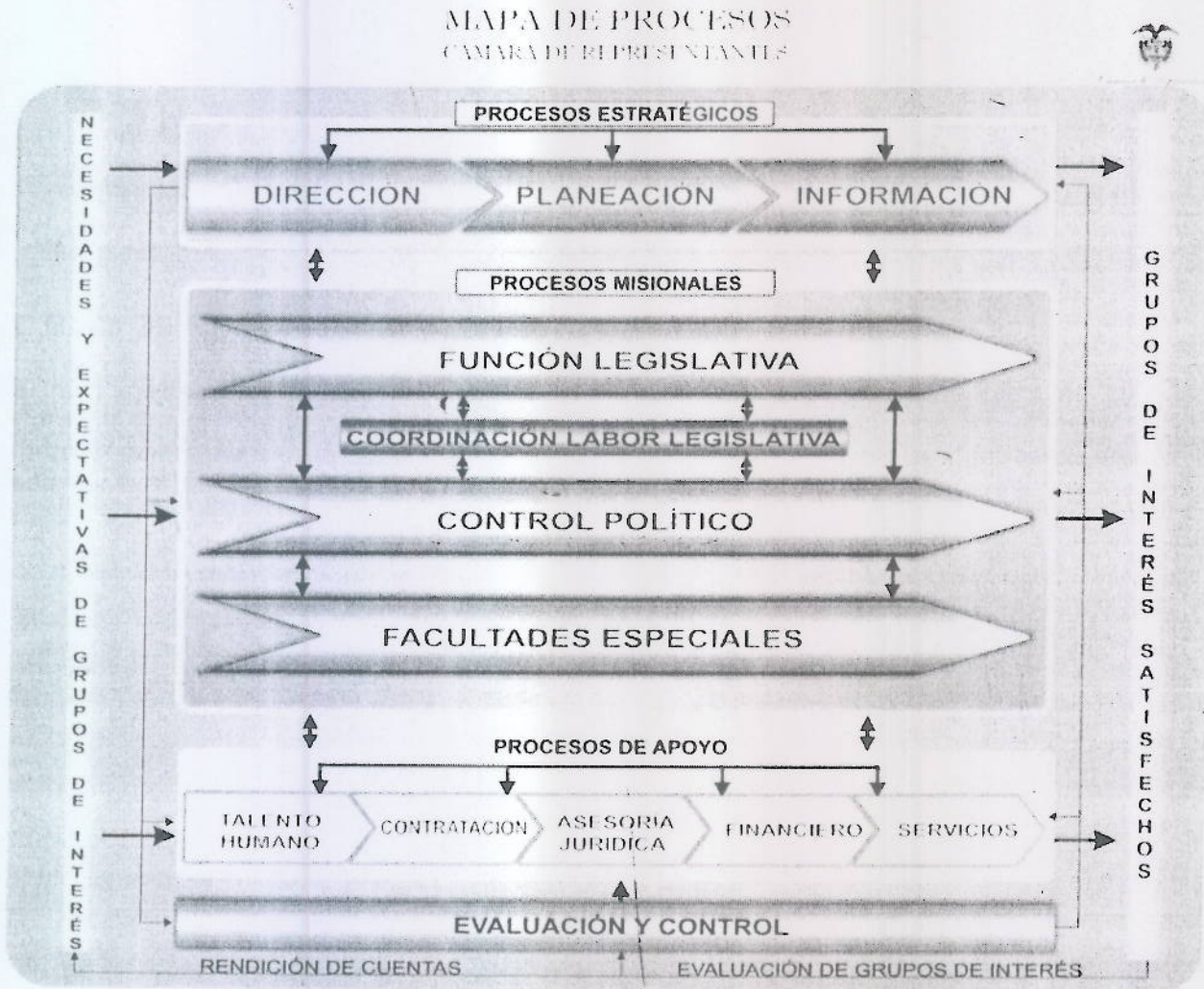
Atendiendo las directrices normativas y técnicas, la Honorable Cámara de Representantes ha adoptado un enfoque basado en procesos como mecanismo para mejorar la eficacia y la eficiencia de la Organización y alcanzar los objetivos definidos.

Con ello también se facilita la integración y alineación de los procesos para permitir el logro de los resultados planificados, aumentar la capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia de los procesos, aporta confianza respecto del desempeño coherente de la Organización, reduce tiempos y costos de ciclo por el racional uso de los recursos, clarifica responsabilidades y facilita la priorización para análisis y mejora continua.



6. MAPA GENERAL DE PROCESOS

El cual contiene los macro procesos y procesos generales que se desarrollan en la Corporación debidamente clasificados según correspondan a los niveles directivo (procesos estratégicos), ejecutor (procesos misionales) o al apoyo y control (procesos de apoyo y evaluación – control); dicho mapa se muestra a continuación:



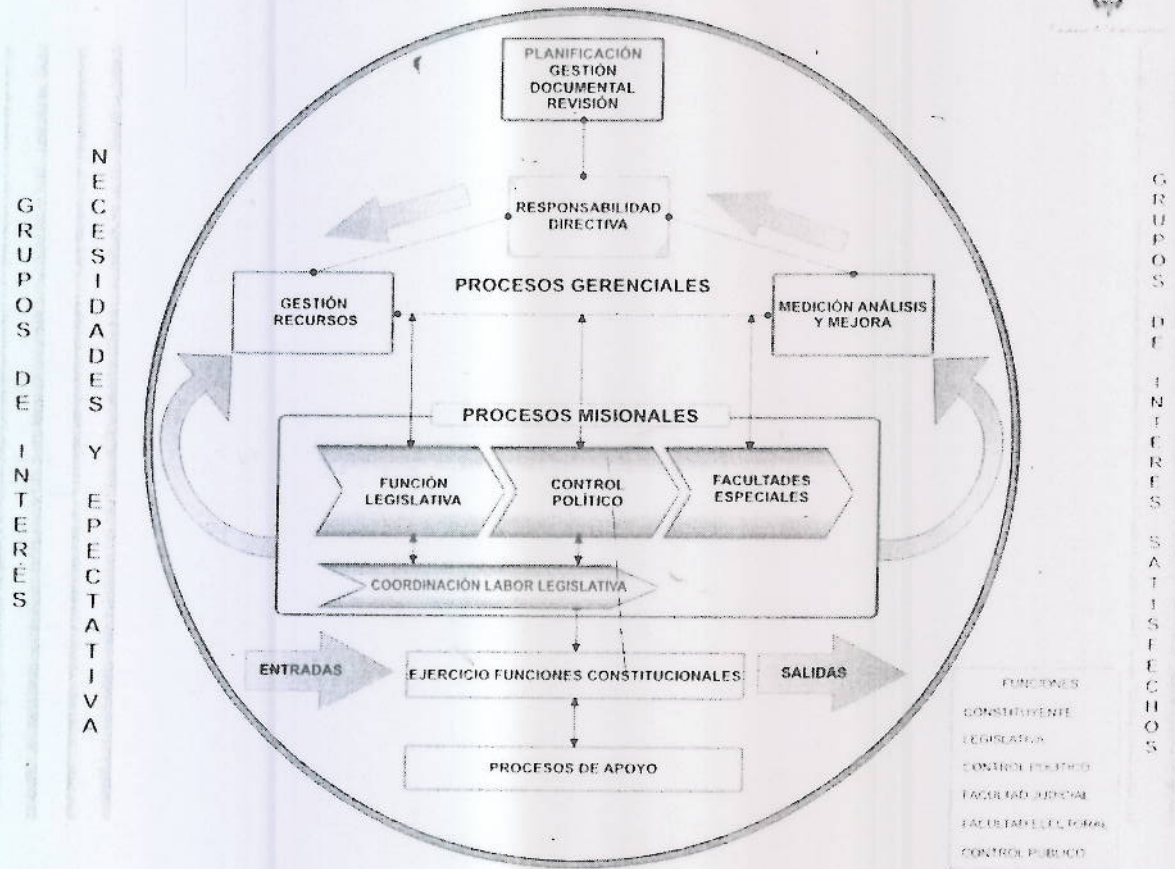


7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS E INTERACCIÓN

La sola identificación de los procesos es apenas el comienzo de las actividades necesarias para gestionarlos, ya que pueden existir barreras entre las áreas que obstaculicen el desempeño de los mismos; por lo tanto se hace necesario conocer su secuencia e interacción, como mecanismo adecuado para alcanzar la óptima operación y control de los mismos. En este aparte se presenta en forma esquemática el Diagrama de Procesos y el modelo del Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos; así mismo, se presenta la caracterización de los procesos según el alcance fijado para el Sistema.

7.1. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE DE PROCESOS.

MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON ENFOQUE POR PROCESOS
CAMARA DE REPRESENTANTES





La Honorable Cámara de Representantes definió su modelo de operación por procesos conforme las funciones para ella definidas en la Constitución Política y las leyes. En dicho modelo, existen unos procesos estratégicos que incluyen los aspectos relacionados con la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, con las responsabilidades directivas tanto en el compromiso y directrices para el desarrollo e implementación del Sistema como en la gestión de recursos y en la medición, análisis y mejora continua organizacional. Estos aspectos están en continua interacción y retroalimentación entre sí y con los demás procesos, especialmente aquellos definidos para el ejercicio de las funciones de la corporación (Función Legislativa, Control Político, Facultades Especiales y Coordinación Labor Legislativa).

