Un dibujo de una persona con un paraguas

Descripción generada automáticamente con confianza media

***Oficina de Planeación y sistemas***

***Manual de Calidad***



***Cámara de Representantes***

**PRESENTACIÓN**

conforme a lo consagrado en la ley 872 de 2003 y los decretos no. 4110 del 9 de diciembre de 2004 y 4485 de 2009 mediante el cual se adoptó la actualización de la norma técnica de calidad ntc gp 1000:2009, la administración de la cámara de representantes en su plan estratégico 2017-2018 “transformación con transparencia”, definió en su objetivo 1.9. actualizar y mejorar el sistema de gestión de la calidad.

como contribución al logro de este objetivo, el presente manual de la calidad ha sido actualizado y modificado en el año 2022, tomando en cuenta la naturaleza y característica propia de la corporación, como lo son, que el sistema de gestión de la calidad, el cual ha sido adoptado de manera voluntaria por la corporación, dado que la ley 872 de 2003 no lo hizo obligatorio para la rama legislativa del poder público, y el poco tiempo de permanencia en sus cargos de los funcionarios y contratistas de la dirección administrativa de la cámara de representantes, lo cual afecta de manera importante, tanto la implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad en la corporación.

es importante resaltar que el departamento administrativo de la función pública dafp, el 11 de septiembre de 2017, adopto para la rama ejecutiva del poder público el “modelo integral de planeación y gestión mipg v2” herramienta para mejorar la gestión de la administración pública en colombia.

este modelo articula e integra el sistema de gestión sg (conformado por el sistema de desarrollo administrativo y el sistema de gestión de la calidad) con el modelo estándar de control interno meci 1000:2014.

dado que el mipg v2, según el decreto no 1499 del 11 de septiembre de 2017 no hace obligatoria su adopción para la rama legislativa del poder público, y por el nivel de implementación y estado del sistema integrado de gestión en la cámara por ahora ha decido que no se implementara dicho modelo.

**TABLA DE CONTENIDO**

[INTRODUCCIÓN 5](#_Toc511380782)

[1.1. OBJETO 6](#_Toc511380783)

[1.2. ALCANCE 6](#_Toc511380784)

[1.3. EXCLUSIONES 7](#_Toc511380785)

[2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 8](#_Toc511380786)

[2.1. GENERALIDADES DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES 8](#_Toc511380787)

[2.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA 8](#_Toc511380788)

[2.3. FUNCIONES 10](#_Toc511380789)

[2.4. CONFORMACIÓN 10](#_Toc511380790)

[3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 11](#_Toc511380791)

[3.1. MISIÓN 11](#_Toc511380792)

[3.2. VISIÓN 12](#_Toc511380793)

3.3 [COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA CORPORACIÓN. 12](#_Toc511380793)

[3.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS 12](#_Toc511380794)

[3.4.1. PRINCIPIOS ÉTICOS 12](#_Toc511380795)

3.4.2 VALORES ÉTICOS [. 12](#_Toc511380795)

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS 13

[5. POLÍTICA DE LA CALIDAD 14](#_Toc511380797)

[5.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD 14](#_Toc511380798)

5.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD 14

[5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 14](#_Toc511380799)

5.4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD 15

5.5. ESTRUCTURA DE LA CALIDAD 15

[6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS 19](#_Toc511380800)

[7. MAPA DE PROCESOS DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES 19](#_Toc511380801)

[8. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS E INTERACCIÓN 22](#_Toc511380802)

[8.1. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE DE PROCESOS. 23](#_Toc511380803)

[8.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. 24](#_Toc511380804)

[9. GESTIÓN DE CALIDAD. 25](#_Toc511380814)

[9.1. REQUISITOS GENERALES. 25](#_Toc511380815)

[9.2. GESTIÓN DOCUMENTAL. 25](#_Toc511380816)

[9.2.1. GENERALIDADES. 25](#_Toc511380817)

[9.2.2. MANUAL DE CALIDAD. 26](#_Toc511380818)

[9.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS. 26](#_Toc511380819)

[9.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS. 26](#_Toc511380820)

9.2.5 RIESGOS Y OPORTUNIDADES 26

[9.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN. 26](#_Toc511380821)

[9.3.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN. 26](#_Toc511380822)

[9.3.2. ENFOQUE AL USUARIO. 27](#_Toc511380823)

[9.3.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD. 27](#_Toc511380824)

[9.4. PLANIFICACIÓN. 27](#_Toc511380825)

[9.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD. 27](#_Toc511380826)

[9.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. 27](#_Toc511380827)

[9.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN. 28](#_Toc511380828)

[9.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD. 28](#_Toc511380829)

[9.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN. 28](#_Toc511380830)

[9.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA. 28](#_Toc511380831)

[9.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. 28](#_Toc511380832)

[9.6.1. GENERALIDADES. 28](#_Toc511380833)

[9.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN. 29](#_Toc511380834)

[9.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN. 29](#_Toc511380835)

[9.7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS. 29](#_Toc511380836)

[9.7.1. PROVISIÓN DE RECURSOS. 29](#_Toc511380837)

[9.7.2. TALENTO HUMANO. 29](#_Toc511380838)

[9.7.3. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN. 30](#_Toc511380839)

[9.7.4. INFRAESTRUCTURA. 30](#_Toc511380840)

[9.7.5. AMBIENTE DE TRABAJO. 30](#_Toc511380841)

[9.8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 30](#_Toc511380842)

[9.8.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 30](#_Toc511380843)

[9.8.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS USUARIOS. 31](#_Toc511380844)

9.8.2.1. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO 31

9.8.2.2 COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS 31

[9.8.3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. 31](#_Toc511380845)

9.8.3.1. PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. 31

9.8.3.2.INFORMACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS 32

9.8.3.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS 32

[9.8.4. EJERCICIO DE LAS FUNCIONES. 32](#_Toc511380846)

9.8.4.1. CONTROL DEL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES. 32

9.8.4.2. VALIDACIÓN DEL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES 33

9.8.4.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD 33

9.8.4.4. PROPIEDAD DEL USUARIO 33

[9.8.5. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN. 33](#_Toc511380847)

