 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

MANUAL DE CALIDAD



**ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA**

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA


 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. DESCRIPCION GENERAL DE LA ENTIDAD
 - 1.1. MISION
 - 1.2. VISION
 - 1.3. PARTES INTERESADAS DE LA ENTIDAD
 - 1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL


2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
 - 2.1. Compromiso de la Dirección

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

5. PLANIFICACION DEL SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI
 - 5.1. Política de calidad
 - 5.2. Objetivos de Calidad
 - 5.3. Estructura Documental del Sistema de Gestión de la Calidad
 - 5.4. Mapa de procesos

6. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS (Anexo No. 1)
 - 6.1. Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas
 - 6.2. Procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme
 - 6.3. Procedimiento Control de Documentos y Registros
 - 6.4. Procedimiento Auditorías Internas

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

7. DESCRIPCION DE PROCESOS

7.1. PROCESOS ESTRATEGICOS

7.1.1. Direccionamiento Estratégico

7.2. PROCESOS MISIONALES

7.2.1. Transporte Metropolitano

7.2.2. Gestión Ambiental

7.3. PROCESOS DE APOYO

7.3.1. Gestión Jurídica y Contractual

7.3.2. Gestión Documental

7.3.3. Gestión Talento Humano

7.3.4. Gestión Administrativa y Financiera


7.4. PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACION

7.4.1. Control, Medición, Análisis y Mejora

8. MATRIZ DE REQUISITOS

9. GLOSARIO

10. CONTROL DE CAMBIOS

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

INTRODUCCION


EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION CALIDAD MECI es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios: es por ello que, para su implementación, se enmarque dentro de unas fases o etapas que deben comenzar por saber la situación actual de la entidad frente al cumplimiento de lo dispuesto en la norma técnica de calidad con el propósito que se pueda desarrollar de manera sistemática y armónica, entendido este desarrollo como el logro de la mayor satisfacción social de las necesidades de la comunidad.

El presente manual tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de la Calidad implementado por **el Área Metropolitana de Bucaramanga**, para el aseguramiento de la calidad en sus productos y servicios, cumpliendo con las políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y los estándares de calidad propios de la Norma NTC GP 1000:2009. Este Manual de Calidad muestra los alcances, procesos y dependencias involucradas, las funciones, actividades y responsabilidades del personal, además, hace referencia a los Procedimientos Obligatorios de la Norma Técnica de Calidad.

El Manual de Calidad de Área Metropolitana de Bucaramanga se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en el Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la entidad.

1. DESCRIPCION GENERAL DE LA ENTIDAD

El funcionamiento del Área Metropolitana de Bucaramanga se dispuso mediante Ordenanza N°. 020 del 15 de Diciembre de 1981. Su conformación inicialmente, fue establecida con los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, siendo su núcleo principal, Bucaramanga. Posteriormente, en el año 1985, mediante Decreto No. 0332, previa autorización concedida por la Asamblea de Santander al Gobernador según Ordenanza No 048 de 1984, se integra el municipio de Piedecuesta.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


El Área Metropolitana de Bucaramanga es una entidad administrativa, regida por la Ley 1625 de 2013 “Régimen para las Áreas Metropolitanas”, dotada de personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa, patrimonio propio, autoridad y régimen administrativo y fiscal especial con las siguientes competencias:

- a) Programar y coordinar el desarrollo armónico, integrado y sustentable de los municipios que la conforman;
- b) Racionalizar la prestación de servicios públicos a cargo de los municipios que la integran, y si es del caso, prestar en común algunos de ellos; podrá participar en su prestación de manera subsidiaria, cuando no exista un régimen legal que regule su prestación o cuando existiendo tal regulación, se acepte que el área metropolitana sea un prestador oficial o autorizado;
- c) Ejecutar obras de infraestructura vial y desarrollar proyectos de interés social del área metropolitana;
- d) Establecer en consonancia con lo que dispongan las normas sobre ordenamiento territorial, las directrices y orientaciones específicas para el ordenamiento del territorio de los municipios que la integran, con el fin de promover y facilitar la armonización de sus Planes de Ordenamiento Territorial


Dentro de las funciones del Área Metropolitana están:

- a) Identificar y regular los Hechos Metropolitanos, de conformidad con lo establecido en la presente ley;
- b) Formular y adoptar el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano con perspectiva de largo plazo incluyendo el componente de ordenamiento físico territorial de conformidad con las disposiciones legales vigentes, como una norma general de carácter obligatorio a las que deben acogerse los municipios que la conforman al adoptar los planes de ordenamiento territorial en relación con las materias referidas a los hechos metropolitanos.

La formulación y adopción del plan integral de desarrollo metropolitano debe efectuarse en consonancia con los planes nacionales de desarrollo y de las entidades territoriales, de manera que se articulen con los lineamientos del sistema nacional de planeación.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

- c) Formular y adoptar el Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial, el cual será el marco al cual deberán acogerse cada uno de los municipios que conforman el área, al adoptar los planes de ordenamiento territorial;
- d) Coordinar en su respectivo territorio el sistema nacional de vivienda de interés social y adoptar las políticas para el desarrollo de programas metropolitanos de vivienda;
- e) Crear y/o participar de la conformación de bancos inmobiliarios para la gestión del suelo en los municipios de su jurisdicción;
- f) Coordinar, racionalizar y gestionar los servicios públicos de carácter metropolitano; si a ello hubiere lugar, podrá participar en su prestación de manera subsidiaria cuando no exista un régimen legal que regule su prestación o cuando existiendo tal regulación, se acepte que el área metropolitana sea un prestador oficial o autorizado;
- g) Participar en la constitución de entidades públicas, mixtas o privadas destinadas a la prestación de servicios públicos, cuando las necesidades de la región así lo ameriten;
- h) Empezar las acciones a que haya lugar para disponer de los predios necesarios para la ejecución de obras de interés metropolitano;
- i) Ejecutar las obras de carácter metropolitano de conformidad con lo establecido en el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano, el Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial y los planes y programas que lo desarrollen o complementen;
- j) Ejercer las funciones y competencias de autoridad ambiental en el perímetro urbano
- k) Apoyar a los municipios que la conforman en la ejecución de obras para la atención de situaciones de emergencia o calamidad, en el marco de sus competencias;

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

l) Suscribir contratos o convenios plan, en el marco de las disposiciones legales vigentes;

m) Formular la política de movilidad regional, en el marco del Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial, de conformidad con la jurisdicción de los hechos metropolitanos

n) Ejercer la función de autoridad de transporte público en el área de su jurisdicción de acuerdo con la ley, las autorizaciones y aprobaciones otorgadas conforme a ella


o) Formular y adoptar instrumentos para la planificación y desarrollo del transporte metropolitano, en el marco del Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial;

p) Planificar la prestación del servicio de transporte público urbano de pasajeros en lo que sea de su competencia, para la integración física, operacional y tarifaria de los distintos modos de transporte, en coordinación con los diferentes Sistemas de Transporte Masivo, los SIT y los Sistemas Estratégicos de Transporte, donde existan.

q) Formular, adoptar e implementar planes para la localización, preservación y uso adecuado de espacios libres para parques y zonas verdes públicas;

r) Las demás que le sean atribuidas por disposición legal o delegadas por parte de otras autoridades, con la respectiva asignación de recursos para el adecuado cumplimiento de los fines de la administración pública.

La Dirección y Administración del Área Metropolitana de Bucaramanga se encuentra a cargo de la Junta Metropolitana, la cual está conformada por los alcaldes de los municipios de Bucaramanga (núcleo), Floridablanca, Piedecuesta y Girón, un representante del Concejo del Municipio núcleo, un representante de los demás Concejos Municipales designado entre los Presidentes de las corporaciones, un delegado permanente del Gobierno Nacional con derecho a voz pero sin voto y un representante de las entidades sin ánimo de lucro que tengan su domicilio en el área de su jurisdicción y cuyo objeto principal sea la protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, elegido por ellas mismas.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

1.1 MISIÓN


Programar y coordinar el desarrollo armónico e integrado del territorio, mediante el plan integral de desarrollo metropolitano, identificando, declarando y gestionando los hechos metropolitanos, para alcanzar una administración eficiente del territorio en materia ambiental, de movilidad, económica, social, demográfica, cultural y tecnológica, en busca del desarrollo humano sustentable, el ordenamiento territorial y la racional prestación de los servicios públicos.

1.2. VISIÓN

En el 2020 el Área Metropolitana de Bucaramanga, se consolidará como una entidad reconocida por su capacidad y competencia técnica ante todos sus habitantes y las administraciones públicas, como el ente rector de la planificación y el desarrollo integrado del territorio de los municipios que la conforman, orientado hacia el desarrollo sostenible y al mejoramiento de la calidad de vida.

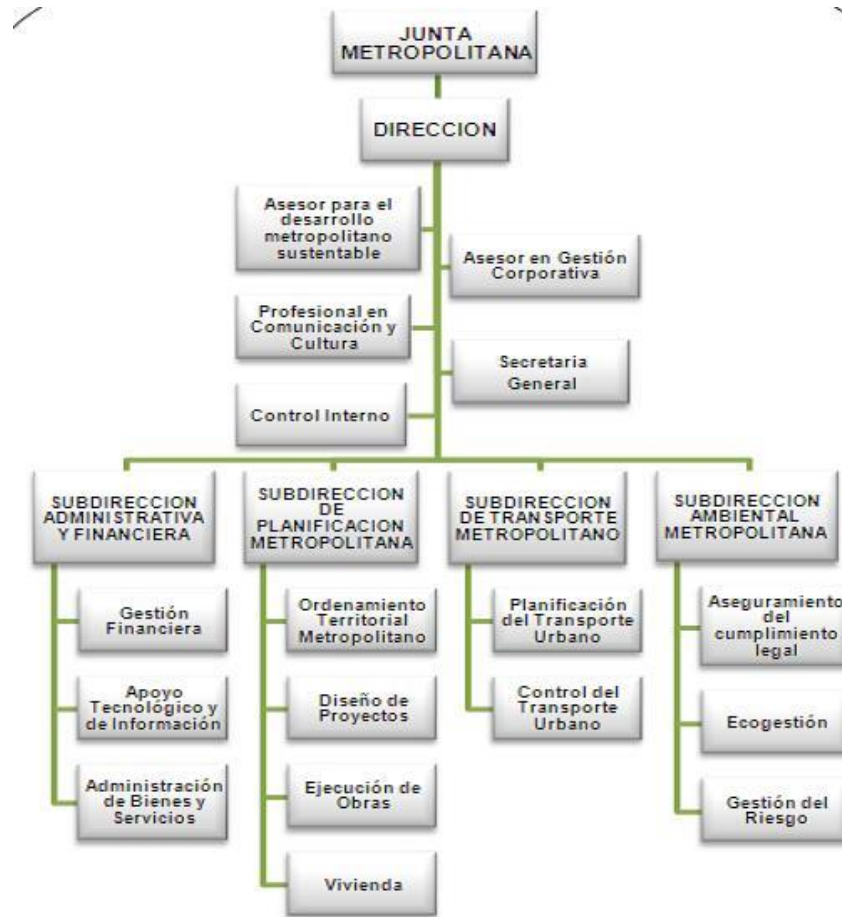
1.3. PARTES INTERESADAS DE LA ENTIDAD


PARTE INTERESADA	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Municipio de Bucaramanga • Municipio de Piedecuesta • Municipio de Floridablanca • Municipio de Girón 	<p>PLANEACION: Formular y adoptar el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano y el Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial;</p> <p>OBRAS PUBLICAS Y VIVIENDA: Ejecutar obras de infraestructura vial y de carácter metropolitano; disponer de los predios necesarios para la ejecución de obras de interés metropolitano; Coordinar en su respectivo territorio el sistema nacional de vivienda de interés social y adoptar las políticas para el desarrollo de programas metropolitanos de vivienda;</p> <p>VALORIZACION: Dictar el estatuto general de Valorización metropolitana para establecer, distribuir, ejecutar, recaudar, liquidar e invertir las contribuciones de valorización generadas por las obras de carácter metropolitano.</p> <p>AMBIENTAL: Ejercer las funciones y competencias de autoridad ambiental en el perímetro urbano; Mejorar las condiciones ambientales urbanas de los municipios; Apoyar a los municipios en la ejecución de obras para la atención de situaciones de emergencia o</p>