En estos últimos procesos es en donde se consultan las entradas para generar una cadena de valor que corresponde al funcionamiento misional de la Corporación para obtener las salidas que van a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

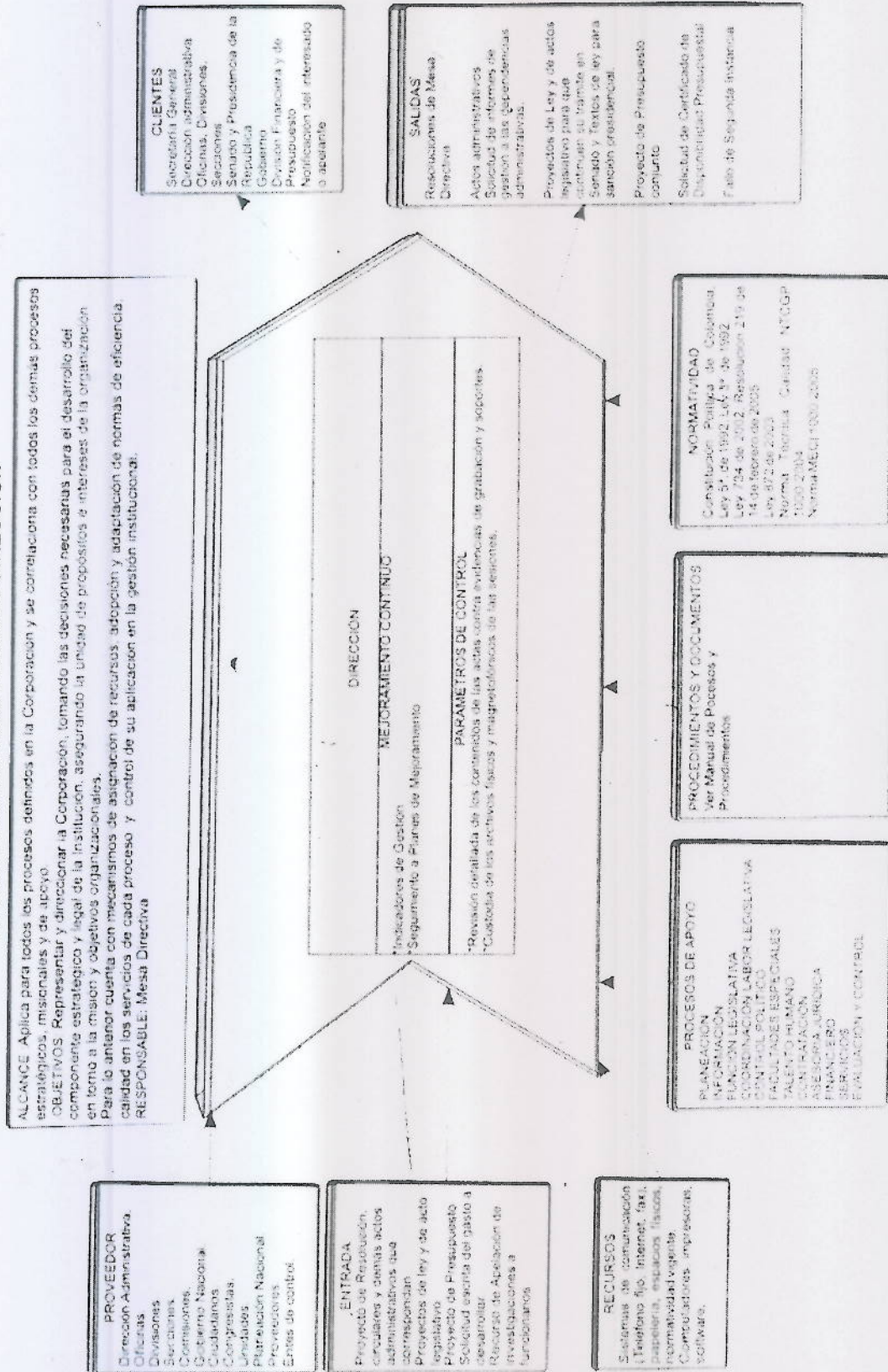
Como en todo modelo deben existir unos procesos que apoyan transversalmente la ejecución de las actividades de los demás procesos, surtiendo los recursos logísticos y administrativos que permiten el normal funcionamiento del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar correctivamente), posibilitando el afianzamiento de la cultura de calidad al interior de la Organización, así como apalancando el mejoramiento continuo institucional.

7.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.



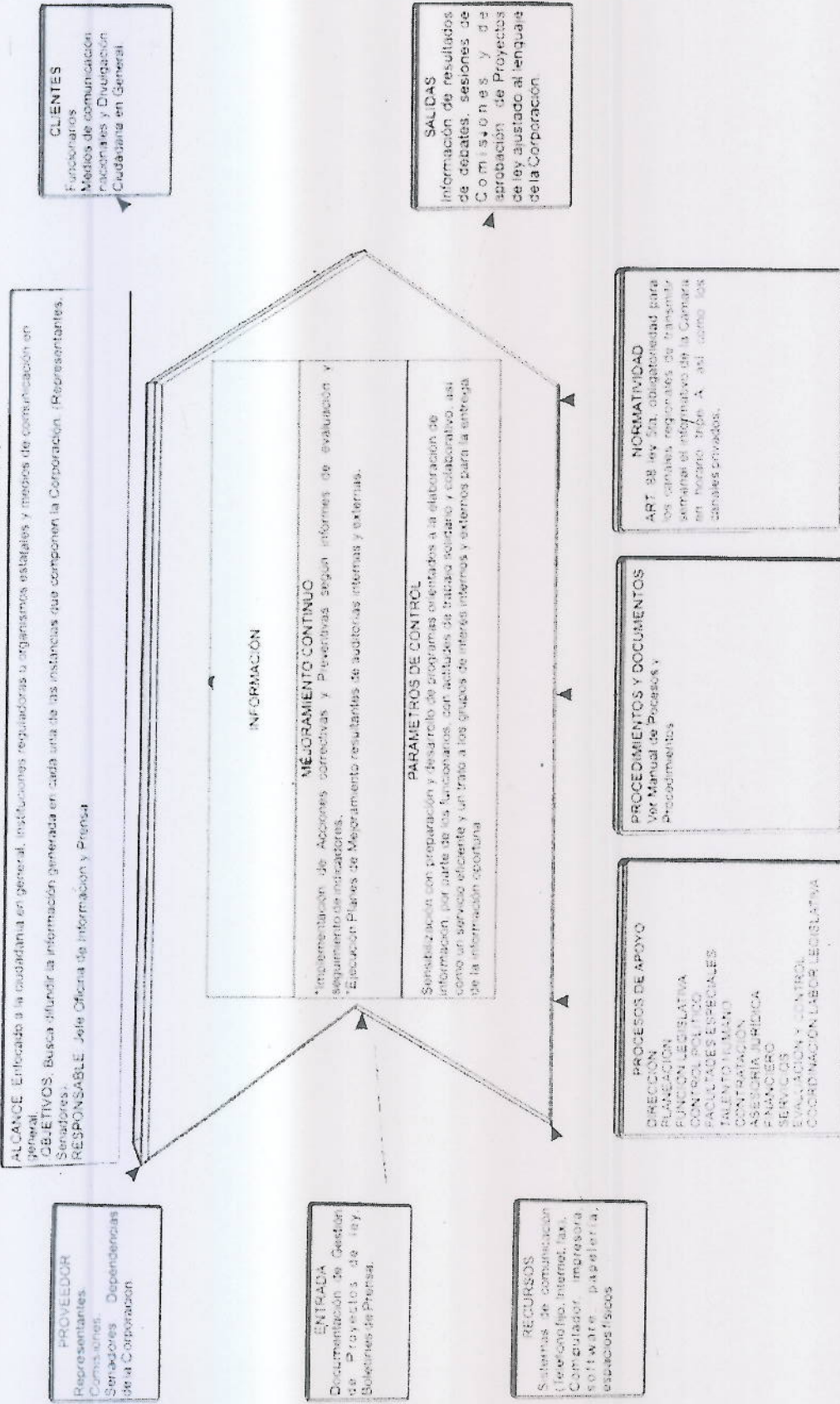
7.2.1. CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIÓN

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DIRECCIÓN



7.2.3. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE INFORMACIÓN

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INFORMACION



7.2.4. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

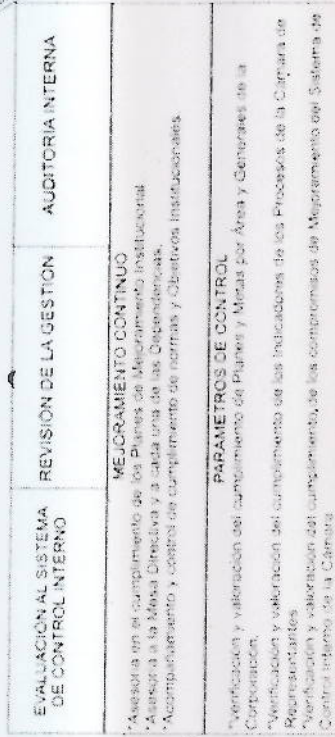
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO EVALUACION Y CONTROL

ALCANCE: Aplica para todos los procesos definidos en la Cámara de Representantes.
 OBJETIVOS: Establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la Corporación, que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente, eficiente y cumpliendo con la normatividad vigente que la regula.
 RESPONSABLE: Jefe Unidad de Coordinación de Control Interno
 Comité de Coordinación de Control Interno

PROVEEDOR
 Mesa Directiva
 Unidades asesoras
 Comisiones
 Dirección Administrativa
 Divisiones y Secciones
 Funcionarios
 Ciudadanía
 Entes de Control
 Proveedores
 Usuarios