[9.8.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA. 34](#_Toc511380848)

[9.8.6.1. GENERALIDADES. 34](#_Toc511380849)

[9.8.6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. 34](#_Toc511380850)

[9.8.6.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. 34](#_Toc511380851)

[9.8.6.2.2. AUDITORÍA INTERNA. 34](#_Toc511380852)

[9.8.6.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS. 34](#_Toc511380853)

[9.8.6.3. CONTROL DE NO CONFORMIDADES. 35](#_Toc511380854)

[9.8.6.4. ANÁLISIS DE DATOS. 35](#_Toc511380855)

[9.8.6.5. MEJORA. 35](#_Toc511380856)

[9.8.6.5.1. MEJORA CONTINUA. 35](#_Toc511380857)

[9.8.6.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA. 36](#_Toc511380858)

[9.8.6.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA. 36](#_Toc511380859)

10. CONTROL DE RESGISTROS 36

11. CONTROL DE CAMBIOS 36

**INTRODUCCIÓN**

el presente manual de la calidad establece el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos por el sistema de gestión de la calidad y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

el enfoque hacia la calidad del desempeño institucional constituye el centro y guía de la gestión legislativa, teniendo en cuenta que esta corporación contribuye de manera indirecta (leyes y constitución) a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos colombianos.

el sistema de gestión de la calidad de la cámara de representantes se estructura conforme y cumpliendo los requisitos de la norma técnica de calidad para la gestión pública ntcgp 1000:2009 y una descripción del compromiso organizacional con dichos requisitos se detalla en este manual.

nuestro sistema de gestión de la calidad está orientado a cumplir los requisitos establecidos por los clientes internos (procesos estratégicos, misionales de apoyo y evaluación) y externos (ciudadanía) para la mejora continua del desempeño institucional.

la elaboración, edición, socialización y difusión del manual de calidad son tareas a cargo del grupo de calidad adscrito a la oficina de planeación y sistemas de la cámara de representantes y su revisión, aprobación y mantenimiento son responsabilidad del comité institucional de gestión y desempeño.

Este manual es para el uso y aplicación por parte de los funcionarios y contratistas de la corporación y, al igual que el resto de la documentación del sistema de gestión de la calidad, estará disponible a través de la página web y de la intranet de la entidad.

* 1. **OBJETO**

El presente manual de la calidad, establece el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos por el sistema de gestión de la calidad y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

El enfoque hacia la calidad del desempeño institucional constituye el centro y guía de la gestión legislativa, teniendo en cuenta que esta corporación contribuye de manera indirecta (leyes y constitución) a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos colombianos.

El sistema de gestión de la calidad de la cámara de representantes se estructura conforme y cumpliendo los requisitos de la norma técnica de calidad para la gestión pública ntcgp 1000:2009 y una descripción del compromiso organizacional con dichos requisitos se detalla en este manual.

Nuestro sistema de gestión de la calidad está orientado a cumplir los requisitos establecidos por los clientes internos (procesos estratégicos, de apoyo y evaluación) y externos (ciudadanía) para la mejora continua del desempeño institucional.

La elaboración, edición, socialización y difusión del manual de calidad, son tareas a cargo del grupo de calidad adscrito a la oficina de planeación y sistemas de la cámara de representantes y su revisión, aprobación y mantenimiento son responsabilidad del comité de coordinación de control interno y calidad.

Este manual es para el uso y aplicación por parte de los funcionarios y contratistas de la corporación y, al igual que el resto de la documentación del sistema de gestión de la calidad, estará disponible a través de la página web y de la intranet de la entidad.

**1.2. ALCANCE**

El alcance del sistema de gestión de la calidad para la rama legislativa del poder público, está establecido en la ley 872 del año 2003 que en su artículo 2 dice textualmente: “*entidades y agentes obligados”.* el sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado por servicios de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden nacional. así mismo en las corporaciones autónomas regionales, las entidades que conforman el sistema de seguridad social integral de acuerdo con lo definido en la ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarias del estado.

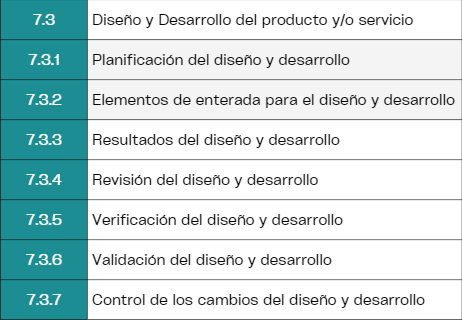
El sistema de gestión de la calidad de la cámara de representantes, aplica, según el artículo 2 de la ley 872 de 2003, a los procesos de apoyo, evaluación y estratégicos (mapa de procesos), y en consecuencia a las dependencias que desarrollan las funciones administrativas de la corporación.

El proceso misional (legislativo y constitucional) de la cámara de representantes, está excluido del alcance del sistema de gestión de la calidad.

**1.3. EXCLUSIONES**

La misión de la cámara de representantes está establecida en la ley 5 de 1992 y consiste en: a- función constituyente para reformar la constitución política mediante actos legislativos, b- función legislativa para elaborar, interpretar, reformar y derogar las leyes y códigos en todos los ramos de la legislación, c- 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, d- función judicial, para juzgar excepcionalmente a los altos funcionarios del estado por responsabilidad política, e- 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 haya falta absoluta, f- función administrativa, para establecer la organización y funcionamiento del congreso pleno, el senado y la cámara de representantes, g- función de control público, para emplazar a cualquier persona, natural y jurídica, e efecto de que rindan declaraciones, orales o escritas, sobre hechos relacionados con las indagaciones que la comisión adelante, h- función de protocolo, para recibir a jefes de estado o de gobierno de otras naciones.

Dada las características de estas funciones y los productos y/o servicios misionales que las mismas generan, los cuales están reglamentados en su forma de proceder y operar (ley 5 de 1992 y manual del congresista), los siguientes numerales de la norma ntcgp 1000:2009 no aplican para el sistema de gestión de la calidad de la cámara de representantes.