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

PARTE INTERESADA	REQUISITOS
	<p>calamidad; Formular, adoptar e implementar planes para la localización, preservación y uso adecuado de espacios libres para parques y zonas verdes públicas.</p> <p>TRANSPORTE METROPOLITANO: Ejercer la función de autoridad de transporte público; Formular la política de movilidad regional; Formular y adoptar instrumentos para la planificación y desarrollo del transporte metropolitano; Planificar la prestación del servicio de transporte público urbano de pasajeros, para la integración física, operacional y tarifaria de los distintos modos de transporte.</p> <p>DE ORDEN FISCAL: Formular recomendaciones en materia de política fiscal y financiera a los municipios integrantes del Área, procurando la unificación de las tarifas de impuestos locales; Fijar políticas y criterios para la unificación y manejo integral del sistema de catastro; Aprobar el Plan de Inversión y Presupuesto anual de Rentas y Gastos del Área.</p> <p>DE ORDEN ADMINISTRATIVO: En concordancia con la ley fijar los límites, naturaleza y cuantía de los cuales el Director pueda celebrar contratos, así como señalar los casos en que se requiere obtener autorización previa por parte de la Junta para el ejercicio de esta facultad. Autorizar al Director para negociar empréstitos, contrato de fiducia pública y la ejecución de obras por el sistema de concesión según la ley. Modificar los estatutos del Área Metropolitana. Aprobar la planta de personal de los empleados al servicio del Área Metropolitana, así como las escalas de remuneración correspondiente.</p>
Ciudadanos del Área Metropolitana de Bucaramanga	<ul style="list-style-type: none"> • Habitabilidad • Movilidad • Sustentabilidad Ambiental • Transporte Público
Entes de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en el uso de los recursos públicos • Cumplimiento de proyectos

1.4. ORGANIGRAMA



 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

2.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección del Área Metropolitana de Bucaramanga hace público su compromiso con el Sistema Integrado Calidad - MECI como una herramienta de mejora. Para tal efecto se adoptan, difunden e implementan los distintos documentos del proceso tales como: política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos, caracterizaciones, procedimientos, guías y formatos propios del Sistema de Gestión de la Calidad del AMB.

En consecuencia manifiesta su disponibilidad de suministrar recursos que sean necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora permanente del sistema.


Todo lo anterior enmarcado en los principios y valores institucionales y de conformidad con la normatividad legal vigente y demás disposiciones de carácter interno.

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad del Área Metropolitana de Bucaramanga comprende todos los procesos que conforman el Mapa de Procesos establecido con el fin de garantizar la prestación del servicio y la satisfacción de sus clientes.

4. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

EXCLUSION	NUMERAL NTCGP 1000:2009	JUSTIFICACION
Validación de los procesos	7.5.2.	Todos los productos y/o servicios resultantes de los procesos realizados por el Área Metropolitana de Bucaramanga pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

EXCLUSION	NUMERAL NTCGP 1000:2009	JUSTIFICACION
Propiedad del Cliente	7.5.4.	La entidad en ninguno de sus procesos administra bienes que sean propiedad de los clientes y usuarios.

5. PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en el AMB, da respuesta a la necesidad de establecer la estructura del Sistema, los procesos y actividades que, interrelacionados permiten lograr los objetivos de calidad, cumplir con los requisitos legales e internos vigentes y la Norma NTCGP 1000:2009, y alcanzar la satisfacción de los clientes y usuarios.

5.1. POLITICA DE CALIDAD

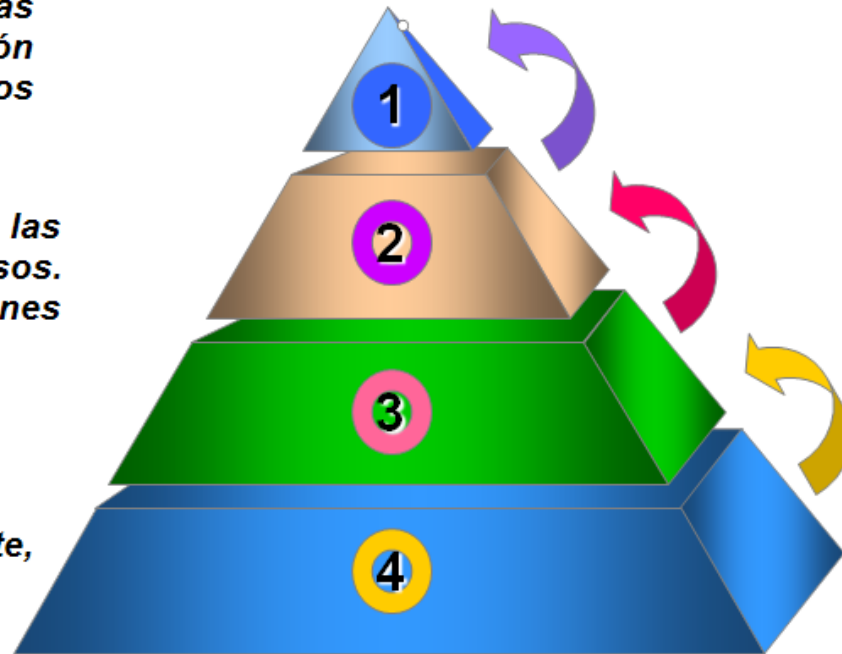
El Área Metropolitana de Bucaramanga en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, se compromete a mejorar continuamente sus procesos, lograr la satisfacción de las necesidades de la comunidad, desarrollar un Recurso Humano competente, fomentar la participación ciudadana y mejorar las condiciones económicas, sociales, ambientales, de movilidad y culturales, con una adecuada Planeación Estratégica, bajo los principios de eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia


5.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Diseñar y construir una prospectiva deseable mediante la planeación y coordinación estratégica del desarrollo metropolitano.
- Garantizar la prestación de un servicio público de transporte en condiciones de Eficiencia, Calidad y Seguridad.
- Gestionar y Administrar los recursos naturales renovables y el Medio Ambiente, que garantice un desarrollo sustentable Metropolitano.
- Garantizar el Mejoramiento de los procesos promoviendo una cultura de Autocontrol del Recurso Humano.
- Garantizar la implementación de una eficiente comunicación ciudadana fomentando espacios de participación a la comunidad y rendición de cuentas a los entes de control.
- Desarrollar un recurso humano competente para la mejor prestación de sus servicios.

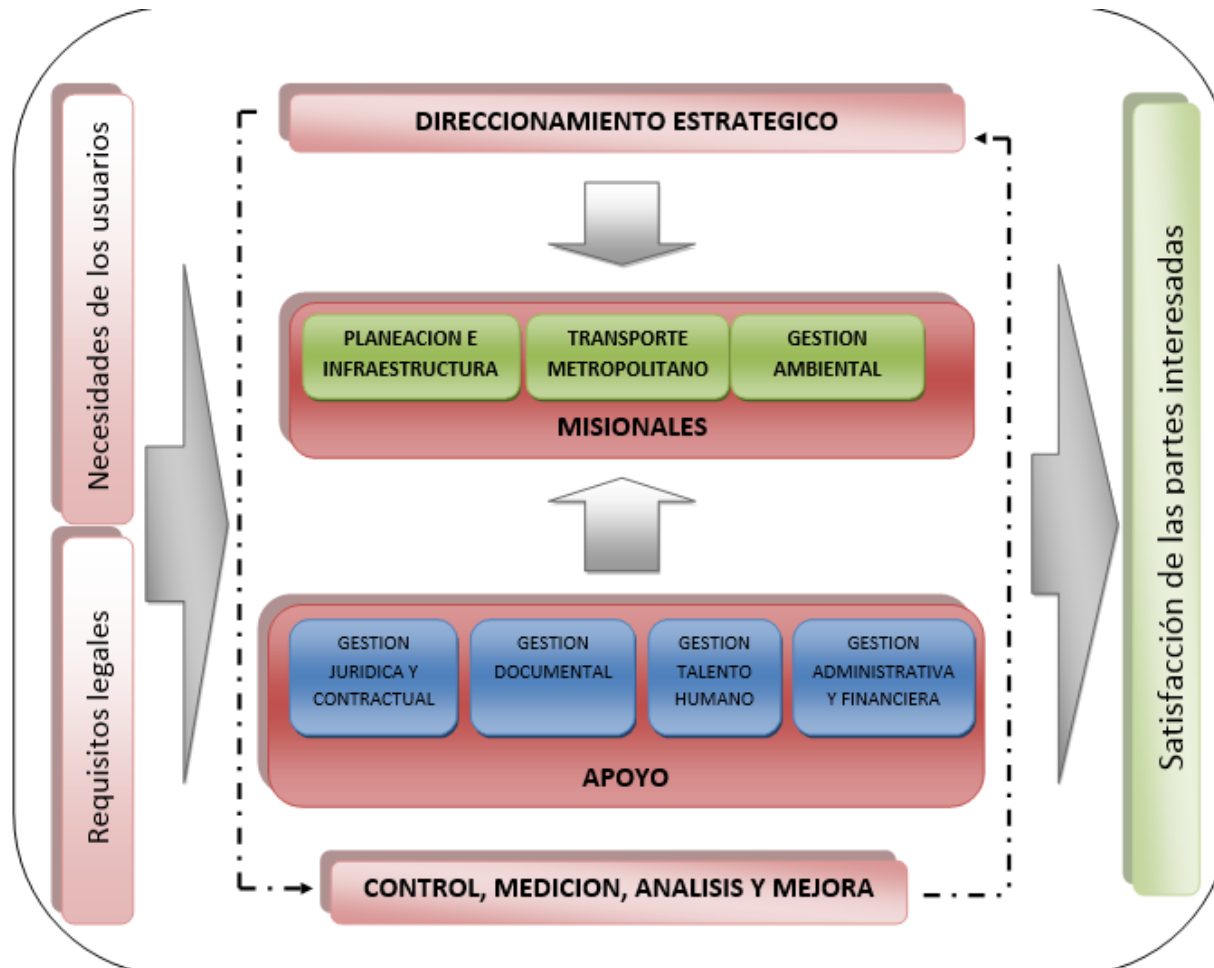
5.3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


- Nivel 1** **Manual de Calidad:**
Alcance, justificación de las exclusiones y descripción de la interacción de los procesos.
- Nivel 2** **Procedimientos:**
Documentación de las actividades de los procesos. Puede incluir instrucciones de trabajo.
Formatos:
Convertibles en registros.
- Nivel 3** **Documentos Externos:**
Especificaciones del cliente, regulaciones, leyes, etc.
- Nivel 4** **Registros:**
Evidencia de Conformidad.