ENTRADA
 Informes de Gestión de cada una de las Áreas
 Informes de las Entidades de Control: CGR, DGN, DIAFP
 Documentos Internos: Comunicaciones, Circulares,
 Resoluciones
 Documentos soporte de actividades económicas realizadas

RECURSOS
 *Sistemas informáticos: Hardware y Software
 *Recursos de la Entidad: Humanos Internos y Externos
 *Sistemas de comunicación: Teléfono, Internet, Fax,



CLIENTES
 Jefes de División y de Sección
 Sección Administrativa
 Dirección Administrativa
 Entes Externos de Control: CGR - CON Ciudadanía

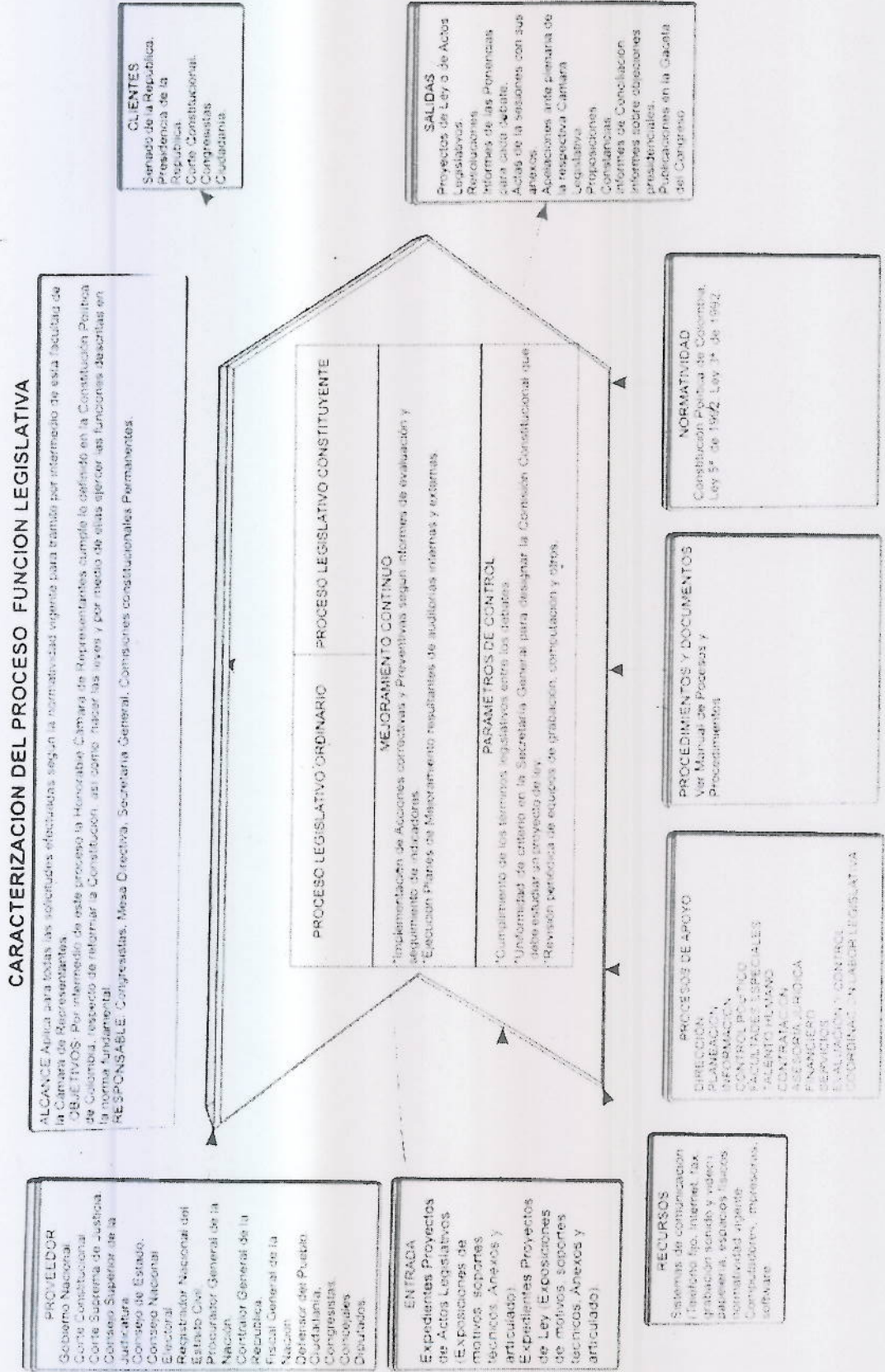
SALIDAS
 Informes de Evaluación de cumplimiento y mejoramiento por Área, por Procesos y General de la Corporación.
 Supervisadas y Monitoreadas en la Práctica, en las Dependencias y los entes de control del Control Interno.
 Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno.

NORMATIVIDAD
 Constitución Política Art. 209, 268, 269 y 354
 La Ley 5ª de 1992, Ley 475 de 1998, Ley 489 de 1998, Ley 704 de 2002, Ley 42 de 1993, Ley 87 de 1993,
 Decreto 1326 de 1994, Decreto 263 de 1996, Decreto 1445 de 1999, Decreto 2538 de 2000, Decreto 4537 de 2001, Decreto 1559 de 2003, Modelo Estándar de Control Interno para la Entidad Gobernadora N°01-1000-2005
 Resolución de la Contraloría General de la Nación
 Sistema de Gestión de la Calidad - Resolución Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1200-2004
 Ley 972 de 2003, Decreto 4110 de 2004
 Resoluciones de la H. Cámara de Representantes

PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS
 Ver Manual de Procedimientos y Procedimientos

PROCESOS DE APOYO
 DIRECCION
 PLANEACION
 INFORMACION
 FUNCION LEGISLATIVA
 CONTROL POLITICO
 FACULTADES ESPECIALES
 TALENTO HUMANO
 CONTRATACION
 ASESORIA JURIDICA
 MANEJO
 SERVICIOS
 COORDINACION LABOR LEGISLATIVA

7.2.5. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE FUNCIÓN LEGISLATIVA



CONFIDENCIAL PARA USO INTERNO DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES



7.2.6. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE COORDINACIÓN LABOR LEGISLATIVA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COORDINACION LABOR LEGISLATIVA

ALCANCE: Aplica para todas las actividades desarrolladas en virtud de los procesos de Función Legislativa y Control Político de la Cámara de Representantes.

OBJETIVOS: Coordinar los labores legislativos de la Honorable Cámara de Representantes, informar sobre los resultados de toda clase de votación que se cumpla en la Corporación; llevar las actas debidamente; Coordinar la grabación de las Sesiones Plenarias y vigilar la seguridad de las cintas magnéticas y las actas; Dirigir la formación del archivo legislativo de cada legislatura y entregarlo a la oficina de archivo del congreso acompañado de un inventario general y un índice de las diversas materias que lo componen.

RESPONSABLE: Secretaría General.

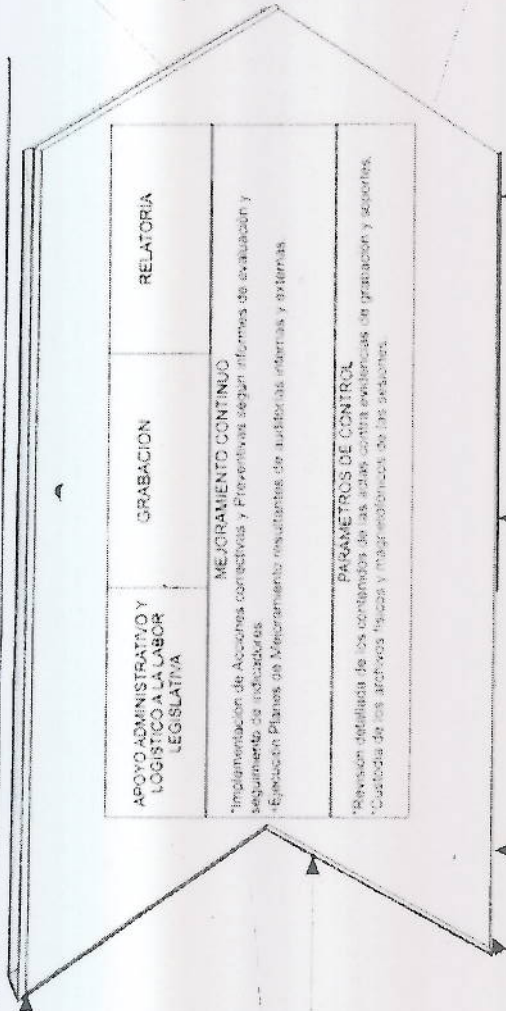
PROVEEDOR
Gobierno Nacional
Órganos Constitucionales
Ciudadanía
Constitución
Manual Directiva
Comisiones
Constitucionales

ENTRADA
Proyectos de Actas
Leipatvías,
Proyectos de Ley,
Exposiciones de motivos,
Solicitudes técnicas,
Anexos,
Solicitudes de tiempo de
servicio y asistencia a
sesiones,
Hojas de voto de los
Representantes,
Directivos de Policía
Correspondencia

RECURSOS
Sistemas de comunicación
(teléfono fijo, internet, fax)
Computador, impresora,
software, papelería
materiales físicos

CLIENTES
Dependencias, Secretaría
General,
Comisiones,
Ciudadanía.