Esta exclusión del numeral completo 7.3 de la ntc gp 1000:2009 es únicamente para los procesos y productos misionales de la cámara de representantes.

para el caso de los productos y/o servicios que generan los procesos estratégicos, de apoyo y evaluación, y aun cuando para su elaboración están regidos por metodologías que incluyen las mejores prácticas, es conveniente la aplicación del numeral 7.3 diseño y desarrollo del producto y/o servicio.

**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 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](http://abc.camara.gov.co/prontus_senado/site/artic/20050707/pags/20050707215044.html), 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 períodos 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 (7) 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 6to 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 período 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.”

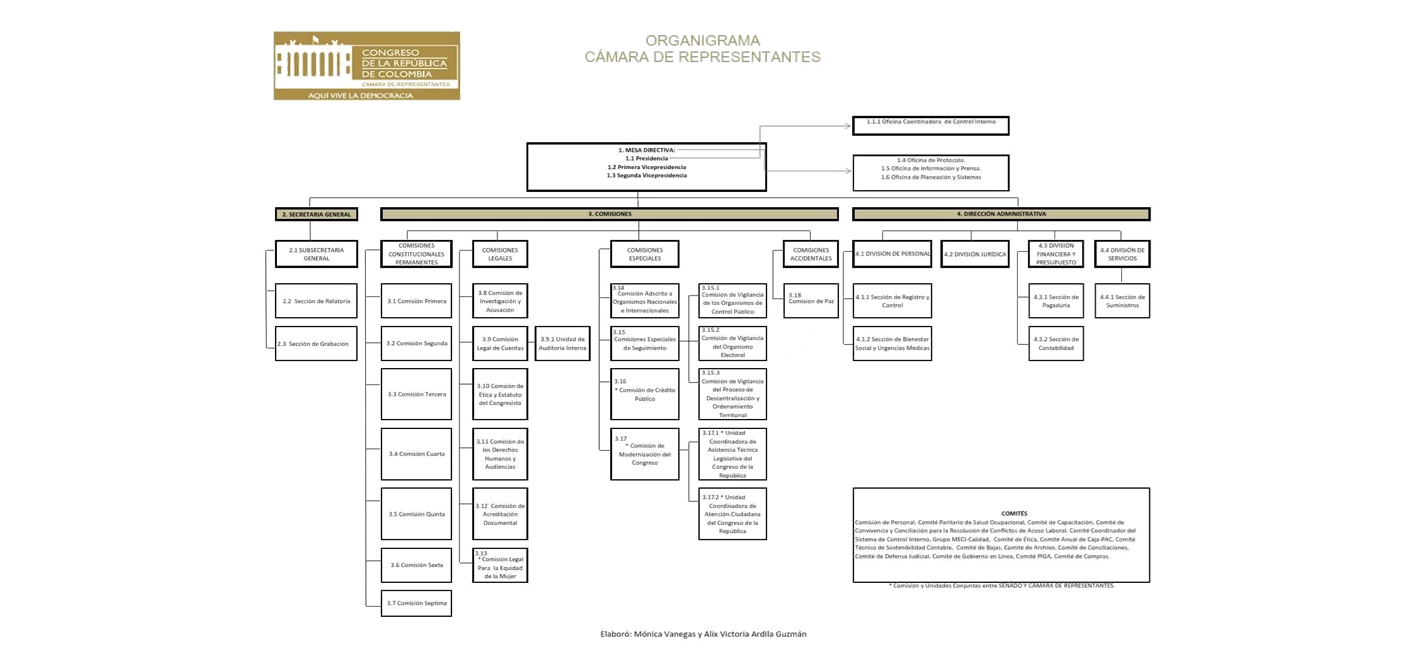
**2.4. CONFORMACIÓN**

La estructura orgánica de la cámara de representantes está fundamentada en la 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.

Mediante ley 1318 de 2009 el congreso de la república otorgó facultades de representación legal a la dirección administrativa, además de ejercer la función administrativa con las divisiones que componen el orden organizacional de la corporación.

A continuación, se presenta la estructura organizacional y funcional de la cámara de representante



**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 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA CORPORACIÓN**

La dirección administrativa, juntamente con su equipo directivo se compromete a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos misionales de la cámara de representantes en un marco de integridad, transparencia y eficiencia.

**3.4 PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

**3.4.1 PRINCIPIOS ÉTICOS**

Los servidores de la cámara de representantes se orientarán por los siguientes

principios éticos para desempeñar la función pública, que se constituyen en

premisas de todas sus actuaciones; estos son:

* El interés general prevalece sobre el interés particular.
* Los bienes y recursos públicos están destinados exclusivamente para asuntos de interés general.
* La finalidad de la cámara de representantes es representar al pueblo, a través del cumplimiento de su misión.
* La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
* Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su
* Utilización y los resultados de su gestión.
* Todas las acciones que realiza la cámara de representantes son públicas y por tanto de interés general. la corporación está obligada a rendir cuentas ante la sociedad y el estado.
* El servidor público no debe perder de vista que los objetivos de su trabajo son públicos y que su compromiso es, ante todo, con la sociedad para la cual y por la cual trabaja.
* Velar en el actuar como funcionarios por el cumplimiento de los objetos y metas de la corporación.
* Garantizar la conservación eficaz y eficiente de los objetivos y metas de la corporación, así como la mejora continua en el desarrollo de los planes, programas y proyectos de la institución.
* El funcionario público debe actuar con rectitud y honradez.