 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

5.4. MAPA DE PROCESOS DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA



 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

6. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS


La Entidad en cumplimiento a lo establecido en la Norma NTCGP 1000:2009 establece los siguientes procedimientos obligatorios, los cuales se anexan al presente documento (ANEXO No. 1)

- 6.1. Control de documentos y registros
- 6.2. Acciones correctivas y preventivas
- 6.3. Auditorías internas
- 6.4. Producto o servicio no conforme

7. DESCRIPCION DE PROCESOS


7.1. PROCESOS ESTRATEGICOS

7.1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-CAR-001 VERSIÓN: 03
	CARACTERIZACION PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

OBJETIVO: Establecer y coordinar lineamientos, planes, programas y proyectos, mediante el seguimiento a la gestión de los procesos y servicios y el análisis de las necesidades de la comunidad conforme a los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.


RESPONSABLE: Director y Comité Directivo

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

ALCANCE: El proceso inicia con la aplicación de la normatividad vigente y las directrices institucionales para el direccionamiento estratégico y culmina con el seguimiento y evaluación para la mejora continua de los procesos de la entidad.


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos Municipios del AMB Comunidad Entes de Control Gobierno Nacional	Presupuesto Informes de medición, seguimiento y evaluación Directrices y normatividad aplicable POT's Plan Maestro de Movilidad Requerimientos de la comunidad Documentos CONPES Directrices de Ordenamiento Metropolitano	P	Definir los programas y proyectos a ejecutar por la entidad. Definir distribución de recursos para ejecución de programas y proyectos. Planificar la elaboración y estrategias para la comunicación interna y externa Planear acciones para la sostenibilidad del sistema MECI CALIDAD	Plan Integral de Desarrollo Metropolitano Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial Plan de Acción Ante proyecto de Presupuesto Plan de comunicaciones	Todos los procesos Municipios del AMB Comunidad
Todos los procesos	Planes de Acción Ante proyecto de presupuesto Resultados de	H	Realizar seguimiento a los planes de acción de la entidad Aprobar el presupuesto Generar las instancias para coordinar el	Informes de seguimiento Acuerdo Metropolitano de Presupuesto	Todos los procesos Entes de Control Comunidad

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	<p>auditorias</p> <p>Retroalimentación de la comunidad</p> <p>Desempeño de los procesos</p> <p>Conformidad del servicio</p> <p>Estado de las acciones correctivas y preventivas</p> <p>Verificación de la conformidad de los servicios y/o productos</p>		<p>desarrollo armónico integrado del territorio</p> <p>Coordinar, difundir y efectuar seguimiento a la ejecución del Plan de Comunicaciones</p> <p>Aprobar riesgos, indicadores y mecanismos de medición</p> <p>Revisar en intervalos planificados la totalidad del sistema MECI CALIDAD para comprobar su adecuación, efectividad y conveniencia.</p> <p>Ejecutar acciones para la sostenibilidad del sistema MECI CALIDAD.</p> <p>Identificar y controlar los productos y/o servicios no conforme de la entidad.</p>	<p>Acuerdos metropolitanos</p> <p>Mapa de riesgos</p> <p>Indicadores</p> <p>Informe de revisión por la Dirección</p> <p>Informe de desempeño del sistema MECI CALIDAD</p> <p>Informe de no conformidad</p>	
<p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Gestión jurídica y contractual</p>	<p>Normograma</p> <p>Documentación del sistema MECI CALIDAD</p> <p>Expedientes contractuales</p> <p>Copia expediente judicial</p>	V	<p>Documentar y actualizar los procedimientos.</p> <p>Analizar, tomar decisiones y realizar acciones sobre los resultados del seguimiento, medición y evaluación de la gestión de los procesos.</p> <p>Verificar que los documentos y registros cumplan con lo requerido por el sistema MECI CALIDAD.</p>	<p>Procedimientos</p> <p>Informe de evaluación al sistema</p> <p>Documentos con acciones y compromisos</p>	<p>Proceso Control, medición, análisis y mejora</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Ciudadanos</p> <p>Proceso Gestión jurídica y contractual</p>
Proceso Control, medición,	Auditorías internas y externas	A	Implementar acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas y	Proceso Control, medición, análisis y

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
análisis y mejora Entes de control Usuarios	Análisis a las peticiones quejas y reclamos Revisión por la Dirección Seguimiento a los planes de acción		Evidenciar las acciones derivadas de la implementación de las acciones correctivas y preventivas Ajustar la planificación de acuerdo a los resultados de medición y/o decisiones administrativas	preventivas Soportes de acciones implementadas Acciones de mejora y correctivas Documento de ajuste	mejora Ciudadanos

RECURSOS	DOCUMENTOS	FORMATOS	REQUISITOS	INDICADORES
Tecnológicos Infraestructura Humanos	Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> Revisión por la dirección Seguimiento y Evaluación a Plan de Acción Modificación a los Planes de Acción Mapa de riesgos	Ver listado maestro de documentos	<ul style="list-style-type: none"> NTC GP 1000:2009 (4.1., 4.2.1., 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5) Normograma MECI 1000:2014 	Ver listado de Indicadores

	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

7.2. PROCESOS MISIONALES

7.2.1. Planeación e Infraestructura

	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-CAR-002 VERSION: 05
	CARACTERIZACION PROCESO PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


OBJETIVO: Impulsar y liderar la planificación y el desarrollo físico territorial coordinado de los municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga y generar competitividad local y regional mediante la ejecución de proyectos de infraestructura básica integral en transporte, servicios públicos, movilidad y espacio público urbano.

RESPONSABLE: Subdirector Planeación e Infraestructura


ALCANCE: Inicia con la planificación y articulación del territorio metropolitano y termina con la formulación y ejecución de proyectos de infraestructura básica en transporte, servicios públicos, movilidad y espacio público urbano.

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento estratégico Usuario Entes de control Estado	Presupuesto Plan Integral de Desarrollo Metropolitano POT's Plan Maestro de Movilidad	P	Formular el plan de acción de la vigencia Elaborar cronogramas de actividades Fijar lineamientos para mejorar el desarrollo armónico y articulado de la jurisdicción	Plan de Acción Cronograma Acuerdos Metropolitanos, Resoluciones y oficios	Usuarios Proceso Control, medición, análisis y mejora Entes de control

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	<p>Requerimientos de la comunidad</p> <p>Documentos CONPES</p> <p>Directrices de ordenamiento metropolitano</p>				
<p>Estado</p> <p>Departamento</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Constructoras</p> <p>Notarias</p> <p>Planeación e Infraestructura</p> <p>Ambiental</p>	<p>Documento CONPES</p> <p>Plan de Desarrollo Departamental</p> <p>Presupuesto</p> <p>Requerimientos de la comunidad</p> <p>Plan Prospectivo Santander 2030</p> <p>Escritura, folio de matrícula, Acuerdo Metropolitano 011 de 2002</p> <p>Escritura, folio de matrícula, Acuerdo Metropolitano 008 y 020 de</p>	H	<p>Elaboración, aplicación y ejecución del plan integral de desarrollo metropolitano y sus directrices de ordenamiento territorial</p> <p>Transferencia de áreas de cesión tipo A</p> <p>Administración, liquidación y manejo de cesión tipo C</p> <p>Gestión, coordinación, ejecución y seguimiento a la conformación de los parques metropolitanos, proyectados por el AMB.</p> <p>Adquisición de predios para la ejecución de los proyectos viales del AMB.</p> <p>Mantenimientos del Sistema de Información Geográfica.</p>	<p>Acuerdo Metropolitano</p> <p>Resolución Escritura</p> <p>Resolución de liquidación</p> <p>Escritura Paz y salvo</p> <p>Compra de predios</p> <p>Diseño de parques</p> <p>Escrituras de Compraventa</p> <p>Folio de Matricula</p> <p>Mapas</p>	<p>Municipios del AMB</p> <p>Ciudadanos</p> <p>Ambiental, transporte, planeación e infraestructura.</p> <p>Direccionamiento estratégico.</p> <p>Control Interno medición, análisis y mejora</p>


 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	2000.Resolucion 299 de 2010. Plan de acción Proyectos Actualización cartográfica.			Consultas Modelamientos	
Planeación e Infraestructura Direccionamiento estratégico	Plan de acción Normograma Documentación del sistema MECI CALIDAD	V	Verificación y seguimiento al Plan de Acción. Documentación y actualización de los procedimientos. Verificación de los documentos y registros para el cumplimiento con lo requerido por el sistema MECI CALIDAD	Informe trimestral de ejecución del Plan de Acción. Procedimientos Informe de evaluación al sistema	Control Interno medición, análisis y mejora. Direccionamiento estratégico Ciudadanos
Control Interno medición, análisis y mejora. Entes de control Usuarios Direccionamiento estratégico	Auditorías internas y externas Seguimientos al Plan de Acción Análisis a las peticiones quejas y reclamos Revisión por la Dirección	A	Implementar acciones correctivas y preventivas. Evidenciar las actividades derivadas de la implementación de las acciones pactadas. Analizar las quejas y generar acciones de mejora. Resolver reclamos y generar acciones correctivas.	Acciones correctivas y preventivas Soportes de acciones implementadas Acciones de mejora y correctivas	Planeación Control Interno, medición, análisis y mejora. Direccionamiento estratégico Ciudadanos

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

RECURSOS	DOCUMENTOS	FORMATOS	REQUISITOS	INDICADORES
Tecnológico Infraestructura Humanos	Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Proyectos POT Seguimiento a la ejecución, evaluación del Plan de Desarrollo y su Componente Ordenamiento Físico-Territorial Cartografía Equipamientos Comunales Administración Áreas de Cesión Tipo C Mapa de riesgos	Ver Listado Maestro de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> NTC GP 1000:2009 (4.1., 4.2.1., 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 7.2, 7.2.1, 7.2.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5) Normograma MECI 1000:2014 	Ver listado de indicadores

7.2.2. Transporte Metropolitano

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-CAR-003 VERSIÓN: 07
	CARACTERIZACION PROCESO TRANSPORTE METROPOLITANO	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

OBJETIVO: Formular y adoptar instrumentos para la planificación y desarrollo del transporte metropolitano en todas sus modalidades.


RESPONSABLE: Subdirector de Transporte

ALCANCE: Comienza con el diseño de políticas para el fortalecimiento del servicio de transporte formal en todas sus modalidades y termina con actividades de regulación, control y aplicación de medidas.