SALIDAS
Proyectos de Ley o de Actas
Legislativos,
Resoluciones
"Informes de las Promociones
para cada sesión",
Proyectos de actas de la
sesiones con sus anexos,
"Aplicaciones para memoria
de la respectiva Cámara
Legislativa",
"Proposiciones",
"Comentarios",
"Informes de Conciliación",
"Publicaciones en la Gaceta
del Congreso",
"Certificaciones de tiempo de
servicio y asistencia a
sesiones",
"Hojas de voto revisadas de
los Representantes",
"Trámites, anexos para
"Proyectos de Actas de cada
sesión",
"Actas de cada sesión"



NORMATIVIDAD
"Constitución Política de Colombia",
"Ley 3ª de 1992, Ley 3ª de 1992"

PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS
Ver Manual de Procesos y
Procedimientos

PROCESOS DE APOYO
DIRECCION
PLANEACION
INFORMACION
FUNCION LEGISLATIVA
CONTROL POLITICO
FACULTADES ESPECIALES
TALENTO HUMANO
CONTRATACION
ASESORIA JURIDICA
FINANCIERO
SERVICIOS
EVALUACION Y CONTROL

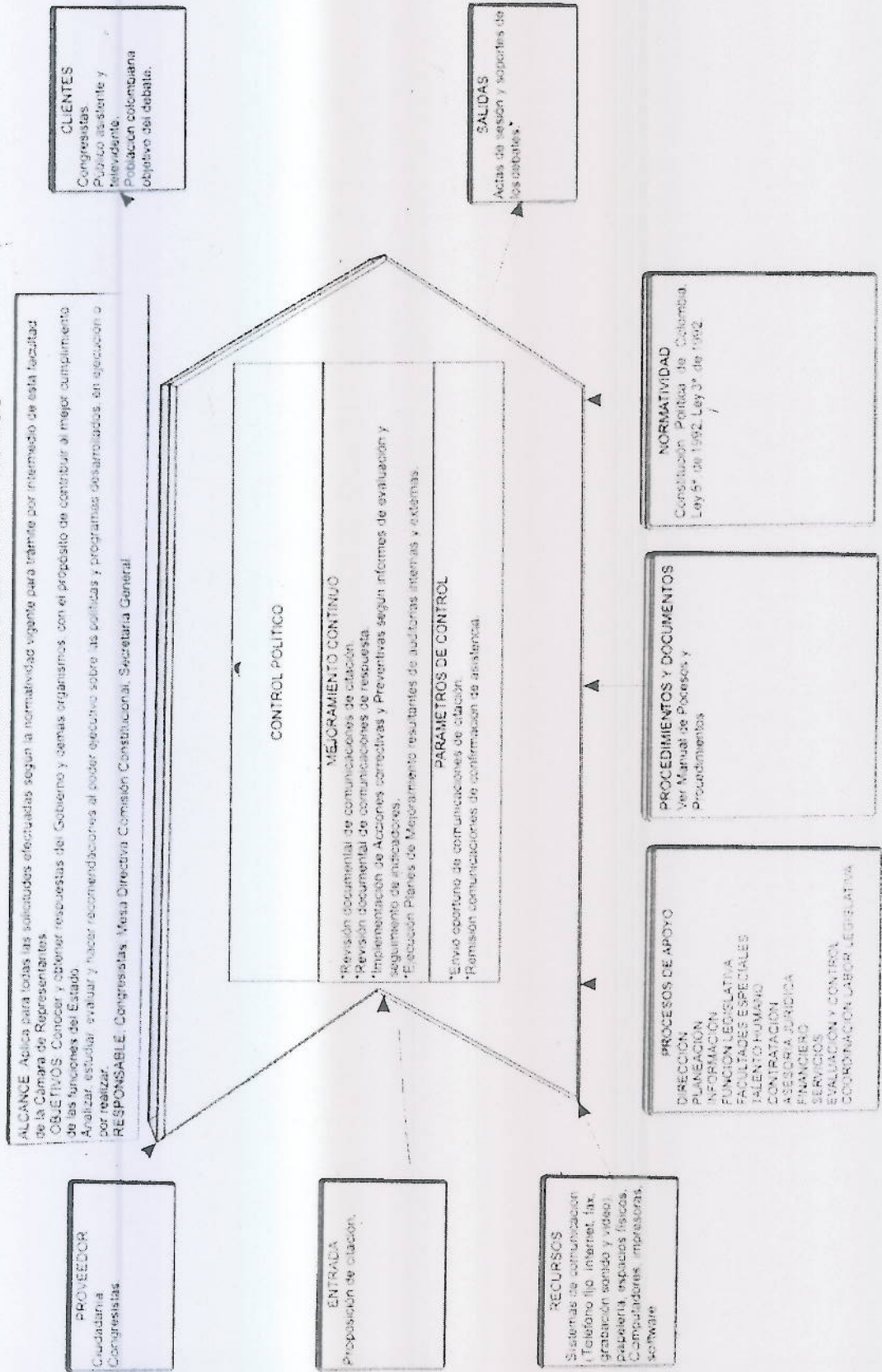
CONFIDENCIAL PARA USO INTERNO DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES



MANUAL DE CALIDAD

CODIGO: PLAN.03.M01.01
VERSION: 01
PAGINA: Pagina 31 de 53
FECHA: DD-MM-AAAA

7.2.7. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CONTROL POLÍTICO
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTROL POLITICO

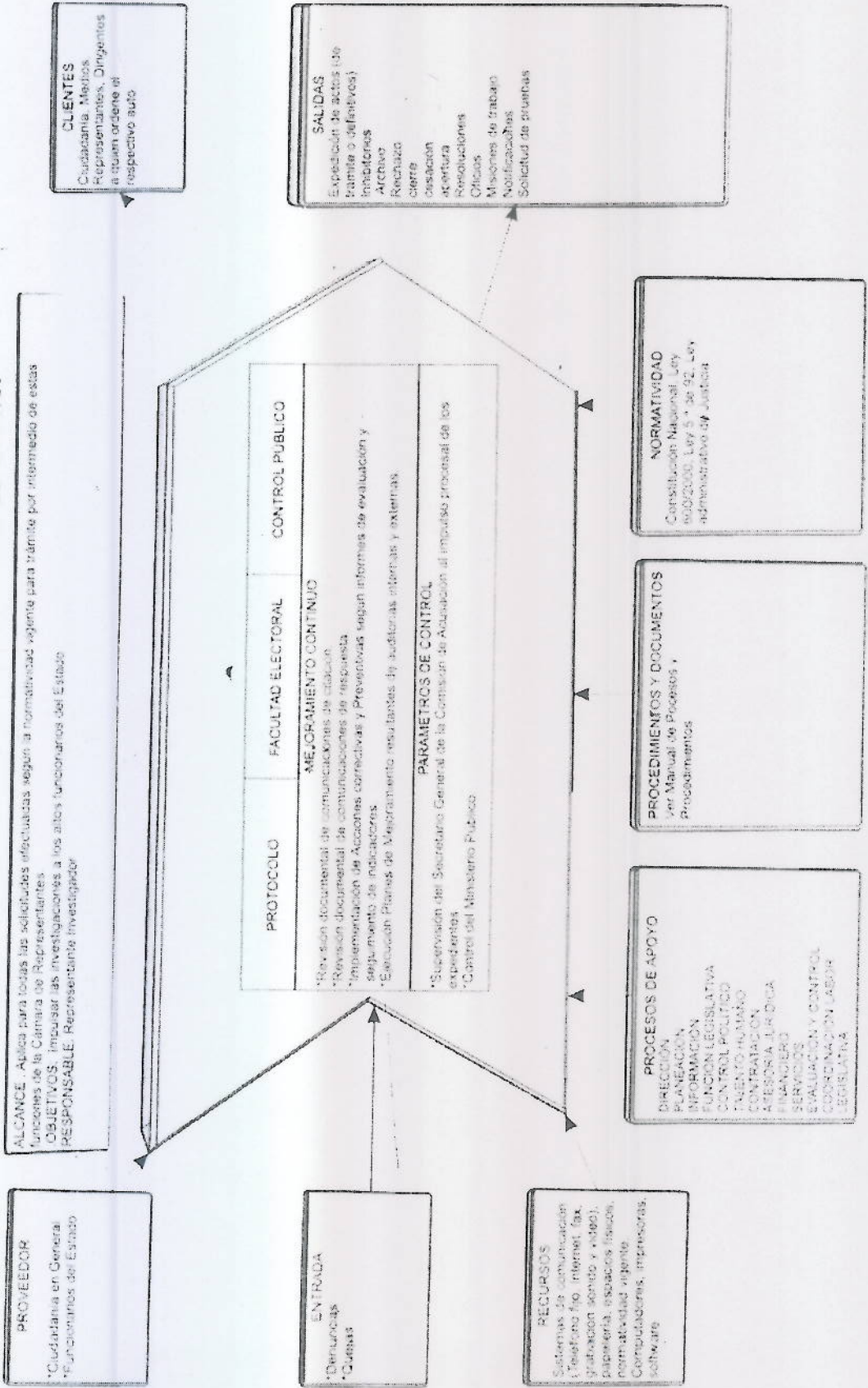


CONFIDENCIAL PARA USO INTERNO DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES



7.2.8. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE FACULTADES ESPECIALES

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE FACULTADES ESPECIALES



CONFIDENCIAL PARA USO INTERNO DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES

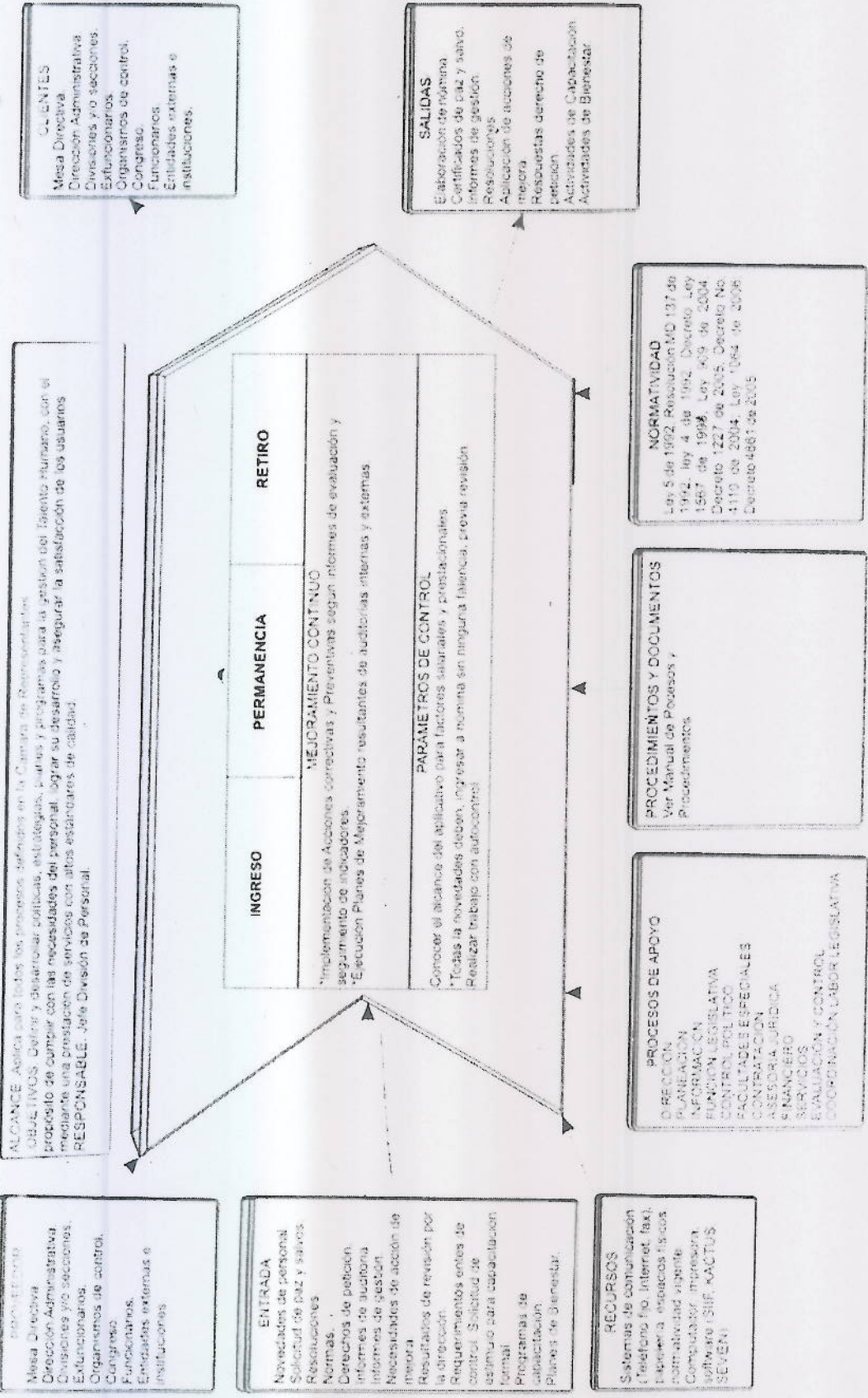


MANUAL DE CALIDAD

CODIGO: PLAN.03.M01.01
 VERSION: 01
 PAGINA: Página 33 de 53
 FECHA: DD-MMM-AAAA

7.2.9. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE TALENTO HUMANO

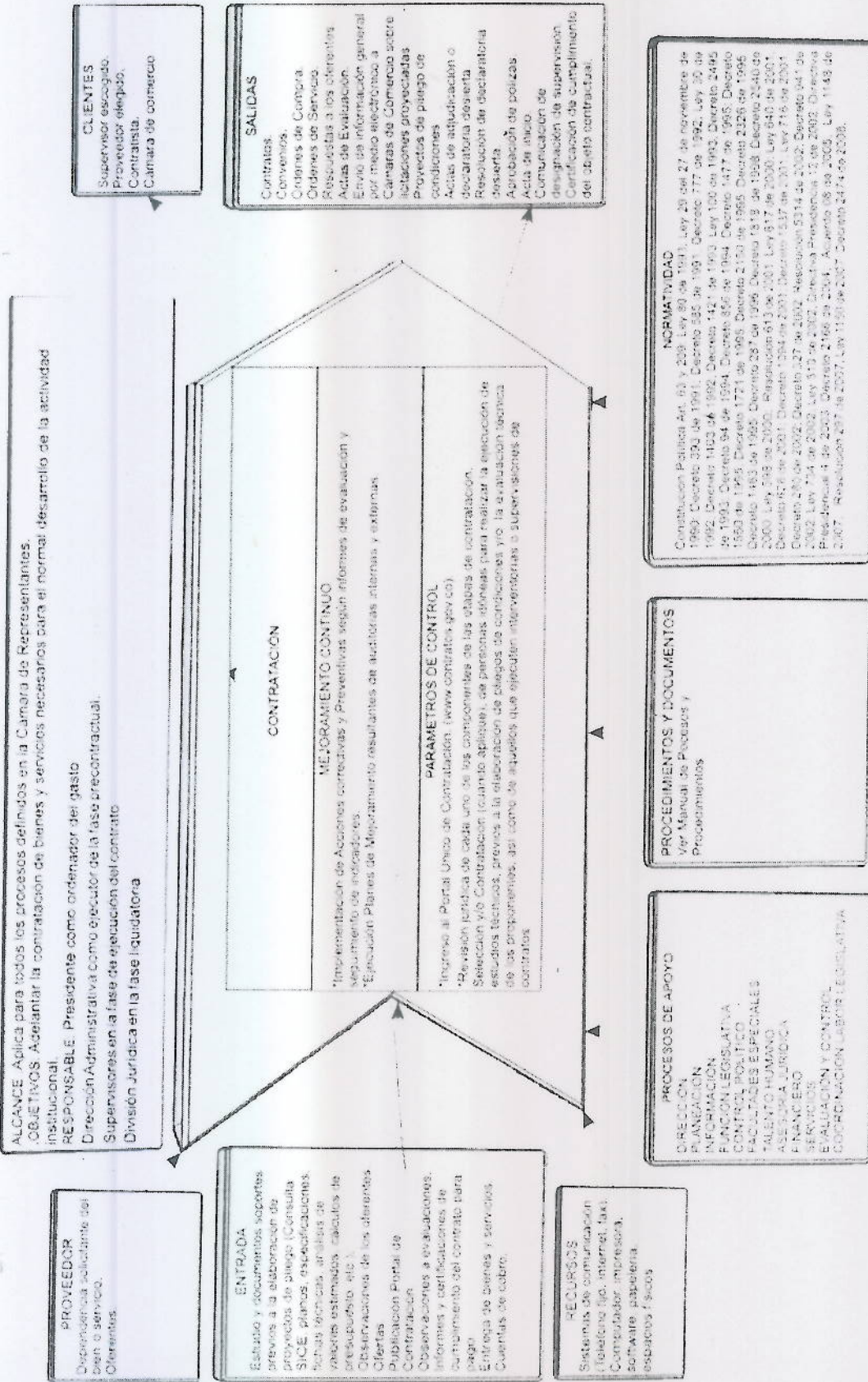
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO



CONFIDENCIAL PARA USO INTERNO DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES

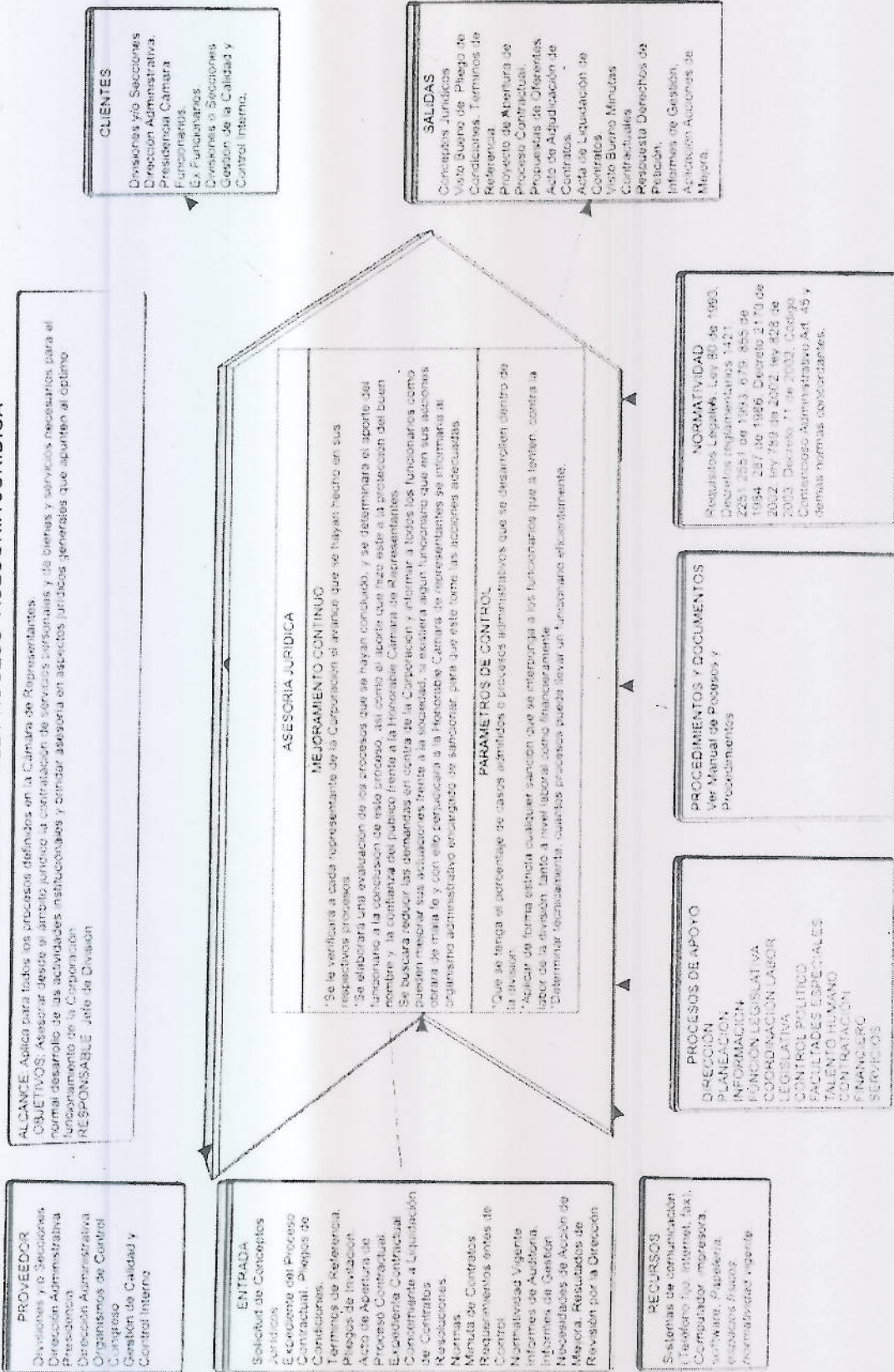


7.2.10. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CONTRATACIÓN CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONTRATACION





7.2.11. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ASESORÍA JURÍDICA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASESORIA JURIDICA

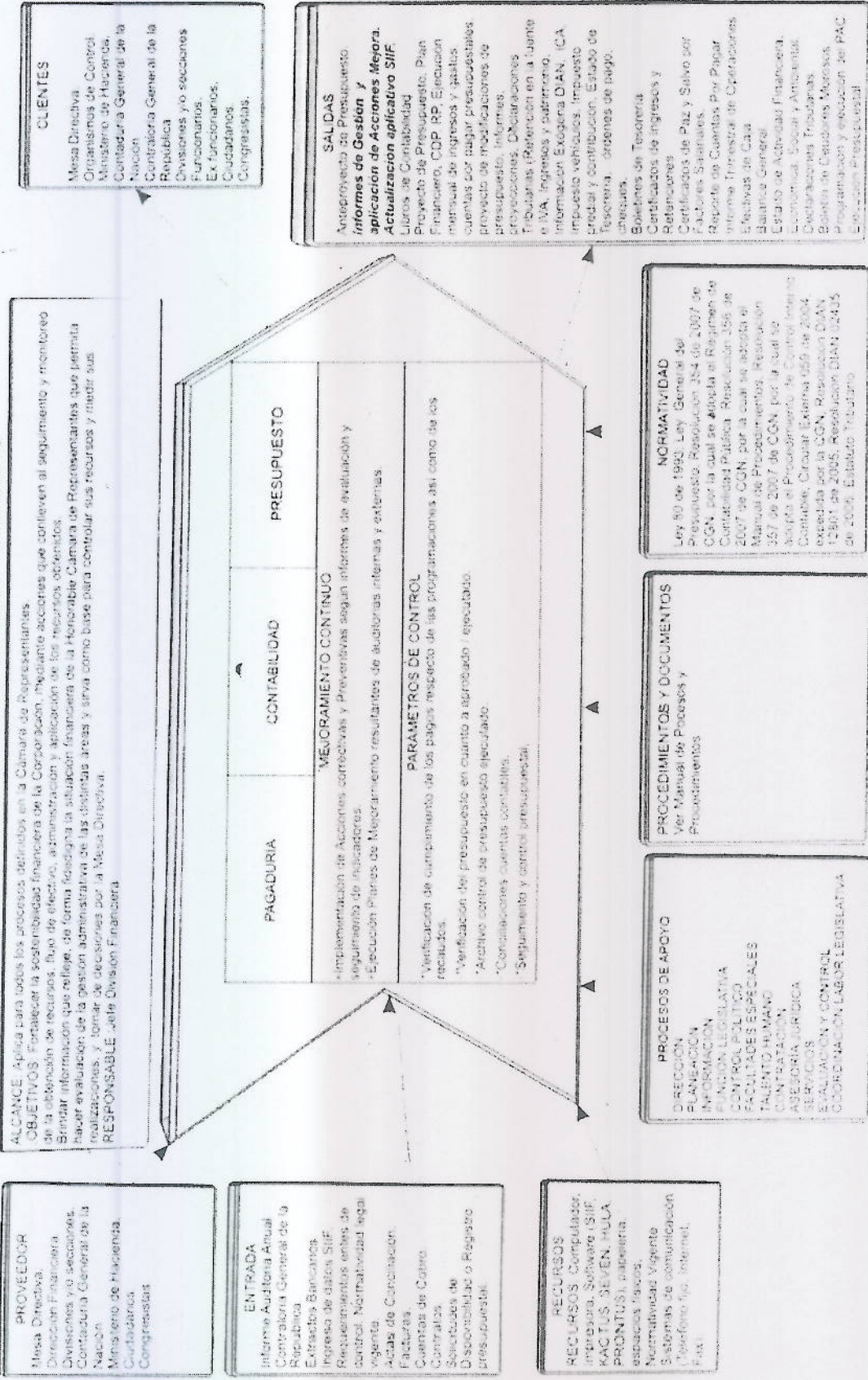


CONFIDENCIAL PARA USO INTERNO DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES



MANUAL DE CALIDAD

7.2.12. CARACTERIZACIÓN PROCESO FINANCIERO
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO FINANCIERO

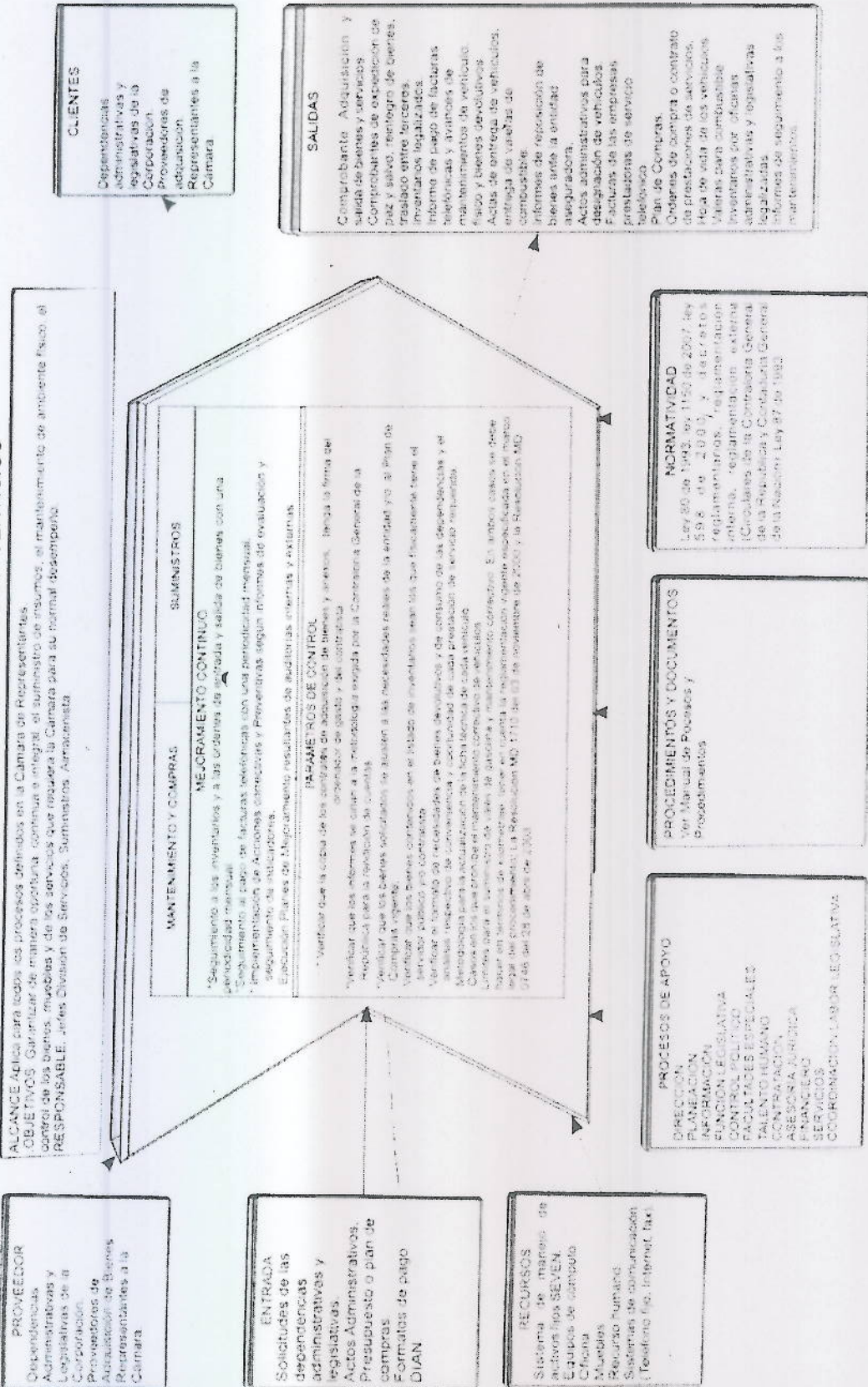


CONFIDENCIAL PARA USO INTERNO DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES

MANUAL DE CALIDAD

7.2.13. CARACTERIZACIÓN PROCESO SERVICIOS

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIOS



CONFIDENCIAL PARA USO INTERNO DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES

8. GESTIÓN DE CALIDAD.

El Sistema de Gestión de la Calidad diseñado y desarrollado para la Honorable Cámara de Representantes asegura su implementación acorde con lo establecido en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, como se evidencia a continuación.