**3.4.2. VALORES ÉTICOS**

Los valores éticos que inspiran y soportan la gestión de cámara de representantes son:

1. **Honestidad:** moderación en las personas, las acciones o las palabras. actitud para actuar con honradez y decencia. manejo ético de los bienes públicos.
2. **Respeto:** reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento. somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los derechos humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y jerarquía.
3. **Responsabilidad:** obligación de responder por los propios actos. capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones. es el principio de correspondencia entre un actuar y su consecuencia.
4. **Compromiso**: obligación contraída, palabra dada, fe empeñada, palabra que se da uno mismo para hacer algo, ser fiel a sus convicciones y eficiente en el cumplimiento de las obligaciones contraídas. es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función o actividad.
5. **Lealtad:** es el cumplimiento de las leyes sobre la fidelidad y el honor. fidelidad en el trato o en el desempeño de un cargo. sinceridad en el obrar actuar y pensar. es la correspondencia a los ideales individuales y colectivos de la entidad.
6. **Integridad:** la integridad es actuar de forma correcta significa que debemos hacer lo correcto para nosotros, una persona íntegra es una persona la que actúa de acuerdo con principios y se motiva para seguir adelante haciendo las cosas lo mejor que se pueda y a no darse por vencida.
7. **Sinceridad**: la sinceridad implica el respeto por la verdad es aquello que se dice en conformidad con lo que se piensa y se siente. quien es sincero y dice la verdad cuenta con las virtudes más sobresalientes de ser humano.
8. **Cumplimiento:** obligación contraída, palabra dada, fe empeñada, palabra que se da uno mismo para hacer algo, ser fiel a sus convicciones y eficiente en el cumplimiento de las obligaciones contraídas. es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función o actividad.
9. **Confianza:** esperanza firme que se tiene en una persona o una cosa. es el resultado del juicio que se tiene sobre una persona para asumirla como veraz, como competente o interesada en el bienestar de uno mismo. es la proyección de credibilidad en el actuar.
10. **Diligencia:** cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.
11. **Justicia:** dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece de acuerdo con la ley. somos justos cuando prestamos los servicios según lo dispuesto en la constitución, las leyes y demás normas, basados en hechos y argumentos verificables, y sin favoritismos ni discriminaciones y gestionamos el trabajo de nuestros equipos considerando los perfiles y necesidades institucionales y distribuimos las tareas en forma equitativa.
12. **DEFINICIONES Y TÉRMINOS**

4.1. Manual de calidad: documento que describe y especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

4.2. Nttcgp: norma técnica de calidad en la gestión pública.

4.3. Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

4.5. Meci: modelo estándar de control interno

4.6. Sci: sistema de control interno y los demás términos y definiciones dados por el meci 1000, la iso 9000, la ntcgp 1000 “sistema de gestión de calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades presentadoras de servicios”

4.7. Producto y/o servicio: resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

4.8. Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

1. **POLÍTICA DE LA CALIDAD**

**5.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD**

La cámara de representantes se encuentra comprometida con el fortalecimiento de su gestión institucional, mediante la estandarización de sus actividades, la modernización de su plataforma tecnológica y la adopción de estrategias y mecanismos que permitan aumentar la participación ciudadana y visibilizar la importancia de la labor legislativa en la sociedad colombiana, todo ello teniendo en cuenta los principios de transparencia y sustentado en un sistema de gestión de calidad orientado hacia la mejora continua de sus procesos.

* 1. **COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD**

La entidad tiene disponible en su página web, para consulta y conocimiento la pe-pi01 política del sistema integrado de gestión, en la cual se encuentra inmersa la política del sistema de gestión de calidad. esta política es socializada en la entidad, para su conocimiento, comprensión y apropiación de todo el personal de la entidad.

**5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

La estructura organizacional del senado de la república se puede ver en el organigrama de la entidad el cual ilustra de forma gráfica las líneas de dependencia y las interacciones entre las dependencias administrativas y legislativas.

La Cámara de Representantes asume el compromiso de “cumplir en nivel alto, los requisitos establecidos por los clientes para los productos y/o servicios de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación”, y se compromete a mejorar de manera continua el sistema de gestión de la calidad, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas.

* 1. **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

Diagrama, Texto, Chat o mensaje de texto

Descripción generada automáticamente

*gráfico 3. objetivos de la calidad.*

**5.4. ESTRUCTURA DE CALIDAD.**

La presidencia de la cámara de representantes se encargará de liderar y asegurar la implementación y cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de conformidad con el alcance establecido.

Representante de la presidencia. para la implementación, sostenibilidad y mejora del sistema de gestión de la calidad, la presidencia designa como su representante a la dirección administrativa.

Responsabilidades. el representante de la presidencia cumplirá con las siguientes responsabilidades:

a) Proponer las políticas, objetivos y mapa de proceso al comité institucional de gestión y desempeño

b) Promover la divulgación y apropiación de las políticas y objetivos aprobados.

c) Identificar y gestionar los recursos que se requieran para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

d) Mantener informada a la presidencia sobre el desempeño de la entidad en el sistema de gestión de la calidad.

e) Representar a la Camara en asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad ante organismos externos.

f) Promover que los requerimientos del sistema de gestión de la calidad sean implementados y se ajusten a las especificaciones normativas.

g) Coordinar y articular con la oficina de prensa, la divulgación de la información interna y externa sobre el sistema de gestión de la calidad.

h) Orientar a la presidencia y a las demás dependencias en la formulación de planes para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad.

i) Promover la generación de acciones de mejora en la implementación, sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad. para los distintos niveles de la entidad.

j) Aprobar los informes y reportes pertinentes a los entes externos cuando ellos lo requieran.

k) Realizar seguimiento al sistema de gestión de la calidad.

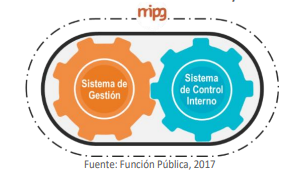
Para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, la dirección administrativa contará con el apoyo y soporte del jefe de la oficina de planeación y sistemas.

El jefe de la 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.
3. El desarrollo de las revisiones por la dirección.
4. Promover la concientización en todos los niveles de la organización, a fin de cumplir con los requisitos establecidos por los usuarios.
5. 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.
6. Las demás que se encuentren descritas en los procedimientos del sistema de gestión de la calidad.

Además, se cuenta con el comité institucional de gestión y desempeño, en caso de que no exista este comité, su autoridad y responsabilidad podrá ser ejercida por el comité coordinador de control interno como tal, tiene 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 alta dirección 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 de necesidades 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 (sgc) en armonía con el sistema de control interno (sci) y el modelo integral de planeación y gestión mipg v2.



*gráfico 1. articulación de los sistemas de gestión y de control interno.*

1. 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.
2. Estudiar los informes de auditorías internas, de los organismos de control y de las revisiones por la dirección al sistema de gestión de 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.
3. 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.