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
<p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Usuarios del transporte publico</p> <p>Entes de control</p> <p>Gobierno Nacional</p>	<p>Presupuesto</p> <p>Plan Integral de Desarrollo Metropolitano</p> <p>POT</p> <p>Plan Maestro de Movilidad</p> <p>Normatividad aplicada en el sector transporte</p> <p>Requerimientos de la comunidad</p> <p>Documentos CONPES</p> <p>Plan Nacional de Seguridad Vial</p> <p>Directrices de ordenamiento metropolitano</p>	P	<p>Formulación del plan de acción de la vigencia.</p> <p>Elaboración de cronogramas para verificación de condiciones de habilitación de las empresas.</p> <p>Fijar lineamientos para mejorar movilidad, uso de vías, transporte público y control al transporte informal.</p> <p>Diseño de un programa de capacitación y sensibilización a la comunidad en materia de transporte.</p>	<p>Plan de Acción</p> <p>Cronograma</p> <p>Circular, Resolución, Acuerdo Metropolitano</p> <p>Programa de capacitación y sensibilización</p>	<p>Usuarios del servicio publico</p> <p>Empresas habilitadas de servicio público metropolitano</p> <p>Conductores de servicio público y organizaciones de usuarios</p> <p>Control, medición, análisis y mejora</p> <p>Entes de control</p>
<p>Usuario</p>	<p>Solicitud usuario</p>	H	<p>Tramitar la desvinculación del vehículo.</p> <p>Autorizar el cambio de empresa de vehículo en el radio de acción</p>	<p>Autorización de Desvinculación y/o Resolución de desvinculación administrativa</p>	<p>Usuario</p>

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
			<p>metropolitano.</p> <p>Tramitar el cambio de nivel de servicio de los vehículos solicitados por las empresas transportadoras.</p> <p>Expedir la certificación de disponibilidad de capacidad transportadora.</p> <p>Expedir tarjetas de operación.</p> <p>Tramitar autorización de desintegración física de vehículos de servicio publico</p> <p>Asignar o retirar el código de identificación a vehículos de servicio público en la modalidad de individual</p> <p>Conocer y decidir sobre las habilitaciones a las empresas de servicio público de transporte terrestre.</p> <p>Gestionar las actividades necesarias para la autorización de rutas y horarios que brinden soluciones a la comunidad.</p> <p>Realizar investigaciones administrativas a empresas de transporte, propietarios de vehículos, poseedores o tenedores de los</p>	<p>Autorización de cambio de empresa</p> <p>Autorización cambio de nivel de servicio</p> <p>Certificación de Disponibilidad de capacidad transportadora</p> <p>Tarjeta de operación</p> <p>Autorización de desintegración física.</p> <p>Formato de asignación, de retiro, y certificación de retiro.</p> <p>Resolución de habilitación o concepto negativo a la solicitud de habilitación</p> <p>Resoluciones</p> <p>Escritos de respuesta</p> <p>Orden de operativo</p> <p>Informe de</p>	


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
			<p>mismos.</p> <p>Contestar y actuar en los procesos de nulidad y restablecimiento del derecho, nulidades simples, acciones de tutela, de cumplimiento y populares.</p> <p>Realizar controles de mejora y seguimiento al transporte.</p>	resultados	
<p>Transporte</p> <p>Direccionamiento estratégico</p>	<p>Plan de acción</p> <p>Normograma</p> <p>Documentación del sistema MECI CALIDAD</p>	V	<p>Verificación y seguimiento al Plan de Acción.</p> <p>Documentar y actualizar los procedimientos.</p> <p>Verificar que los documentos y registros cumplan con lo requerido por el sistema MECI CALIDAD</p>	<p>Informe trimestral de ejecución del Plan de Acción.</p> <p>Procedimientos</p> <p>Informe de evaluación al sistema</p>	<p>Control Interno medición, análisis y mejora.</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Ciudadanos</p>
<p>Control Interno medición, análisis y mejora.</p> <p>Entes de control</p> <p>Usuarios</p> <p>Direccionamiento estratégico</p>	<p>Auditorías internas y externas</p> <p>Seguimientos al Plan de Acción</p> <p>Análisis a las peticiones quejas y reclamos</p> <p>Revisión por la Dirección</p>	A	<p>Implementar acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Evidenciar las acciones derivadas de la implementación de las acciones correctivas y preventivas</p> <p>Analizar las quejas y generar acciones de mejora. Resolver reclamos y generar acciones correctivas.</p>	<p>Acciones correctivas y preventivas</p> <p>Soportes de acciones implementadas</p> <p>Acciones de mejora y correctivas</p>	<p>Transporte</p> <p>Control Interno, medición, análisis y mejora.</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Ciudadanos</p>

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

RECURSOS	DOCUMENTOS	FORMATOS	REQUISITOS	INDICADORES
Tecnológico Infraestructura Humanos	Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Desintegración física • Capacidad Transportadora • Desvinculación • Cambio de Empresa • Cambio de nivel de servicio • Expedición de tarjeta de operación. • Habilitación empresa • Retiro de código • Asignación de código • Desvinculación servicio colectivo Mapa de riesgos	Ver Listado Maestro de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • NTC GP 1000:2009 (4.1., 4.2.1., 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 7.2, 7.2.1, 7.2.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5) • Normograma • MECI 1000:2014 	Ver Listado de Indicadores

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

7.2.3. Gestión Ambiental

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-CAR-004 VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACION PROCESO GESTION AMBIENTAL	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

OBJETIVO: Mejorar las condiciones ambientales urbanas de los municipios que hacen parte del área metropolitana de Bucaramanga, en cumplimiento de las funciones determinadas por la ley a través de la eficiente administración del medio ambiente y de los recursos naturales renovables.


RESPONSABLE: Subdirector Ambiental

ALCANCE: Inicia con el diagnóstico y planificación ambiental del territorio y culmina con el ejercicio propio de la autoridad ambiental urbana metropolitana.


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento estratégico	Ejecución Plan de acción vigencia anterior	P	Elaborar el plan de acción de la vigencia. Elaborar planes de trabajo interno.	Plan de Acción Planes de trabajo	Direccionamiento estratégico
Comunidad	Presupuesto				Ambiental
Gobierno Nacional	Plan integral de desarrollo metropolitano				Comunidad
	Plan estratégico de ordenamiento territorial				Entes de control Control, medición, análisis y mejora Municipios AMB

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Normatividad ambiental vigente				
Comunidad Municipios AMB Entes de control Ambiental Direccionamiento estratégico	Peticiones, quejas y reclamos de la comunidad. Normatividad ambiental. Solicitud de la comunidad. Visitas técnicas Informes de comité de gestión de riesgo	H	Realizar seguimiento y control al aprovechamiento y uso adecuado de los recursos naturales. Tramitar las solicitudes de licencias, permisos y autorizaciones ambientales. Adelantar las investigaciones administrativas sancionatorias, con ocasión a los incumplimientos a la normatividad ambiental. Identificar zonas de amenazas y/o riesgo, elaborar estudios y ejecutar obras para mitigar el riesgo. Aplicar mecanismos de medición y recuperación de la calidad de los recursos naturales. Promover la cultura ambiental ciudadana.	Informes técnicos Requerimiento Actos administrativos Expedientes Medidas preventivas Estudios Obras Informes de medición Acciones de recuperación Programas de mejoramiento Actividades de educación ambiental. Eventos	Comunidad Municipios AMB Entes de control Ambiental

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Ambiental Direccionamiento estratégico	Plan de acción Normograma Documentación del sistema MECI CALIDAD	V	Realizar reuniones de autocontrol para verificar el cumplimiento de los planes de trabajo del proceso. Verificación y seguimiento al Plan de Acción. Documentar y actualizar los procedimientos. Verificar que los documentos y registros cumplan con lo requerido por el sistema MECI CALIDAD	Actas Informe trimestral de ejecución del Plan de Acción. Procedimientos Informe de evaluación al sistema	Control, medición, análisis y mejora. Direccionamiento estratégico Ciudadanos
Control, medición, análisis y mejora. Entes de control Usuarios Direccionamiento estratégico	Auditorías internas y externas Seguimientos al Plan de Acción Análisis a las peticiones quejas y reclamos Revisión por la Dirección	A	Implementar acciones correctivas y preventivas. Evidenciar las actividades derivadas de la implementación de las acciones pactadas. Analizar las quejas y generar acciones de mejora. Resolver reclamos y generar acciones correctivas.	Acciones correctivas y preventivas Soportes de acciones implementadas Acciones de mejora	Ambiental Control Interno, medición, análisis y mejora. Direccionamiento estratégico Ciudadanos


 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

RECURSOS	DOCUMENTOS	FORMATOS	REQUISITOS	INDICADORES
Tecnológico Infraestructura Humanos	Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Atención de quejas • Sancionatorio • Expedición licencias ambientales • Otorgamiento de concesión de aguas • Otorgamiento de permiso vertimientos • Autorización de poda, corte y traslado de árboles • Permiso de emisiones atmosféricas • Certificación de centros de diagnóstico automotor. • Obtención de recolección de especímenes silvestres de la diversidad biológica con fines investigación científica no comercial. • Movilización de especímenes de la biodiversidad biológica. • Identificación de zonas de amenaza y gestión del riesgo. • Seguimiento a las autorizaciones ambientales. • Monitoreo a la calidad de recursos ambientales. Mapa de Riesgos	Ver Listado Maestro de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • NTC GP 1000:2009 (4.1., 4.2.1., 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 7.2, 7.2.1, 7.2.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5) • Normograma • MECI 1000:2005 	Ver Listado de Indicadores

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

7.3. PROCESOS DE APOYO

7.3.1. Gestión Jurídica Y Contractual

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-CAR-005 VERSIÓN: 06
	CARACTERIZACION PROCESO GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


OBJETIVO: Asesorar jurídicamente todos los procesos de la entidad, representarla administrativa, judicial o extrajudicialmente, y desarrollar e implementar estrategias para mejorar la atención al ciudadano y la estrategia gobierno en línea.

RESPONSABLE: Secretaría General

ALCANCE: El proceso inicia con la necesidad de asesoría jurídica, requerimiento de representación judicial o extrajudicial y la planificación de actividades para implementar la estrategia de gobierno en línea, atención al ciudadano y culmina con la asesoría prestada, el archivo definitivo de los procesos y las actividades ejecutadas.


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Departamento Administrativo de la Función Pública	Lineamientos	P	Elaborar plan de trabajo para el desarrollo de la estrategia de gobierno en línea y atención al ciudadano.	Plan de trabajo	Procesos
Direccionamiento estratégico	Necesidades y requerimientos de los procesos	H	Revisar el cumplimiento de los requisitos legales de todos los procesos contractuales adelantados por la entidad en la etapa precontractual y postcontractual.	Expediente contractual	Direccionamiento estratégico
Procesos de apoyo y misionales	Plan de adquisición			Documentos revisados y visados.	Contratista

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Ciudadano. Departamento administrativo de la función público.	de bienes y servicios Presupuesto Queja Demanda Lineamientos DAFP		Adelantar la fase contractual. Revisar la documentación que requiera aprobación por la dirección. Emitir conceptos jurídicos previos a la solicitud de los funcionarios del AMB. Adelantar procesos disciplinarios. Coordinar reuniones del comité de conciliación. Representar a la entidad ante entes administrativos y judiciales. Dirigir, coordinar y mantener la estrategia de gobierno en línea. Implementar y mantener el sistema de peticiones, quejas y reclamos y atención al ciudadano. Mantener actualizado el Normograma.	Conceptos jurídicos. Expediente disciplinario Actas de comité Copia expediente judicial. Reportes. Informes de avances Oficios Estrategias Normograma	Entes de control Ciudadanos Funcionario Despachos judiciales
Direccionamiento estratégico Gestión jurídica y contractual	Normograma Documentación del sistema MECI CALIDAD Expedientes contractuales	v	Documentar y actualizar los procedimientos. Verificar que los documentos y registros cumplan con lo requerido por el sistema MECI CALIDAD. Seguimiento al estado de los procesos	Procedimientos Informe de evaluación al sistema Cuadro de seguimiento.	Control, medición, análisis y mejora. Direccionamiento estratégico Ciudadanos


 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	Copia expediente judicial		judiciales. Diligenciamiento de hoja de ruta en los expedientes contractuales.	Hoja de ruta	Gestión jurídica
Control, medición, análisis y mejora. Entes de control Usuarios Direccionamiento estratégico	Auditorías internas y externas Análisis a las peticiones quejas y reclamos Revisión por la Dirección	A	Implementar acciones correctivas y preventivas. Evidenciar las acciones derivadas de la implementación de las acciones correctivas y preventivas.	Acciones correctivas y preventivas. Soportes de acciones implementadas Acciones de mejora y correctivas	Control, medición, análisis y mejora. Direccionamiento estratégico Ciudadanos

RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS	INDICADORES
Tecnológico Infraestructura Humanos	Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> Peticiones Quejas y Reclamos Manual de contratación Normograma Manual de supervisión e interventoría Satisfacción del Usuario Mapa de riesgos	Ver listado maestro de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> NTC GP 1000:2009 (4.1., 4.2.1., 4.2.3, 4.2.4,8.2.3, 8.4, 8.5) Normograma MECI 1000:2005 	Ver Listado de Indicadores

	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

7.3.2. Gestión Documental

	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-CAR-006 VERSIÓN: 03
	CARACTERIZACION PROCESO GESTION DOCUMENTAL	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


OBJETIVO: Establecer los criterios básicos para la elaboración, identificación, revisión, aprobación, actualización, cambios, organización, conservación, custodia y disposición final de los documentos.