8.1. REQUISITOS GENERALES.

La Alta Dirección de la Honorable Cámara de Representantes asegura que sus funciones se ejercen de acuerdo con lo estipulado en el Sistema de Gestión de la Calidad definido y el alcance del mismo; dicho sistema se establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Para mantener y mejorar la eficacia del Sistema, la Alta Dirección de la Corporación:

- a) Identifica los procesos necesarios en la Institución conforme lo registrado en el numeral 6 de este manual.
- b) Describe la secuencia entre los procesos y determina su interacción según lo establecido en el numeral 5 de este manual.
- c) Asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y control de los procesos.
- d) Realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos mediante los resultados del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad y las Revisiones por la Dirección.
- e) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

8.2. GESTIÓN DOCUMENTAL.

8.2.1. Generalidades.



La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está elaborada y adecuada a las características y necesidades de la Organización y sus usuarios, la complejidad de su función y la competencia de sus servidores, e incluye:

- a) La Política y los Objetivos de Calidad
- b) El Manual de Calidad
- c) Los procedimientos documentados requeridos por el Sistema.
- d) Los registros requeridos por la Norma y el propio Sistema.

Se soporta la evidencia del cumplimiento de los requisitos y la eficacia del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad con los registros que cada proceso genera.

8.2.2. Manual de Calidad.

En este documento se registra la Política y Objetivos de la Calidad, así como el alcance y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, también se justifican las exclusiones.

Se hace referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, así como una descripción de la interacción entre los procesos.

8.2.3. Control de los Documentos.

La Corporación elaboró y mantiene actualizada la "Guía para la elaborar y presentar Documentos en la Honorable Cámara de Representantes", en la que se establecen las pautas para la emisión, aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios, distribución y disponibilidad de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad en los puntos de uso, en condiciones legibles y fácilmente identificables, previniendo el uso de documentos obsoletos.

8.2.4. Control de los Registros.

La Corporación elaboró y mantiene actualizada la "Guía para la elaborar y presentar Documentos en la Honorable Cámara de Representantes", en la cual se incluye el

control sobre los documentos que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema.

En dicha Guía se consideran las acciones necesarias para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros acorde con las normas vigentes.

8.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

8.3.1. Compromiso de la Dirección.

La Alta Dirección (Mesa Directiva, Secretaría General, Presidentes de Comisiones, Jefes de Oficinas Asesoras, Dirección Administrativa y sus Jefes de División), se asegura que se establece, documenta, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad en el Honorable Cámara de Representantes. Este compromiso se evidencia mediante acciones como el establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad, así como su difusión, las revisiones periódicas del Sistema, la identificación y gestión de los recursos necesarios y el enfoque hacia el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios, entre otras.

En el desarrollo de estas actividades cada integrante, según su competencia, mantiene registros que proporcionan evidencia de este compromiso.

8.3.2. Enfoque al Usuario.

A través de la definición de los procesos, se asegura el óptimo ejercicio de las funciones constitucionales y legales, como una de las premisas del Sistema, cumpliendo los requisitos exigidos para la prestación y buscando exceder las expectativas de quienes acuden a la Honorable Cámara de Representantes a ser atendidos.

8.3.3. Política de la Calidad.

La Alta Dirección ha asegurado el establecimiento de una Política de la Calidad, adecuada a la misión institucional, aplicable, coherente con el Plan Estratégico Institucional, los planes operativos y de gestión, así como con los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Dicha declaración se puede ver en el numeral 4.1. de este manual, evidenciándose que proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Calidad. La política es analizada para su continua adecuación a través de las Revisiones por la Dirección.

8.4. Planificación.

8.4.1. Objetivos de la Calidad.

La Alta Dirección de la Honorable Cámara de Representantes se asegura que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la Organización.

Los Objetivos de la Calidad son coherentes con el Plan Estratégico Institucional y con la Política de la Calidad y se encuentran documentados en el presente Manual.

8.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Planificación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Honorable Cámara de Representantes se realiza con el fin de cumplir con los requisitos de la Norma y los Objetivos de Calidad.

Cuando se implementan cambios en el Sistema se realizan de forma planificada, designando responsabilidades, asegurando la asignación de recursos e información, con lo que se garantiza el mantenimiento de la integridad del mismo.

8.5. Responsabilidad, autoridad y Comunicación.

8.5.1. Responsabilidad y autoridad.

La Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la Honorable Cámara de Representantes se asegura que la responsabilidad y autoridad del personal que desarrolla las actividades se encuentran descritas en este Manual (ver numeral 7.2.), en los procedimientos, guías, instructivos y demás documentos del Sistema y son comunicadas al personal en los procesos de inducción y otros mecanismos como Comités, oficios, publicaciones, talleres de trabajo y reuniones.

8.5.2. Representante de la Dirección.

La Alta Dirección designó como su representante para el Sistema de Gestión de la Calidad al Jefe de Planeación y Sistemas, quien independientemente de las responsabilidades que tiene en su cargo, cuenta con la responsabilidad y autoridad necesarias para impulsar, coordinar y desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad diseñado para la Honorable Cámara de Representantes. Como funciones específicas tendrá las siguientes:

1. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema.
2. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora, a partir de entre otros mecanismos, el desarrollo de las Revisiones por la Dirección.
3. Promover la concientización en todos los niveles de la Organización, a fin de cumplir con los requisitos establecidos por los usuarios.
4. A petición de la Alta Dirección, actuar como su representante ante las instancias que requieran conocer el estado que guarda la implementación del Sistema.
5. Las demás que se encuentren descritas en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.5.3. Comunicación interna.

La Alta Dirección del Sistema asegura la aplicación de mecanismos de comunicación eficaces y apropiados al Personal que participa en él, a través de los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad, comunicados por escrito, reuniones de trabajo periódicas, comunicación directa a todos los niveles de la Organización, publicaciones, boletines, correos electrónicos, entre otros, en los que se informa sobre temas tales como cumplimiento de objetivos, quejas de los usuarios, documentación, cambios en el Sistema y en general aspectos de su desarrollo e implementación.



8.6. Revisión por la Dirección.

8.6.1. Generalidades.

La Alta Dirección del Sistema establece la Revisión al mismo de manera permanente, para asegurar su pertinencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad. Se mantienen registros de dichas revisiones.

8.6.2. Información para la Revisión.

La información para la Revisión es solicitada por el Representante de la Dirección a quienes se desempeñen como Coordinadores de los aspectos, procesos o áreas a revisar e incluye:

- a) Resultados de Auditorías de Calidad.
- b) Retroalimentación de los grupos de interés.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad de los Servicios.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección.
- f) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora.
- h) Estado de la Política y Objetivos de la Calidad.
- i) Evaluación del desempeño de proveedores.
- j) Comunicación interna y ambiente laboral.

8.6.3. Resultados de la Revisión.

De cada revisión se elaborará un informe que debe proporcionar declaración relevante sobre los aspectos revisados, por ello hará referencia al objetivo del Plan, su alcance, las herramientas y métodos empleados, los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones de primera instancia. Dicha información servirá para:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- b) La mejora de los servicios, en relación con las necesidades y expectativas de los usuarios.
- c) La evaluación de necesidades de recursos.



8.7. Gestión de los recursos.

8.7.1. Provisión de Recursos.

El Honorable Cámara de Representantes determina los recursos necesarios para operar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las necesidades y expectativas de los usuarios, su proceso financiero y el presupuesto aprobado para cada vigencia.

8.7.2. Talento Humano.

La Honorable Cámara de Representantes reconoce que su capital Humano es primordial para llevar a cabo lo planteado para su Sistema de Gestión de la Calidad y volver realidad su Política y Objetivos de la Calidad. Por ello se asegura que el Personal que participa en los procesos, sea competente de acuerdo con lo establecido en cuanto a requisitos de educación, formación y experiencia conforme lo estipulado en las normas.

8.7.3. Competencia, toma de conciencia y formación.

Quienes cumplen funciones o actividades de Coordinación en las dependencias, determinan según la evaluación, si el personal a su cargo es competente; en caso que no lo sea, solicitan a las instancias correspondientes se lleven a cabo los procesos de inducción, reinducción o capacitación que permitan cubrir el diferencial detectado.

Los registros de la competencia del personal se encuentran en el fólder de Hoja de Vida de cada uno, en ellos se demuestra la educación, capacitación, habilidades y experiencia adecuadas a cada puesto.

Quienes están al frente de las áreas se aseguran que el personal que participa en los procesos conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad.

8.7.4. Infraestructura.

La Alta Dirección con base en las necesidades y las normas establecidas, programa los requerimientos de infraestructura (planta física, equipos, servicios de apoyo, entre otros), los que se gestionan a través de la División de Servicios adscrita a la Dirección Administrativa de la Organización.