Todos los instrumentos o herramientas de gestión tales como: manuales, planes, instructivos o guías, procedimientos, formatos, entre otros, serán aprobados y adoptados mediante el comité institucional de gestión y desempeño. este lineamiento se fundamenta en el concepto emitido por el departamento administrativo de la función pública d.a.f. nro radicado n ro 20225000355711 de fecha 26/09/2022 que señala :

*"En desarrollo de las funciones establecidas en el decreto 1499 de 2017 y de los comités que integra, el comité institucional de gestión y desempeño se constituye en una instancia decisoria que orienta no solamente la implementación del modelo integrado de planeación y gestión, sino también cada una de las políticas de gestión y desempeño necesarias para la mejora de los resultados y calidad en la prestación de servicios a los usuarios de la entidad. en consecuencia, los desarrollos que se vayan definiendo en cumplimiento de dichas políticas se aprueban en el marco de este comité.*

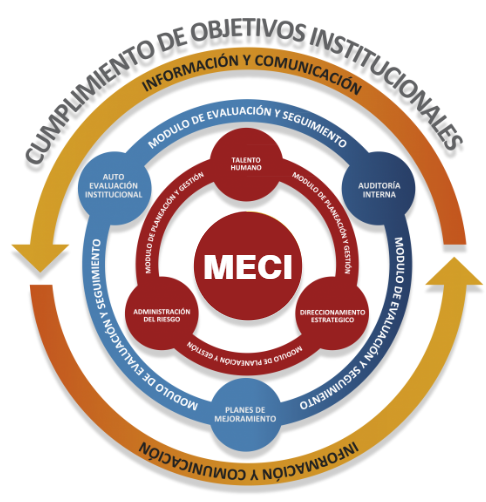
*En consecuencia, las actas productos de las reuniones que se lleven a cabo se constituyen en elementos formales que dan cuenta de la implementación del mipg y en adelante de la mejora que se requieran, por lo que no se hace necesario elevar a acto administrativo para cada una de las políticas y/o Herramientas de Gestión y desempeño institucional, ya que esta figura tiende a volver su desarrollo estático y lo que se quiere es que tengan dinamismo y mejoras en el tiempo ,asuntos que se tratarán en el marco de ambos comités base del modelo ya explicados".*

Así mismo, 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 dirección o del comité coordinador de control interno, 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, aplicando el eje transversal de información y comunicación según la matriz de responsabilidades de información diseñada, 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. incluir dentro del plan institucional de capacitación (pic) la capacitación y actualización del sistema de gestión de calidad.

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, según el modelo de implementación de la actualización del mipg.



*gráfico 2. modelo de implementación de la actualización del meci.*

1. Identificar, registrar y comunicar todo problema que afecte la calidad en el desarrollo de sus tareas.
2. Capacitarse en el conocimiento del sistema de gestión de calidad de la honorable cámara de representantes.

**6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS**

Atendiendo las directrices normativas y técnicas, la 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, reducción de tiempos y costos de ciclo por el racional uso de los recursos, clarifica responsabilidades y facilita la priorización para análisis y mejora continua.

**7. MAPA DE PROCESOS DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES**

El mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación que ejecutan las dependencias de la cámara para el logro de los objetivos y metas propuestas y que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.

Es pertinente mencionar, que el mapa de procesos ha sufrido cambios en su estructura, debido a aspectos como nuevas funciones que ha tenido que asumir la cámara de representantes, y a la dinámica de la administración pública colombiana, la cual está enfocada en hacerla más eficiente.

A continuación, se muestra el actual mapa de procesos 2022 de la cámara de representantes.



*gráfico 4. mapa de procesos de la cámara de representantes*

Descripción resumida de los procesos representados en el mapa.

A nivel estratégico la corporación ejecuta los procesos de direccionamiento estratégico y conocimiento corporativo.

* Proceso de direccionamiento estratégico: este proceso tiene como objetivo formular: el plan estratégico, los planes anuales de acción, plan ante proyecto de presupuesto, plan de inversión, plan de adquisiciones, plan anticorrupción y atención al ciudadano, mapas de riesgos, indicadores de gestión, actualización de procesos y procedimientos, actualización de manuales, actualización de las matrices de riesgos de la corporación.

En el marco del modelo estándar de control interno (meci) y el modelo integrado de planeación y gestión (mipg), actualizar y coordinar las políticas que le corresponden al área de planeación y sistemas y en las que las actividades son transversales, así mismo las dependencias que integran la estructura organizacional de la cámara de representantes.

* Proceso de conocimiento corporativo: este proceso tiene como objetivo administrar la gestión del conocimiento, la gestión documental, el plan de comunicaciones interno y externo, las actividades de protocolo para el recibimiento de dignatarios y altos funcionarios de gobiernos de países del mundo, y las actividades de información y prensa.

A nivel misional la cámara ejecuta el proceso legislativo y constitucional.

* Proceso legislativo y constitucional: este proceso tiene por objetivo elaborar, interpretar, reformar y derogar las leyes y códigos en todos los ramos de la legislación, así como reformar la constitución política mediante actos legislativos.

A nivel de apoyo la cámara de representantes ejecuta los procesos de gestión jurídica y contractual, gestión del talento humano, gestión financiera, gestión documental, gestión de servicios y gestión de las tic, unidad de atención al ciudadano.

* Proceso gestión jurídica y contractual: este proceso tiene por objetivo el manejo de la contratación, procesos en contra de la cámara, representación legal de la corporación y conceptos jurídicos.
* Proceso gestión del talento humano: este proceso tiene por objetivo el manejo de la selección, contratación, inducción, capacitación, programa de bienestar, evaluación de desempeño y desvinculación laboral del talento humano.
* Proceso de gestión financiera: este proceso tiene por objetivo el manejo del presupuesto anual de gastos e inversión, los pagos y la contabilidad de la corporación.
* Proceso de gestión documental: este proceso tiene como objetivo el manejo y administración del ciclo de los documentos: producción, gestión y tramite, organización, transferencia, disposición de documentos, valoración y conservación a largo plazo.
* Proceso gestión de servicios: este proceso tiene como objetivo la consecución y el suministro de todos los elementos (papelería, servicio de aseo, vigilancia, pago de servicios públicos,) y el esquema de seguridad y desplazamiento de los representantes de la corporación, para la normal y eficiente ejecución de todos los procesos.
* Proceso gestión de las tic: este proceso tiene como objetivo la consecución, selección, transferencia, implementación, operación y mantenimiento del hardware y software que requieren todos los procesos para su eficiente y eficaz funcionamiento.
* Proceso gestión protocolo: este proceso tiene por objeto coordinar y dirigir todos los actos oficiales y eventos sociales de la corporación, ajustándose a todos los procedimientos diplomáticos.
* Proceso gestión de atención ciudadana: este proceso tiene como objetivo ser el medio de enlace de comunicación entre la entidad y los ciudadanos colombianos, para así dar cumplimiento a los mecanismos de participación de la ciudadanía establecidos en la ley.