RESPONSABLE: Secretaría General

ALCANCE: Inicia con la creación del documento y culmina con la disposición final del mismo.

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Archivo General de la Nación	Lineamientos de la Ley General de Archivos	P	Elaborar un cronograma de transferencias primarias del Archivo de gestión al Archivo central de la Entidad.	Cronograma	Todos los Procesos
Gestión Documental	Tablas de retención Documental		Formular Políticas de Archivo	Manual de Archivo	
Todos los Procesos	Necesidades de los procesos	H	Elaboración, identificación, revisión, aprobación, actualización y cambios de los documentos.	Documento	Todos los Procesos Entes de Control
	Documentos		Organización de los documentos aplicando los principios archivísticos	Archivo de gestión	
	Organigrama		Actualización e implementación de las tablas de retención documental	Tablas de retención documental	
	Manual de Funciones			Tablas de valoración	
	Encuestas a Funcionarios			Archivo	


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	<p>Archivo de gestión Organizado Formato de Inventario y transferencia Documental</p> <p>Documentos del Archivo Central</p>		<p>Creación y aplicación de tablas de valoración documental</p> <p>Recibir y organizar las transferencias primarias</p> <p>Realizar la descripción documental</p> <p>Disposición final de los documentos</p>	<p>Base de datos Alimentada</p> <p>Hoja de control documental</p> <p>Formato de inventario documental</p> <p>Conservación total</p> <p>Acta de Eliminación Digitalización</p> <p>Acta de selección</p>	
<p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Gestión Documental</p>	<p>Normograma</p> <p>Documentación del sistema MECI CALIDAD</p> <p>Expedientes contractuales</p> <p>Copia expediente judicial</p>	V	<p>Documentar y actualizar formatos, procedimientos del proceso.</p> <p>Verificar que los documentos y registros cumplan con lo requerido por el sistema MECI CALIDAD.</p>	<p>Formatos</p> <p>Procedimientos</p> <p>Informe de evaluación al sistema</p>	<p>Control, medición, análisis y mejora.</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Ciudadanos</p> <p>Gestión Documental</p>
<p>Control, medición, análisis y mejora.</p> <p>Entes de control</p> <p>Usuarios</p>	<p>Auditorías internas y externas</p> <p>Análisis a las peticiones quejas y reclamos</p> <p>Revisión por la Dirección</p>	A	<p>Implementar acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Evidenciar las acciones derivadas de la implementación de las acciones correctivas y preventivas.</p>	<p>Acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Soportes de acciones implementadas</p> <p>Acciones de mejora y</p>	<p>Control, medición, análisis y mejora.</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Ciudadanos</p>

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento estratégico				correctivas	

RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS	INDICADORES
Tecnológico Infraestructura Humanos	Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Control de documentos y registros • Guía gestión documental • Tablas de retención documental • Tablas de valoración documental Mapa de riesgos	Ver listado maestro de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • NTC GP 1000:2009 (4.1., 4.2.1., 4.2.3, 4.2.4, 8.2.3, 8.4, 8.5) • Normograma • MECI 1000:2005 	Ver Listado de Indicadores

7.3.3. Gestión Talento Humano

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-CAR-007 VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACION PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


OBJETIVO: Gestionar el ingreso, desarrollo y retiro del talento humano al servicio de la entidad, a través de la ejecución de actividades planes y programas tendientes a garantizar servidores públicos competentes para alcanzar los objetivos institucionales y generar continuidad en los procesos.

RESPONSABLE: Profesional Universitario (Talento Humano)

ALCANCE: El proceso inicia con la generación de la necesidad de proveer vacantes y finaliza con el retiro del funcionario


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
<p>Gestión Administrativa y financiera</p> <p>Funcionarios</p> <p>Control Interno, medición, análisis y mejora.</p> <p>Direccionamiento estratégico</p>	<p>Presupuesto</p> <p>Necesidades de capacitación</p> <p>Encuesta de necesidades de bienestar</p> <p>Encuesta estímulos</p> <p>Informes de seguimiento</p>	P	<p>Elaborar el plan de capacitación anual.</p> <p>Elaborar el plan de bienestar e incentivos de la vigencia</p> <p>Elaborar Plan de acción de la vigencia.</p> <p>Elaborar programación anual de vacaciones</p>	<p>Plan de Capacitación.</p> <p>Plan de bienestar e incentivos</p> <p>Plan de acción</p> <p>Programa anual de vacaciones</p>	<p>Funcionarios</p> <p>Control Interno, medición, análisis y mejora.</p> <p>Direccionamiento estratégico</p>
<p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Administrativa y financiera</p> <p>Funcionarios</p> <p>Talento Humano</p> <p>Comisión nacional de servicio civil</p>	<p>Hoja de vida</p> <p>Resolución de nombramiento</p> <p>Acta de posesión</p> <p>Plan de capacitación, bienestar y estímulos</p> <p>Acuerdo metropolitano de presupuesto</p> <p>Reporte de novedades</p> <p>Directrices de la comisión nacional de servicio civil</p> <p>Resolución</p> <p>Lineamientos</p>	H	<p>Verificar el cumplimiento de requisitos para vinculación de personal, según manual de funciones.</p> <p>Afiliación del funcionario a seguridad social.</p> <p>Realizar actividades de capacitación de Inducción, reinducción y bienestar del personal.</p> <p>Liquidar nómina y prestaciones sociales</p> <p>Coordinar la evaluación de desempeño del personal.</p>	<p>Acta de Posesión</p> <p>Afiliación a seguridad social.</p> <p>Registro de actividades</p> <p>Nomina aprobada y pagada a los funcionarios.</p> <p>Evaluación del desempeño</p> <p>Desafiliación de</p>	<p>Funcionario</p> <p>Talento Humano</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Superior jerárquico</p> <p>Control Interno, medición, análisis y mejora.</p>

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
			Desvincular personal Medir el clima laboral	seguridad social, paz y salvo de inventarios y archivo, y liquidación Informe de resultados de medición	
Talento humano Direccionamiento estratégico	Plan de acción Normograma Documentación del sistema MECI CALIDAD	V	Verificación y seguimiento al Plan de Acción. Documentar y actualizar los procedimientos. Verificar que los documentos y registros cumplan con lo requerido por el sistema MECI CALIDAD	Informe trimestral de ejecución del Plan de Acción. Procedimientos Informe de evaluación al sistema	Control Interno medición, análisis y mejora. Direccionamiento estratégico Funcionarios
Control Interno medición, análisis y mejora. Entes de control Usuarios Direccionamiento estratégico	Talento Humano Auditorías internas y externas Seguimientos al Plan de Acción Análisis a las peticiones quejas y reclamos	A	Implementar acciones correctivas y preventivas. Evidenciar las actividades derivadas de la implementación de las acciones pactadas.	Acciones c correctivas y preventivas Soportes de acciones implementadas	Talento Humano Control Interno, medición, análisis y mejora. Direccionamiento estratégico Funcionarios

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

RECURSOS	DOCUMENTOS	FORMATOS	REQUISITOS	INDICADORES
Tecnológico Infraestructura Humanos	Mapa de riesgos	Ver listado Maestro de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • NTC GP 1000:2009 (4.1., 4.2.3, 4.2.4, 6.2, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5) • Normograma • MECI 1000:2005 	Ver listado de Indicadores

7.3.4. Gestión Administrativa Y Financiera

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-CAR-008 VERSIÓN: 05
	CARACTERIZACION PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

OBJETIVO: Administrar eficientemente los recursos económicos y físicos de la entidad, para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales

RESPONSABLE: Subdirector Administrativo y Financiero

ALCANCE: Inicia con la planificación presupuestal, contable y financiera y la priorización de necesidades, y culmina con la ejecución de recursos para adquisición de bienes y satisfacción de necesidades.


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento estratégico	Presupuesto	P	Formulación del plan de acción de la vigencia.	Plan de Acción	Direccionamiento estratégico
Usuario	Requerimientos de las necesidades.		Elaboración del ante-proyecto de presupuesto.	Acuerdo Metropolitano de Presupuesto y anexos	Control, medición, análisis y mejora.
Municipios AMB	Recaudo como				

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Procesos misionales y de apoyo.	autoridad de transporte y autoridad ambiental. Aportes municipales		Elaboración del Plan Anual mensualizado de caja. Elaboración del plan operativo anual de inversiones. Elaboración del plan anual de adquisiciones, servicios y obra pública. Elaboración de plan de mantenimiento correctivo y preventivo.	Acuerdo Metropolitano Plan Anual de Adquisiciones, servicios y obra pública. Plan de mantenimiento correctivo y preventivo.	Procesos misionales y de apoyo. Entes de control Comunidad
Administrativa y financiera Procesos misionales y de apoyo. Entidades bancarias	Presupuesto general de rentas y gastos Plan de acción Plan operativo Plan de adquisiciones Cuentas por pagar Extractos bancarios Depreciaciones Baja de activos Nomina Informes de los	H	Ejecución del Presupuesto. Ejecución del Plan de acción. Ejecución del Plan operativo anual de inversiones. Ejecución el plan anual de adquisiciones, servicios y obra pública. Rendir informes contables y presupuestales a los entes de control. Registrar los movimientos contables, económicos y sociales, que generan los procesos de la entidad	Informes de ejecución Certificaciones Reporte electrónico Estados Financieros. Informes trimestrales, semestrales y anuales. Conciliaciones bancarias. Notas de contabilidad	Direccionamiento estratégico Procesos misionales y de apoyo. Entes de control Proveedores Funcionarios Contratistas Deudor

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	<p>diferentes procesos.</p> <p>Demandas Cronograma de pagos impuestos</p> <p>Comprobantes de egreso</p> <p>Resolución Irrigadora</p> <p>Resolución sancionatoria</p> <p>Póliza y Resolución de siniestro</p> <p>Liquidaciones de áreas de cesión tipo C.</p> <p>Expediente cobro persuasivo</p> <p>Requerimientos de las diferentes dependencias de la entidad.</p> <p>Ingreso y salida de almacén.</p>		<p>Realizar conciliaciones bancarias</p> <p>Realizar cruce de información contable</p> <p>Liquidación de impuestos</p> <p>Efectuar pagos</p> <p>Realizar cotizaciones en los diferentes bancos para inversiones y/o gestión de recursos</p> <p>Informar y persuadir a los deudores sobre las obligaciones que poseen a favor de la entidad.</p> <p>Realizar el proceso administrativo de cobro coactivo, hasta obtener el pago.</p> <p>Administrar los elementos devolutivos y de consumo. Actualizar inventarios.</p> <p>Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e infraestructura física</p> <p>Realizar soporte técnico actualizaciones y mejoras del software y pagina web.</p>	<p>Formato de pago</p> <p>Pago electrónico o cheque</p> <p>Prestamos Cuentas Bancarias CDTS</p> <p>Expediente cobro persuasivo.</p> <p>Expediente cobro coactivo Mandamiento de pago.</p> <p>Inventarios Formato salida de almacén Inventario</p> <p>Mantenimientos</p> <p>Registro de soporte técnico</p>	