8.7.5. Ambiente de Trabajo.

La Alta Dirección determina las condiciones del ambiente de trabajo, mediante la aplicación de encuestas de clima laboral.

Con base en los resultados de la evaluación del clima laboral en un periodo determinado, se diseñan planes de mejoramiento que impacten positivamente en el ambiente de trabajo, de tal forma que se mejore la satisfacción del cliente interno y ello se refleje en que el desempeño del personal satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios.

8.8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

8.8.1. Planificación de la prestación del servicio.

Los responsables de los procesos, dependencias u otros aspectos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, desarrollan las acciones determinadas en los respectivos procedimientos para planificar y desarrollar las actividades tendientes a garantizar una adecuada ejecución de las funciones asignadas..

El resultado de estas actividades se evidencia en los Planes Operativos y de Gestión de las dependencias involucradas, los cuales se ajustan a las necesidades y permiten a dichas áreas contar con una metodología de operación para la prestación del servicio de forma coherente.

Durante la planificación del ejercicio de las funciones de la Organización se incluye:

- a) Los Objetivos de la Calidad y los requisitos de la función legislativa según la normatividad vigente.
- b) La necesidad del establecimiento de procesos documentados adicionales a los ya existentes y de apropiar los recursos necesarios específicos para la función legislativa, según los presupuestos aprobados.
- c) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos.

8.8.2. Procesos relacionados con los usuarios.

8.8.2.1. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

El Honorable Cámara de Representantes se efectúa en forma periódica la revisión de los requisitos relacionados con el ejercicio de su función, lo cual incluye los momentos previos a la contratación y ejecución de la misma.

Se revisa que el ejercicio de su función cumpla los requisitos estipulados en las normas.

Se mantienen registros de la revisión de los requisitos relacionados con el ejercicio de su función y de las acciones originadas por este efecto; cuando existen cambios en los requisitos, los responsables de los procesos se aseguran que sea modificada la documentación correspondiente y que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas involucrados, sean informados y entiendan los cambios. La documentación actualizada permanece en la intranet y la comunicación se realiza por medio de reuniones, oficios, circulares entre otros.

8.8.2.2. Comunicación con los usuarios.

El Honorable Cámara de Representantes establece distintos medios para la comunicación eficaz con los usuarios tales como: buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, reuniones de Comités, atención personalizada, correo electrónico, reuniones convocadas por la Comunidad, entre otros, que permitan efectuar una retroalimentación a sus dudas, quejas, comentarios y sugerencias con respecto al servicio o consultas sobre el resultado de sus peticiones.

8.8.3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.

8.8.3.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios.

Las adquisiciones de bienes y servicios se surten a través de los procesos de Contratación, Servicios, Talento Humano y Asesoría Jurídica.

Estos procesos ejecutan compras de bienes y contratación de servicios de acuerdo con lo determinado en sus procedimientos, en los que se establece la forma en que se



asegura que los productos o servicios cumplen con los requisitos de los usuarios, fijados en los requerimientos y términos de referencia o disposiciones aplicables.

De otro lado, determinan cual será el alcance y control que se aplique a los productos o servicios y proveedores que los suministren, dependiendo del impacto que estos tienen en la prestación de los servicios.

Los procedimientos definen los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores conforme las disposiciones vigentes. Con base en la información que genera el análisis del comportamiento de los proveedores, se toman las acciones pertinentes y se dejan los registros correspondientes.

8.8.3.2. Información para la adquisición de bienes y servicios.

La información descrita en los términos de referencia, pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, incluye, cuando es apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal, y
- c) Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del proveedor.

Se asegura la adecuación de los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados, antes de comunicárselos al proveedor.

8.8.3.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.

En los procedimientos de los procesos de adquisición de bienes y/o servicios, se tienen establecidos los criterios, acciones de inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto o servicio adquirido cumple con lo especificado en los términos de referencia, pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

Cuando sea necesario, la entidad lleva a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, lo cual queda establecido en los términos de referencia, pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

8.8.4. EJERCICIO DE LAS FUNCIONES.

8.8.4.1. Control del ejercicio de las funciones.

Los responsables de los procesos planifican y mantienen bajo circunstancias controladas el ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes, según lo estipulado en la Constitución y las leyes. Las condiciones controladas incluyen cuando es necesario:

- a) La información que registra las características del ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes se encuentra descrita en la Constitución y la ley 5 de 1992.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo en procedimientos, guías, instructivos, entre otros.
- c) Los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia.

8.8.4.2. Validación del ejercicio de las funciones.

Los responsables de los procesos, dependencias u otros aspectos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, validan los procesos el ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes mediante actividades de seguimiento. Las técnicas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) La aprobación de equipos y calificación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas,
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) Los requisitos de los registros, y

8.8.4.3. Identificación y trazabilidad.

Los responsables de los procesos, cuando es apropiado, identifican el ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes por medios adecuados, a través de toda la ejecución de las mismas.



8.8.4.4. Propiedad del usuario.

Los responsables de las áreas que reciben bienes que son de propiedad del usuario, cuidan que mientras que estén bajo su control o estén siendo utilizados por ellos, se identifican, verifican, protegen y salvaguardan incluyendo aquellos que son suministrados para su utilización e incorporación dentro del ejercicio de las funciones de la Corporación.

8.8.5. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

El Honorable Cámara de Representantes determinó en los procedimientos internos, el seguimiento y la medición por realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del ejercicio de las funciones de la Corporación con los requisitos determinados. Para asegurar la validez de los resultados.

8.8.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.8.6.1. Generalidades.

Los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, definen, planifican e implementan las actividades de medición, análisis y mejora, así como las de seguimiento necesarias para asegurar la conformidad del ejercicio de las funciones de la Cámara de representantes, la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y la consecución de la mejora continua de su eficacia.

8.8.6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.8.6.2.1. Satisfacción del Cliente.

En las áreas de prestación de servicios, los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, obtienen información relativa a la percepción con respecto a satisfacción de sus necesidades y expectativas, a través de medios como los que se mencionan:

- a) Buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- b) Reuniones de Comités y/o Comisiones.

- c) Atención personalizada.
- d) Correo electrónico.
- e) Reuniones convocadas por la Comunidad.
- f) Informes de Auditorías y Revisiones por la Dirección.

La información recopilada se emplea para la mejora de los procesos.

8.8.6.2.2. Auditoría Interna.

La Alta Gerencia se asegura de llevar a cabo Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad, en desarrollo del Manual de Evaluación del Sistema de Control Interno de Auditoría por Áreas y del Sistema de Gestión de Calidad, para determinar:

- a) La conformidad con la planificación y los requisitos establecidos.
- b) La eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.

8.8.6.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

En las áreas misionales los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, hacen seguimiento de los procesos y establecen las mediciones necesarias que permiten verificar la obtención de los resultados planificados y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, aplicando las correcciones y acciones correctivas que correspondan cuando detectan desviaciones, asegurando la conformidad del ejercicio de las funciones de la Corporación. Esto se efectúa a través del cumplimiento de los procedimientos, las Auditorías Internas, Revisiones por la Dirección, entre otros.

8.8.6.3. CONTROL DE NO CONFORMIDADES.

En los distintos procesos, los responsables de los mismos o coordinadores de dependencias o proyectos, identifican y controlan los servicios que no sean conformes con los requisitos para prevenir su prestación no intencional.



Para lo anterior se emplean los procedimientos documentados, "Acción Correctiva" y "Acción Preventiva", en los que, según sea el caso, se determina la conducta a seguir para:

- a) Eliminar la no conformidad detectada.
- b) Impedir su uso o aplicación originalmente previstos.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades, de las acciones tomadas incluyendo las concesiones obtenidas.

Los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, toman acciones respecto de efectos potenciales de una no conformidad entregada.

8.8.6.4. ANÁLISIS DE DATOS.

Los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, identifican, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar los aspectos en que pueda realizarse acciones preventivas, correctivas y de mejora continua.

El análisis de los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y de otras fuentes, suministra información sobre:

- a) La satisfacción del usuario.
- b) La conformidad con los requisitos del servicio.
- c) Las características y tendencias de los procesos y servicios.
- d) El desempeño de los proveedores.

8.8.6.5. MEJORA.

8.8.6.5.1. Mejora continua.

La Alta Gerencia y los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, mejoran continuamente la eficacia, eficiencia y



efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, sustentados en el análisis de la Política y Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías y de las Revisiones por la Dirección, el análisis de datos y los efectos de acciones correctivas y preventivas presentadas.

8.8.6.5.2. Acción correctiva.

La Alta Gerencia y los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, realizan acciones correctivas de acuerdo con el efecto de las no conformidades, para eliminar sus causas y evitar que se repitan.

Para lo anterior se emplea el procedimiento documentado "Acción Correctiva", en el cual, según sea el caso, se determina la conducta a seguir para:

- a) Revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los usuarios).
- b) Determinar las causas de su origen.
- c) Evaluación de la necesidad de adopción de acciones que eviten su nueva ocurrencia, determinarlas e implementarlas.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la efectividad de dichas acciones.

8.8.6.5.3. Acción preventiva.

La Alta Gerencia y los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, realizan acciones preventivas, de acuerdo con el efecto de las no conformidades potenciales, para eliminar sus causas y advertir su ocurrencia.

Para lo anterior se emplea el procedimiento documentado "Acción Preventiva", en el que, según sea el caso, se determina la conducta a seguir para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluación de la necesidad de adopción de acciones que prevengan la ocurrencia de no conformidades



- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la efectividad de dichas acciones.