A nivel de control, evaluación y seguimiento la cámara ejecuta los procesos de auditoria de gestión, auditoria de calidad, revisión por la dirección y medición de la satisfacción de los clientes internos y externos.

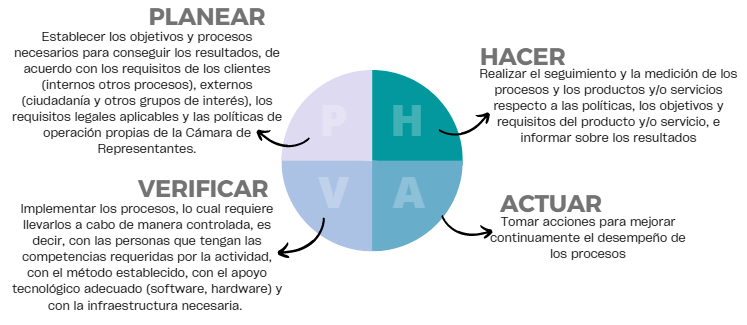
* Proceso control interno: este proceso tiene como objetivo documentar, actualizar, desplegar y controlar cada uno de los elementos del sistema integrado de la entidad.
* Proceso control disciplinario: este proceso tiene como objeto la investigación y seguimiento de las actuaciones que realizan los funcionarios y oficinas de la corporación para garantizar el comportamiento de quienes ejercen funciones públicas.
* Proceso control ético: este proceso tiene como objetivo capacitar y velar por las buenas prácticas de conducta profesional, respetando así las normas y principios enmarcados en la ley y en documentos oficiales de la organización.

**8. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS E INTERACCIÓN**

La importancia de caracterizar los procesos reside en que se estandariza su ejecución, es decir, el proceso se ejecutara siempre de la forma como esta descrito en su caracterización, lo cual se controla y asegura el resultado.

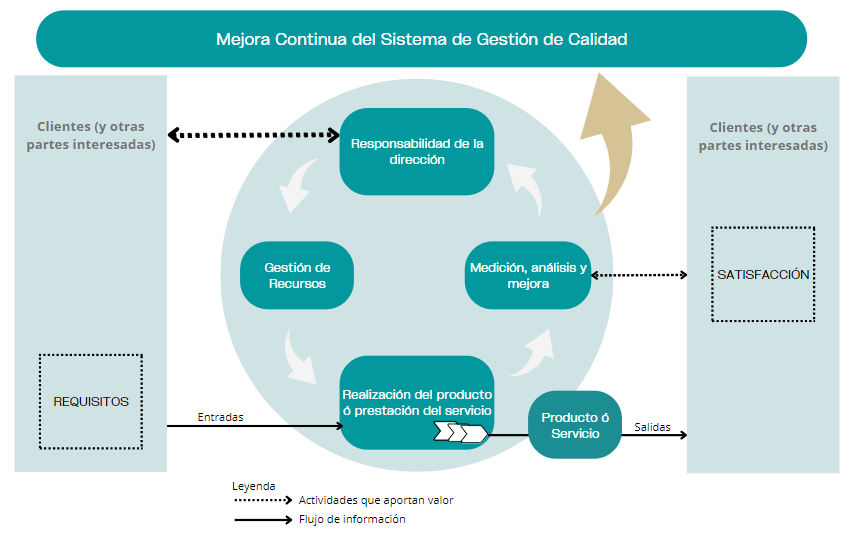
Entender la secuencia e interacción de los procesos estratégicos, misionales de apoyo y de evaluación, es una condición necesaria para el desempeño eficiente y eficaz de de cada una de las actividades asignadas a los stakeholders de cada proceso y conocimiento por parte de los ciudadanos colombianos, por cuanto, el resultado final de todos estos procesos es para dirigir y estipular normas para los ciudadanos de un determinado territorio.

a los procesos es muy conveniente aplicar la metodología planificar, hacer, verificar, actuar (phva)



*gráfico 5. ciclo de deming de la cámara de representantes.*

**8.1. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE DE PROCESOS.**



*gráfico 5. modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.*

El modelo de sistema de gestión de la calidad basado en procesos que muestra la figura 1. enfatiza sobre la importancia de cada uno de estos definidas en la constitución política y leyes. dicho lo anterior, este modelo incluye

1. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de los clientes. para la cámara de representantes estos requisitos son determinados por los clientes internos y externos, es decir, los procesos: direccionamiento estratégico, conocimiento corporativo, gestión jurídica y contractual, gestión financiera, gestión de servicios, gestión del talento humano, gestión documental, gestión de las tic y control, evaluación y seguimiento, y por la ciudadanía colombiana para el proceso legislativo y constitucional.
2. La necesidad de generar un mayor grado de valor en cada uno de los procesos para así tener un sistema mucho más efectivo y eficaz.
3. La obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso
4. La mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

El modelo de gestión de la calidad con un enfoque por procesos inicia con el establecimiento de los requisitos de calidad por parte de los clientes y otras partes interesadas (procesos y ciudadanía) y se constituyen en los elementos de entrada del modelo de calidad. luego con estos requisitos definidos se debe realizar el producto o la prestación del servicio, los cuales deben responder y satisfacer a los clientes.