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Administrativa y Financiera Direccionamiento estratégico	Plan de acción Normograma Documentación del sistema MECI CALIDAD	V	Verificación y seguimiento al Plan de Acción Documentar y actualizar los procedimientos Verificar que los documentos y registros cumplan con lo requerido por el sistema MECI CALIDAD	Informe trimestral de ejecución del Plan de Acción Procedimientos Informe de evaluación al sistema	Control, medición, análisis y mejora Direccionamiento estratégico Ciudadanos
Control, medición, análisis y mejora. Entes de control Usuarios Direccionamiento estratégico	Auditorías internas y externas Seguimientos al Plan de Acción Análisis a las peticiones quejas y reclamos Revisión por la Dirección	A	Implementar acciones correctivas y preventivas. Evidenciar las actividades derivadas de la implementación de las acciones pactadas.	Acciones correctivas y preventivas Soportes de acciones implementadas	Administrativa y Financiera Control, medición, análisis y mejora. Direccionamiento estratégico Ciudadanos

RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS	INDICADORES
Tecnológico Infraestructura Humanos	Procedimientos: • Cobro coactivo • Cobro persuasivo • Pagos • Manual financiero Mapa de riesgos	Ver listado Maestro de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • NTC GP 1000:2009 (4.1., 4.2.1., 4.2.3, 4.2.4,5.1.e, 6.1., 6.3, 6.4, 7.1, 8.2.3, 8.4, 8.5) • Normograma • MECI 1000:2005 	Ver Listado de Indicadores

	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

7.4. PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACION

7.4.1. Control, Medición, Análisis y Mejora

	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-CAR-009 VERSIÓN: 03
	CARACTERIZACION PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


OBJETIVO: Establecer y aplicar métodos para el seguimiento, medición y evaluación de los procesos y el análisis de información que garanticen el mejoramiento continuo de la entidad.
RESPONSABLE: Jefe de Control interno
ALCANCE: Comienza con la identificación del propósito de la medición, seguimiento y evaluación y los instrumentos para su ejecución; y culmina con el análisis de la información obtenida a partir de su aplicación.

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Procesos del sistema MECI Calidad Servidores públicos Ciudadanos	Informes de auditorías internas Planes de acción Informes de seguimiento (indicadores, PQR, pormenorizado de control interno, de control interno contable, derechos de	P	Elaborar planes que contengan los objetivos, tiempos y responsables de la medición y evaluación. Determinar las necesidades e instrumentos de seguimiento, medición y evaluación.	Programa anual de auditoria Plan de acción Plan de auditoría interna Hojas de trabajo	Todos los procesos del sistema MECI CALIDAD

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
	autor)			Cronogramas	
Entes de Control Procesos del Sistema MECI Calidad Servidores Públicos Ciudadanos	Auditorias entes de control Resultados auditorias anteriores Avances elementos de control Planes de acción Planes de mejoramiento institucional Planes de mejoramiento por procesos Requerimientos de las áreas Plan anticorrupción Mapas de riesgos Normograma	H	Ejecutar las auditorías internas de calidad y de gestión. Realizar evaluación independiente al sistema de control interno. Evaluar el cumplimiento de las metas, de los programas y proyectos a realizar por la entidad en el Plan de Acción. Verificar el cumplimiento de las acciones planteadas en el plan de mejoramiento institucional planes de mejoramiento por proceso. Brindar acompañamiento, asesoría y apoyo técnico a los distintos procesos (elaboración plan anticorrupción y administración del riesgo, consolidación planes de mejoramiento) Efectuar seguimiento a las estrategias de Plan anticorrupción y acciones de control y mitigación del riesgo. Fomentar la cultura de auto-control. Efectuar seguimiento al cumplimiento de normas en materia de (derechos	Informes de auditoria Informe ejecutivo anual Informes pormenorizados de control interno Evaluación independiente al plan de acción Planes de mejoramiento. Mesas de trabajo para consolidación de los planes y elaboración de los mapas. Informes de seguimiento	Todos los procesos del sistema MECI CALIDAD


PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
			de autor, PQR, SIGEP y otros)		
Control Interno, medición, análisis y mejora Direccionamiento estratégico	Plan de acción Normograma Documentación del sistema MECI CALIDAD	V	Realizar reuniones de autocontrol para verificar el cumplimiento del plan de acción del proceso. Verificación y seguimiento al Plan de Acción. Revisión, verificación y ajustes, documentación del proceso	Mesa equipo de trabajo Informe trimestral de ejecución del Plan de Acción. Informe de evaluación al sistema	Control Interno medición, análisis y mejora. Direccionamiento estratégico
Control Interno medición, análisis y mejora. Entes de control Direccionamiento estratégico Ciudadanos	Auditorías internas y externas Seguimientos al Plan de Acción Análisis a las peticiones quejas y reclamos Revisión por la Dirección	A	Implementar acciones correctivas y preventivas. Evidenciar las acciones derivadas de la implementación de las acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas y preventivas Soportes de acciones implementadas	Control Interno, medición, análisis y mejora. Direccionamiento estratégico Ciudadanos

RECURSOS	DOCUMENTOS	FORMATOS	REQUISITOS	INDICADORES
Tecnológico Infraestructura Humanos	Procedimientos: • Auditoría Interna • Acciones correctivas y preventivas Mapa de riesgos	Ver Listado Maestro de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • NTC GP 1000:2009 (4.1., 4.2.3, 4.2.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5) • Normograma • MECI 1000:2005 	Ver Listado de Indicadores

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

8. MATRIZ DE REQUISITOS


REQUISITOS GP 1000:2009	PROCESOS								
	DIE	PEI	TRM	SAM	GJC	GDO	GTH	GAF	CMAM
4.1. Requisitos Generales	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2. Gestión Documental	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2.3. Control de los Documentos						X			
4.2.4. Control de los Registros	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1. Compromiso de la Dirección	X								
5.2. Enfoque al Cliente	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.3. Política de la Calidad	X								
5.4.1. Objetivos de la Calidad	X								
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	X								
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad	X								
5.5.2. Representante de la Dirección	X								
5.5.3. Comunicación Interna	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.6. Revisión por la Dirección	X								
6.1. Provisión de Recursos	X							X	
6.2. Talento Humano							X		
6.3. Infraestructura								X	
6.4. Ambiente de Trabajo							X		
7.1. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	X	X	X	X					
7.2. Procesos relacionados con el cliente		X	X	X					
7.2.3. Comunicación con el cliente	X	X	X	X	X				
7.3. Diseño y Desarrollo		X							
7.4. Adquisición de bienes y servicios					X				
7.5. Producción y prestación del servicio		X	X	X					

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición				x					
8.2.1. Satisfacción del cliente	x	x	x	x	x		x		
8.2.2. Auditoría interna									x
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos									x
8.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o servicio	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.3. Control del producto y/o servicio no conforme	x								
8.4. Análisis de datos	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.5.1. Mejora Continua	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.5.2. Acción Correctiva									x
8.5.3. Acción Preventiva									x

9. GLOSARIO


- **Acción Correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Adecuación:** suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.
- **Adquisición de bienes y servicios:** cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


- **Auditoría Interna:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.
- **Autoridad:** poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Calibración:** conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.
- **Capacidad de una entidad:** aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.
- **Cliente:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Competencia:** aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- **Concesión:** autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Confirmación metrológica:** conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Control de Calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Conveniencia:** grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

 <p> ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small> </p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Diseño y desarrollo:** conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.
- **Documento:** información y su medio de soporte.
- **Efectividad:** medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Enfoque basado en procesos:** gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.
- **Entidades:** entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.
- **Equipo de medición:** instrumento, software, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- **Especificación:** documento que establece requisitos.
- **Estructura de la entidad:** distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.
- **Función de una entidad:** se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

- **Gestión:** actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
- **Gestión documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Habilidad:** capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.
- **Infraestructura:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.
- **Manual de la calidad:** documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.
- **Mejora continua:** acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo de la calidad:** algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Parte interesada:** organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.
- **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Política de la calidad de una entidad:** intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

 <p> ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small> </p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procesos estratégicos:** incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- **Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio):** incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser.
- **Procesos de apoyo:** incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- **Procesos de evaluación:** incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
- **Producto o Servicio:** resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Responsabilidad:** derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:


- **Riesgo:** toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.
- **Satisfacción del Cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **Sistema de Gestión de la Calidad para Entidades:** herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **Validación:** confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Verificación:** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Verificación (metrológica):** comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
01	Emisión del Documento	13/04/2008
02	Cambio de logotipo	20/08/2008
03	Revisión y cambios por socialización de los documentos y registros del SGC	27/03/2009


 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

04	Revisión y cambios de los registros del SGC	29/04/2011
05	Cambio de logotipo Ajustes en Normatividad, Misión, Visión, Partes Interesadas, Estructura Organizacional, Alcance, Exclusiones, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, Procedimientos Documentados, Caracterizaciones y Glosario.	27/03/2015

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: SICM-MA-001 VERSIÓN: 05
	MANUAL DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: X NO:

ANEXO 1

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: DIE-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

1. OBJETIVO


Establecer las actividades, responsables y autoridades para identificar y controlar los productos y/o servicios No conformes del Área Metropolitana de Bucaramanga para prevenir su entrega o aplicación no intencional.

2. ALCANCE

Aplica a los procesos del sistema de gestión de la calidad de la entidad.

3. DEFINICIONES

- **Autoridad:** Es la facultad y el derecho de conducir y de hacerse obedecer dentro de ciertos límites preestablecidos.
- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para evitar una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Característica de la Calidad:** Calidad inherente a un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito de norma, que diferencia uno de otro
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que No es conforme con los requisitos especificados.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.
- **Producto No Conforme:** Producto y/o servicio, que no cumplen con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. En el caso específico aplica cuando el Director o Jefe de dependencia detecta el incumplimiento de una característica o requisito del producto.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto No conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. Puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto No conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Responsabilidad:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: DIE-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

4. NORMATIVIDAD

Ley 872 de 2003
NTC-GP 1000: 2009

5. Condiciones Generales

Los productos del AMB están sujetos a niveles de revisión y aprobación, que permiten verificar que cumplen los requisitos antes de su emisión. En los diferentes procedimientos de elaboración de los productos están incluidos estas actividades, el responsable y evidencia de la actividad correspondiente.

Para el Área Metropolitana de Bucaramanga cuando se detecta un incumplimiento en la actividad definida, para seguimiento y medición del producto en los procedimientos, se identifica un producto NO conforme el cual de acuerdo con el procedimiento correspondiente es comunicado al responsable y se solicita su tratamiento respectivo de acuerdo con los canales de comunicación definidos en cada procedimiento y el registro correspondiente de acuerdo con las actividades del procedimiento.


Cuando es repetitiva esta identificación, o el tratamiento no está considerado dentro del procedimiento específico, ó implica un impacto que no permite cumplir el objetivo del proceso, se genera una acción correctiva.

El control de los productos y/o servicios No conformes del AMB se aplica para los productos generados por los procesos misionales y por aquellos que entregan productos y/o servicios a los clientes externos, de acuerdo con las características de calidad de las salidas definidas en la caracterización de los procesos.

De tal forma que existen dos evidencias del seguimiento y medición del producto: la de detección y corrección del posible producto no conforme y la de identificación del repetitivo y de alto impacto, este último se registra como posible producto no conforme para lo cual se diligencia el formato de acción correctiva y preventiva.


Al finalizar un proceso, antes de la emisión de los documentos se realiza la revisión del documento para verificar que cumple las características, si se identifica un posible incumplimiento se detecta.