La dirección de la cámara tiene la responsabilidad de analizar, medir, verificar, controlar y mejorar continuamente el producto o la prestación del servicio, para lo cual debe gestionar los recursos necesarios (humanos, financieros, tecnológicos, físicos y materiales)

**8.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

En este apartado del manual de calidad de la cámara de representantes se presentan, en la plantilla de caracterización, todos los procesos del mapa de procesos aprobado y vigente desde 2017.

La caracterización de un proceso consiste en determinar:

* nombre del proceso
* código de identificación
* tipo de proceso (estratégico, misional, apoyo, evaluación)
* objetivo por el cual el proceso se creó y quiere llegar alcanzar específicamente, denotado en un producto y/o servicio ofertado.
* responsable(s) de su ejecución
* alcance del proceso, donde empieza, donde termina
* proveedores que se requieren o son convenientes para un fin determinado.
* entradas que representan la influencia de una determinada actividad para un sistema funcione.
* ciclo del proceso – actividades, que son aquellas que se desarrollan para lograr el producto y/o servicio.
* salidas como resultado final de la construcción de un producto y/o servicio.
* clientes quienes reciben el producto y/o servicio final.
* requisitos aplicables que incluye: ntc gp1000:2009, meci 1000:2005 y normas legales e internas.
* riesgos que se pueden llegar a presentar durante el proceso
* puntos de control para mitigar, suprimir o impedir la materialización de los riesgos
* indicador o indicadores para medir el resultado del objetivo estipulado para cada proceso.
* recursos necesarios para operar (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, información, materiales, etc.)
* control de cambios para realizar el respectivo seguimiento
* cuadro de distribución en donde se realiza el acto de designación y aceptación de responsabilidades.

las caracterizaciones de los procesos se encuentran en el siguiente enlace:

[https://drive.google.com/drive/folders/1zsy7b0peudiy\_uo52rxnpovhaph6--p\_](https://drive.google.com/drive/folders/1Zsy7b0PeudiY_uO52rXnPovHApH6--P_)

**9. GESTIÓN DE CALIDAD.**

El sistema de gestión de la calidad diseñado y desarrollado para la cámara de representantes en su implementación está acorde con los requisitos establecidos en la norma técnica de calidad para la gestión pública ntcgp 1000:2009.

**9.1. REQUISITOS GENERALES.**

La dirección administrativa de la cámara de representantes asegura que sus funciones y procesos se ejecutan 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 clientes internos (otros procesos) y clientes externos ciudadanía y otros grupos de interés.

Para mantener y mejorar la eficacia del sistema, la alta dirección de la corporación:

1. Identifica los procesos necesarios para dar cumplimiento a su misión, conforme lo registrado en el numeral 6 de este manual, mapa de procesos de la cámara de representantes.
2. Describe la caracterización e interacción de los procesos según lo establecido en el numeral 7 de este manual.
3. Asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y control de los procesos.
4. 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
5. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

**9.2. GESTIÓN DOCUMENTAL.**

**9.2.1. 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:

1. La política y los objetivos de calidad
2. El manual de calidad
3. Los procedimientos documentados requeridos por el sistema.
4. 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.

**9.2.2. 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.

**9.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.**

La corporación elaboró y mantiene actualizada la “guía para elaborar y presentar documentos en la 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. esta guía está en total articulación con el proceso de gestión documental de la corporación. ubicar la guía o relacionar el link

**9.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS.**

Es necesario revisar esto. la norma ntc gp 1000:2009 exige un procedimiento documentado para el control especifico 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.

**9.2.5 RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

La entidad ha realizado de manera clara y explicita la identificación de los riesgos como también, las acciones correspondientes para minimizar los mismos en cada uno de los procesos a partir del “análisis del contexto estratégico de la entidad” los cuales se evidencian en cada una de las caracterizaciones. es de mencionar que, para la identificación de dichos riesgos la corporación ha tenido en cuenta y ha implementado la norma meci 1000, la “guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” del departamento administrativo de la función pública.

**9.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

**9.3.1. 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 aseguran de 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, plan de mejoramiento y los instrumentos de gestión aprobados, socializados, y divulgado en la página web entre otras.

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

**9.3.2. 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 cámara de representantes a ser atendidos.

**9.3.3. 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.

**9.4. PLANIFICACIÓN.**

**9.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.**

La alta dirección de la 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.

**9.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

La planificación y caracterización de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la cámara de representantes se realiza con el fin de cumplir con los requisitos de la norma y los objetivos de calidad y el cumplimiento de los requisitos de los clientes internos y externos.

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.

**9.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.**

**9.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.**

La alta dirección del sistema de gestión de la calidad de la 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.

**9.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.**

La alta dirección designó como su representante para el sistema de gestión de la calidad al jefe de la oficina 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 cámara de representantes. como funciones específicas tendrá las siguientes:

1. Asegurar que se establezcan, documenten, socialicen, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
2. Informar periódicamente (una vez al año) 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 clientes internos (otros procesos) y los clientes externos (ciudadanía y otros grupos de interés).
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.

**9.5.3. 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 del comité del sistema de gestión de la calidad,(comité institucional de gestión y desempeño) comunicados por escrito, reuniones de trabajo periódicas, comunicación directa a todos los niveles de la organización, publicaciones, boletines, correos electrónicos, carteleras digitales, 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.

**9.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

**9.6.1. GENERALIDADES.**

La alta dirección del sistema establece la revisión al mismo por los menos una vez al año, 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 previsiones.

**9.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.**

La información para la revisión es solicitada por el representante de la dirección a quienes se desempeñen como responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg a revisar e incluye:

1. Resultados de auditorías de calidad.
2. Retroalimentación de los grupos de interés.
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
4. Estado de las acciones correctivas y preventivas.
5. Acciones de seguimiento de revisiones previas por la dirección.
6. Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
7. Recomendaciones para la mejora.
8. Estado de la política y objetivos de la calidad.
9. Evaluación del desempeño de proveedores.
10. Comunicación interna y ambiente laboral.

**9.6.3. 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:

1. La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
2. La mejora de los servicios, en relación con las necesidades y expectativas de los usuarios.
3. La evaluación de necesidades de recursos.

**9.7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.**

**9.7.1. PROVISIÓN DE RECURSOS.**

La 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.

**9.7.2. TALENTO HUMANO.**

La 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 por la norma técnica de calidad para la gestión pública ntc gp 1000:2009.

**9.7.3. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.**

Los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, 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 los procesos 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.

**9.7.4. INFRAESTRUCTURA.**

La alta dirección con base en las necesidades y las normas establecidas, programa los requerimientos de infraestructura para la correspondiente operación (planta física, equipos, servicios de apoyo, entre otros), los que se gestionan a través de la división de servicios y la oficina de planeación y sistemas adscrita a la dirección administrativa de la organización.

**9.7.5. 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.

**9.8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

**9.8.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg,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 los procesos involucrados, 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:

1. Los objetivos de la calidad y los requisitos de la función legislativa según la normatividad vigente.
2. 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.
3. Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos.

**9.8.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS USUARIOS.**

**9.8.2.1. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.**

La cámara de representantes 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 página web de la entidad, la comunicación se realiza por medio de reuniones, oficios, circulares entre otros.

**9.8.2.2. COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS**.

La 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. link página web? y bajo de que proceso es la responsabilidad

**9.8.3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.**

**9.8.3.1. 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. link de procedimiento y el. link del plan de adquisiciones

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.

Adicionalmente, la entidad cuenta y se reglamenta mediante el manual de contratación en donde se da a conocer los procesos y procedimientos que se requieren para obtener una adecuada contratación. así mismo, se estipulan los lineamientos y directrices para un correcto proceso de contratación con el fin óptimo de garantizar la transparencia en la misma.

**9.8.3.2. 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:

1. Requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos.
2. Requisitos para la calificación del personal, y
3. 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.

**9.8.3.3.** **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.

**9.8.4. EJERCICIO DE LAS FUNCIONES**.

**9.8.4.1. CONTROL DEL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES.**

Los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, 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:

1. 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.
2. La disponibilidad de instrucciones de trabajo en procedimientos, guías, instructivos, entre otros.
3. Los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia.

**9.8.4.2. VALIDACIÓN DEL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES.**

Los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, 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:

1. Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
2. La aprobación de equipos y calificación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas,
3. El uso de métodos y procedimientos específicos,
4. Los requisitos de los registros.

**9.8.4.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.**

Los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, 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.

Para el caso de los procesos misionales, las actividades desarrolladas en cada una de ellas se identifican de acuerdo con lo establecido en las leyes colombianas, más específicamente en la ley 5 de 1992.

**9.8.4.4. PROPIEDAD DEL USUARIO.**

Los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, que reciben bienes que son de propiedad del usuario, cuidan 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.

**9.8.5. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.**

La cámara de representantes determina 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.

**9.8.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

**9.8.6.1. GENERALIDADES.**

Los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, 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.

**9.8.6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

**9.8.6.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

En las áreas de prestación de servicios, los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, obtienen información relativa a la percepción con respecto a satisfacción de sus necesidades y expectativas, a través de medios como los que se mencionan:

Encuestas de satisfacción de los clientes.

1. Buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones.
2. Reuniones de comités y/o comisiones.
3. Atención personalizada.
4. Correo electrónico.
5. Reuniones convocadas por la comunidad.
6. Informes de auditorías y revisiones por la dirección.
7. Encuesta de satisfacción de los clientes.

La información recopilada se emplea para la mejora de los procesos y para asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad de los productos y/o servicios que establecieron los clientes.

**9.8.6.2.2. 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.

1. La conformidad con la planificación y los requisitos establecidos.
2. La eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.

**9.8.6.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.**

En las áreas misionales los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, 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.

**9.8.6.3. CONTROL DE NO CONFORMIDADES.**

En los distintos procesos ó líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, los responsables, 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:

1. Eliminar la no conformidad detectada.
2. 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 y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, toman acciones respecto de efectos potenciales de una no conformidad entregada.

**9.8.6.4. ANÁLISIS DE DATOS.**

Los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, 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:

1. La satisfacción de los clientes.
2. La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.
3. Las características y tendencias de los procesos y servicios.
4. El desempeño de los proveedores.

**9.8.6.5. MEJORA.**

**9.8.6.5.1. MEJORA CONTINUA.**

La alta gerencia y los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, 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.

**9.8.6.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA.**

la alta gerencia y los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, 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

1. Revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los usuarios).
2. Determinar las causas de su origen.
3. Evaluación de la necesidad de adopción de acciones que eviten su nueva ocurrencia, determinarlas e implementarlas.
4. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
5. Revisar la efectividad de dichas acciones.

**9.8.6.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA.**

La alta gerencia y los responsables de los procesos y/o de las líneas de defensa en el marco de la dimensión de control interno del mipg, 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

1. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
2. Evaluación de la necesidad de adopción de acciones que prevengan la ocurrencia de no conformidades
3. Determinar e implementar las acciones necesarias.
4. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
5. Revisar la efectividad de dichas acciones.
6. **CONTROL DE REGISTROS**
7. **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **versión** | **fecha de aprobación** | **descripción del cambio** | **responsable** |
| 01 | mayo de 2010 | no aplica | lideró: jesus e. pinzon ortiz, jefe oficina de planeación y sistemas.  superviso: jairo jaramillo matiz, coordinador control interno. |
| 02 | septiembre 2015 | se actualizan las caracterizaciones de procesos y se adjuntan nuevas caracterizaciones. | lideró: ingeniero alesaed cossio contreras, jefe oficina de planeación y sistemas.  colaboradores:  ing. álvaro torres téllez  ing. diana carolina díaz  ap. paula alejandra poveda  ae. manuel alemán. |
| 03 | 2018 |  | oficina de planeación y sistemas |
| 04 | 2023 | se genera un contexto amplio a nivel normativo.  se actualiza el organigrama corporativo, mapa de procesos, caracterizaciones  se incorpora sección de definiciones y términos, riesgos y oportunidades y comunicación de la política de calidad.  se complementa información en el apartado de exclusiones, conformación, plataforma estratégica, caracterización de procesos e interacción y adquisiciones de bienes y servicios.  . | lideró: jefe de planeación y sistemas y área de calidad |

Link: Caracterizaciones