El documento final revisado y aprobado permite dar evidencia mediante firma de que se cumplen los criterios de aceptación del documento.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: DIE-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

6. DESARROLLO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Identificación del producto o servicio no conforme	Se identifica el producto o servicio no conforme y se informa al líder para que evalúe su pertinencia, tomando como referente inicial los siguientes ejemplos: errores de digitación al ingresar información al sistema, omisión o incorrecto diligenciamiento de los formatos, incumplimiento de actividades programadas en cronogramas, incumplimiento en tiempo de respuestas, no elaborar actas contractuales, falta de algunos de los documentos para el perfeccionamiento y legalización de contratos, falta de firmas en documentos, retraso en pago de cuentas, correspondencia entregada al destinatario equivocado, entre otras. Nota: Si el producto o servicio no conforme es repetitivo se requiere aplicar una acción correctiva empleando el procedimiento acciones preventivas y correctivas.	Funcionarios y/o usuarios Líder Calidad -MECI
Registro del producto o servicio no conforme	Se registra el producto o servicio no conforme en el formato DIE-FO-002.	Líder Calidad -MECI
Definición de tratamiento a seguir	De acuerdo a las características del producto o servicio no conforme, se define el tratamiento a seguir: corrección y concesión, asignando responsable y fecha límite.	Líder Calidad –MECI Responsable del proceso
Descripción y ejecución de acciones	Se describen y ejecuta las acciones para darle tratamiento al producto o servicio no conforme.	Responsable del proceso Funcionarios
Verificación de resultados	Se verifica el resultado obtenido de las actividades ejecutadas.	Responsable del proceso
Reporte periódico del estado de los productos o servicios no conformes	Se reportan periódicamente el estado de los productos o servicios no conformes a la Oficina de Control Interno.	Responsable del proceso
Consolidación y presentación de informes	Se consolida el informe y se presenta a la alta dirección.	Oficina de Control Interno


 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: DIE-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

7. FORMATOS

Formato registro de producto o servicio No Conforme, DIE-FO-002

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
1	Emisión del Documento	28/04/2008
2	Cambios en el logotipo de la entidad	20/08/2008
3	Cambios en el logotipo de la entidad y ajustes según la norma NTC GP1000:2009	30/06/2014

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-002 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

1. OBJETIVO

Identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales del sistema integrado CALIDAD MECI, del producto y/o servicio del Área Metropolitana de Bucaramanga, definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender acciones correctivas o preventivas para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del sistema integrado CALIDAD MECI del Área Metropolitana de Bucaramanga.


3. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.
- **Falla:** Desviación de lo esperado.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **No conformidades potenciales:** Evento posible futuro que puede generar el incumplimiento de un requisito
- **Producto No conforme:** Producto / servicio que no cumplen con uno o varios de los requisitos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4. NORMATIVIDAD

- Ley 872 de 2003
- Decreto 1599 de 2005
- Ley 87 de 1993
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma de Calidad para la Gestión Pública. Bogotá: ICONTEC, 2009. (NTCGP 1000)


5. CONDICIONES GENERALES

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-002 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

Quando sea necesario implementar una acción correctiva o preventiva, como consecuencia de una NO conformidad real o potencial de un producto o servicio, producida por una Auditoria Interna o externa, una Revisión de la Dirección, una queja o reclamo, una supervisión y/o seguimiento, una auto evaluación, o cualquier otra fuente que afecte o pueda afectar directamente la satisfacción del cliente, o el incumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, o, cuando se incumpla un procedimiento, un instructivo, una medición, o un requisito del Sistema integrado CALIDAD MECI, se sigue el presente procedimiento.

6. Desarrollo

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Revisar las NC encontradas	<p>Se deben revisar las no conformidades encontradas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> * El sistema integrado CALIDAD MECI como resultado de: auditorías internas y externas, revisión por la dirección e indicadores * El proceso como resultado de: Seguimiento y medición de los procesos y sus indicadores * El servicio como resultado de: reporte de no conformidades y quejas y reclamos de los usuarios * Deficiencias en el entrenamiento del personal, competencia o motivación * Deficiencias en las herramientas, equipos, o materiales * Deficiencias en la infraestructura o ambiente de trabajo <p>El Representante de la Alta Dirección registra el formato de solicitud de acción correctiva o preventiva CMAM-FO-007</p>	<p>Representante de la Alta Dirección</p> <p>Jefe Control Interno</p>
Descripción de causas	<p>Se lleva a cabo el análisis o investigación de las posibles causas que contribuyeron a que la NC se presentara; utilizando las siguientes herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> *Diagrama de causa-efecto *Lluvia de ideas *Graficas de Pareto *Técnica de interrogatorio <p>La descripción de la causa se registra en el formato de Solicitud de acción correctiva o preventiva CMAM-FO-007</p>	<p>Representante de la Alta Dirección</p> <p>Jefe Control Interno</p> <p>Responsable del procesos</p>
Definir plan de acción	<p>Se plantean soluciones que eliminen las causas de las NC reales potenciales encontradas, las cuales deben ser acordes y apropiadas con la magnitud del problema. Para evitar que las NC vuelvan a ocurrir se deben implementar acciones Correctivas. Para prevenir la ocurrencia de una NC potencial se deben implementar acciones preventivas que contribuyan a disminuir el riesgo e impacto sobre el sistema integrado CALIDAD MECI. Además se deben establecer responsables para llevar a cabo cada acción correctiva o preventiva determinada con su respectiva fecha de ejecución.</p>	<p>Representante de la Alta Dirección</p> <p>Jefe Control Interno</p> <p>Responsable del procesos</p>

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-002 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

Verificación de acciones efectivas	<p>Los responsables del proceso entregaran a la oficina de Control Interno los soportes que evidencien el cumplimiento de las acciones pactadas para eliminar las NC reales o potenciales con el fin de determinar avances en el cumplimiento de las acciones. Del seguimiento efectuado por la oficina de Control Interno se verifica que la acción sea efectiva, es decir que el problema no se presente otra vez, en caso positivo se procede al cierre de la acción firmando la solicitud de acción correctiva o preventiva y se actualiza el consolidado de acciones correctivas o preventivas CMAM-FO-008; en caso contrario se retoma el procedimiento desde la segunda actividad “Descripción de causas”.</p>	Representante de la Alta Dirección Jefe Control Interno Responsable del Proceso
------------------------------------	---	---

7. REGISTROS

- Solicitud de acción correctiva o preventiva CMAM-FO-007
- Consolidado de acciones correctivas o preventivas CMAM-FO-008

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
1	Emisión del Documento	28/04/2008
2	Cambios en el logotipo de la entidad	20/08/2008
3	Cambio en el logotipo de la entidad, ajuste versión Norma Técnica de la Calidad 2009, armonización sistemas MECI – CALIDAD y ajustes responsables de las actividades	20/05/2014

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - FREDECUESTA</p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: GDO-PR-001 VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

1. OBJETIVO

Establecer los criterios básicos para la elaboración, identificación, revisión, aprobación, actualización y cambios de los documentos, que deben controlarse en el Area Metropolitana de Bucaramanga, para asegurar su uso adecuado en los términos de la normatividad vigente aplicable al manejo de la información, que garantice su disponibilidad para quienes la requieran.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos internos y externos de los procesos del sistema de gestión de la calidad

3. DEFINICIONES

- **ARCHIVO.** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
- **ARCHIVO PÚBLICO.** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas.
- **ARCHIVO PRIVADO DE INTERÉS PÚBLICO.** Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.
- **ARCHIVO TOTAL.** Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.
- **DOCUMENTO:** información y su medio de soporte
- **DOCUMENTO DE ARCHIVO.** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones
- **DOCUMENTO ORIGINAL.** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **ESPECIFICACIÓN:** documento que establece requisitos

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: GDO-PR-001 VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

- **FUNCIÓN ARCHIVÍSTICA.** Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

- **GESTIÓN DOCUMENTAL:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación

- **MANUAL DE CALIDAD:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad

- **PATRIMONIO DOCUMENTAL.** Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

- **PROCEDIMIENTO:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso

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

- **REGISTRO:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

- **SOPORTE DOCUMENTAL.** medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros.

- **TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL.** Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

4. NORMATIVIDAD

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma de Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Bogotá: ICONTEC, 2009. Numeral 4.2 (NTC GP 1000).

- Ley 80 de 1989 “ Por la cual se crea el Archivo General de la Nación”

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: GDO-PR-001 VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

- Decreto nacional 1515 de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1989 y se ordena la transferencia de la documentación histórica de los archivos de los Organismos Nacionales al Archivo General de la Nación.
- Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos)
- Decreto 2578 por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red nacional de Archivos.
- Acuerdo 07 de 1994, del Archivo General de la Nación, por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos
- Acuerdo 09 de 1995 del Archivo General de la Nación, por el cual se reglamenta la presentación de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación.
- Acuerdo 060 de 2001 AGN por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Acuerdo 038 de 2002 del Archivo General de la Nación, por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000 (responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos)
- Acuerdo 039 de 2002 del AGN por el cual regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental.
- Acuerdo 042 de 2002 AGN por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas y se regula el inventario único documental.
- Acuerdo 003 del 15 de marzo de 2013 del AGN.
- Acuerdo 004 del 15 de marzo de 2013 del AGN.
- Acuerdo 005 del 15 de marzo de 2013 por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas, que cumplen funciones públicas.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - FREDECUETA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: GDO-PR-001 VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

5. DESARROLLO

5.1 Condiciones generales

- Los funcionarios del Área Metropolitana de Bucaramanga responden por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información a su cargo, y por la organización, conservación y custodia de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística.
- Todo funcionario de la Entidad, al momento de vincularse, trasladarse o desvincularse, de su cargo, recibe o entrega, según sea el caso, los documentos y archivos que tiene bajo su custodia en el ejercicio de sus funciones, debidamente organizados e inventariados, conforme a lo señalado en este procedimiento.
- Los funcionarios de nivel directivo y asesor son responsables por la organización, consulta, conservación, custodia del archivo de gestión de su área, y de la restricción de acceso a los documentos que tengan reserva legal, sin perjuicio de las responsabilidades señaladas en la Ley 734 de 2002 para todos los servidores públicos.
- Para el control de los documentos se mantiene actualizado el Listado Maestro de Documentos Interno, Listado maestro de documentos externos y la Tabla de Retención Documental, la cual es base para la gestión, custodia, preservación y uso restringido, cuando sea del caso, de los documentos que se elaboran o tramitan en las diferentes dependencias de la entidad.
- En los procedimientos e instructivos se definen los registros que evidencian las actividades realizadas.
- Los documentos deben ser y mantenerse legibles, y conservarse en un ambiente que evite su deterioro, pérdida o uso no debido de los mismos.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - FREDECUESTA</p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: GDO-PR-001 VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

DESCRIPCION DEL PROCESO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
IDENTIFICAR NECESIDAD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ANULACIÓN DE UN DOCUMENTO	<p>Cualquier funcionario del Área Metropolitana de Bucaramanga puede detectar la necesidad de elaborar, modificar o anular un documento del Sistema CALIDAD MECI. Dicha necesidad debe formalizarse en el formato de Solicitud de Elaboración, Modificación, Anulación de Documentos. GDO-FO-001</p> <p>Si la solicitud es de creación de un documento nuevo, se debe definir el objetivo y alcance del documento, recolectar la información necesaria para su elaboración, y realizar el borrador del mismo, siguiendo lo establecido en la Guía de elaboración de documentos GDO-GU-001</p> <p>Si la solicitud es para modificar o anular alguno de los documentos existentes, se debe describir de manera clara y completa las necesidades de modificación o razones de anulación del documento en el formato de solicitud de Elaboración, Modificación, Anulación de Documentos (GDO-FO-001), realizando de antemano una indagación con el personal relacionado con el documento respecto a las necesidades de adecuación o anulación. La solicitud, es revisada por el responsable del proceso afectado con el documento y por el Representante de la Alta Dirección, quienes emitirán las observaciones que consideren pertinentes en la solicitud de Elaboración, Modificación Anulación de Documentos.</p>	<p>Cualquier Funcionario de la Entidad</p> <p>Responsable del proceso</p>
ELABORAR DOCUMENTO Y/O FORMATO	Teniendo en cuenta las observaciones de las personas responsables de utilizar el documento, el responsable del proceso afectado, elabora el documento, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía de elaboración de documentos GDO-GU-001, para la identificación de los parámetros necesarios para la elaboración y/o modificación del documento.	Responsable del Proceso
REVISAR DOCUMENTO Y/O FORMATO	El borrador del documento y/o formato es remitido por parte del responsable del proceso afectado, al Representante de la Alta Dirección para su revisión mediante formato GDO-FO-001	<p>Responsable de Proceso involucrado</p> <p>Representante de la Alta Dirección</p>

<p>APROBAR EL DOCUMENTO O FORMATO Y DIFUNDIRLO</p>	<p>Revisado el documento y/o formato, se aprueba el documento por parte del Representante de la Alta Dirección. NOTA: Todos los detalles del documento y el proceso de revisión y aprobación se registran en la Solicitud de Elaboración, Modificación, Anulación de Documentos. GDO-FO-001</p> <p>Cuando es un cambio o modificación de un documento existente, se debe evidenciar la aprobación de los mismos mediante formato con código GDO-FO-001 y actualizar su consecutivo de revisión o versión en el respectivo código del documento y actualizarlo en el Listado Maestro de Documentos Internos GDO-FO-003.</p> <p>El Representante de la Dirección, aprueba y difunde por correo electrónico a los responsables de proceso y personal competente para conocer y aplicar los respectivos formatos y mantiene la totalidad de los documentos emitidos en un archivo digital.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>
<p>ALMACENAMIENTO Y PROTECCION DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p>El responsable de cada proceso es el encargado del almacenamiento de los documentos y registros generados en el desarrollo de las actividades, los cuales deben ser protegidos en primera instancia guardándolos correctamente en sus respectivas carpetas. Estas carpetas son almacenadas en el archivo de la dependencia y/o área encargada, el cual los protege del sol, del agua y cualquier otro medio que ponga en riesgo la integridad del documento o registro.</p>	<p>Responsable del proceso</p>
<p>TIEMPO DE RETENCIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTRO</p>	<p>El tiempo de retención de los documentos y registros no será mayor a dos (2) años en el archivo de gestión, transcurrido este tiempo se dará cumplimiento a las políticas establecidas en la entidad para el manejo del archivo central y/o transferencia de archivo.</p>	<p>Auxiliar de Archivo Responsable del proceso</p>
<p>IDENTIFICAR CAMBIOS Y ESTADO DE REVISIÓN</p>	<p>Se deben realizar inspecciones periódicas al estado de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de asegurar su legibilidad, conveniencia y verificar necesidades de adecuación y mejora, éstas últimas llevan al paso Identificación de necesidades</p>	<p>Representante de la Alta Dirección Responsable de Proceso</p>

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - FREDECUESTA</p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: GDO-PR-001 VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

IDENTIFICAR LOS DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO	Los documentos externos como: Normas, Leyes, Decretos, Cartillas, Especificaciones Técnicas, y otros documentos o registros que afectan la entidad, se controlan en cuanto a su actualización y distribución por medio del Normograma	Secretaria General
CONTROLAR Y DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS	Los documentos del sistema de gestión de la calidad del Area Metropolitana de Bucaramanga deben ser controlados y distribuidos evidenciando esta actividad en el formato de Control y Distribución de documentos, GDO-FO-005, además de asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables	Auxiliar de Archivo
DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS OBSOLETOS	Los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que sean determinados como Obsoletos serán archivados en medio magnético en el equipo del Representante de la Alta Dirección. Los Documentos Obsoletos de la entidad que existan en medio físico serán destruidos o dispuestos según determine el Comité de Archivo	Representante de la Alta Dirección Comité de Archivo


6. FORMATOS

- Solicitud de elaboración, modificación o anulación de documento, GDO-FO-001
- Formato de acta, GDO-FO-002
- Listado maestro de documentos y registros internos, GDO-FO-003
- Listado Maestro de Documentos Externos GDO-FO-004
- Control y distribución de documentos, GDO-FO-005
- Correspondencia despachada GDO-FO-006
- Tabla de retención documental GDO-FO-007
- Eliminación en archivo de gestión y central GDO-FO-008
- Préstamo documentos GDO-FO-009
- Registro de Correspondencia recibida GDO-FO-010
- Tabla de valoración documental GDO-FO-011
- Inventario y transferencia documental GDO-FO-012
- Solicitud de documentos GDO-FO-13
- Control y generación documental GDO-FO-014
- Paz y Salvo GDO-FO-015
- Marcación cajas GDO-FO-017
- Marcación de carpetas GDO-FO-18

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIBLANCA - GIRÓN - FREDECUESTA</small></p>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: GDO-PR-001 VERSION: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

IDENTIFICACION DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
01	Emisión del Documento	28/04/2008
02	Cambios en el logotipo de la entidad	20/08/2008
03	Cambios en el logotipo de la entidad y en la versión de la Norma Técnica de la Calidad y reestructuración administrativa	15/04/2014
04	Ajuste actividad de Difusión por parte del Representante de la Alta Dirección	22/07/2014

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

1. OBJETIVO


Establecer los lineamientos para la planificación y ejecución de las auditorías internas de calidad; así como el seguimiento de las acciones derivadas; implementadas de manera eficaz, eficiente y efectiva; contribuyendo al mejoramiento continuo del Área Metropolitana de Bucaramanga.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del sistema Calidad – MECI del Área Metropolitana de Bucaramanga.

3. DEFINICIONES

- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de Auditoria y evaluarlas objetivamente a fin de determinar hasta que punto los criterios de auditoria se cumplen.
- **Alcance de la Auditoria:** Extensión y límites de la auditoria.
- **Auditado:** Entidad, proceso o procesos que son auditados.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditor Líder:** Persona con la competencia para liderar un equipo de auditores en una auditoría.
- **Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias, que al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- **Ciente de la Auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.
- **Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una auditoria proporcionada por el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia. Es el “deber ser” de la organización y se constituyen en las normas razonables sobre las cuales pueden evaluarse las prácticas administrativas y de gestión en forma adecuada. Dichos criterios deben ser utilizados para evaluación el grado en el cual la organización cumple con las expectativas que se habían determinado y dispuesto en forma explícita.
- **Equipo Auditor:** Todos los auditores internos que llevan a cabo una auditoría.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

- **Grupo Auditor:** Subgrupos creados dentro del equipo auditor para llevar a cabo una auditoría.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. Pueden ser de carácter cualitativo o cuantitativo.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de Auditorías:** Descripción de actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

4. **NORMATIVIDAD**

- Ley 872 de 2003.
- Ley 87 de 1993
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma de Técnica de Calidad en la Gestión Pública. ICONTEC, 2009. Numeral 8.2.2. (NTC GP 1000:2009).
- Norma NTC- ISO 19011, Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.

5. **DESARROLLO**


5.1 **Condiciones**

El director (a) y los subdirectores (a) de la entidad son responsables de otorgar los recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría, incluyendo el personal bajo su dirección. Al igual, son responsables por planificar y velar por implementar las acciones de mejoramiento, cuando se presenten no conformidades evidenciadas por la auditoría o por cualquier otro medio.

Los auditores internos de la entidad auditan áreas diferentes a las cuales pertenecen o donde no tienen responsabilidad directa sobre la actividad auditada y deben cumplir con el perfil de Auditor Interno definido en este procedimiento.

El personal que hace parte del equipo auditor debe cumplir con los siguientes requisitos establecidos para su competencia:

- a. Ser Profesional o Técnico en un área relacionada con las actividades desarrolladas por la Entidad.
- b. Conocimiento de la entidad obtenido a través del desempeño de labores en la AMB por lo menos durante seis meses.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

c. Contar con la certificación que acredite Formación en Auditorías Internas de Calidad.

Los auditores internos son responsables de llevar a cabo las auditorías del Sistema Calidad MECI, de diligenciar la documentación asociada y realizar el seguimiento de la implementación de las acciones de mejoramiento hasta su cumplimiento final.

El auditor líder será quien ejerza el cargo de Jefe de la Oficina de Control Interno.

El Jefe de Oficina de Control Interno puede iniciar una auditoría “no programada” cuando se presenten deficiencias o no conformidades que surjan en los procesos o cuando así lo requiera la Dirección de la Entidad, la cual se registra en el formato Programa Anual de Auditorías (CMAM--FO-001) indicándola como NP.

6. DESCRIPCION DEL PROCESO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Elaborar programa Anual de Auditorias Internas de Calidad	Establecer el Programa Anual de Auditorias, identificando con claridad la vigencia del mismo, el objetivo, alcance, así como el respectivo cronograma de Auditoria. El Programa Anual de Auditorías Internas se elabora en formato de “Programa anual de Auditorías” CMAM-FO-001 y se suscribe con los responsables de los procesos las fechas para realizar las visitas. Este programa tiene en cuenta los siguientes criterios: Impacto del proceso sobre los resultados. Frecuencia de la ocurrencia de problemas en el proceso. Riesgos del proceso. Auditorias para cubrir y mantener el sistema. La conformidad con los procedimientos. Los resultados de las auditorias previas	Jefe de Control Interno Representante de la alta dirección
Aprobación del programa Anual de Auditorias	Una vez elaborado el Programa Anual de Auditorias debe someterse a aprobación por Director, el Representante de la Alta Dirección y Comité de coordinación de Control Interno de la Entidad.	Director Representante de la Alta Dirección Comité de Coordinación de Control Interno

<p>Divulgar El Programa Anual de Auditorias</p>	<p>Aprobado el Programa Anual de Auditorias se comunica a los jefes de las dependencias y a todos los funcionarios del Área Metropolitana de Bucaramanga a través de la intranet y carteleras de las diferentes subdirección o entidad, con al menos dos semanas de anticipación.</p>	<p><input type="checkbox"/> Jefe de Control Interno</p>
<p>Elaboración del Plan de Auditorías Internas de Calidad</p>	<p>Definir el objetivo que se pretende con la auditoria, su extensión y límite, el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se deben tener en cuenta durante la realización de la auditoria, así como las fechas de auditoría para cada proceso.</p> <p>En el caso de las auditorias Programadas para el Sistema Integrado Calidad MECI, el Representante de la Dirección de manera conjunta con el Jefe de la Oficina de Control Interno deben designar el equipo Auditor atendiendo los requisitos de competencia para el mismo. Se elabora el Plan de Auditorias utilizando el formato "Plan de Auditoría Interna" CMAM-FO-002.</p>	<p>Auditor Líder</p>
<p>Aprobación de Plan de Auditorias</p>	<p>El Auditor Líder deberá presentar el plan de auditoría interna ante el Representante de la Alta Dirección de la entidad para su aprobación.</p> <p>Una vez aprobado debe ser comunicado a los responsables de los procesos para asegurar su conocimiento previo y aceptación.</p>	<p>Representante Alta Dirección</p>
<p>Preparar las Actividades de Auditoria</p>	<p>El Auditor Líder es responsable de coordinar la preparación de las actividades de Auditoría, comunicando al Equipo Auditor, entre otros, los siguientes aspectos:</p> <p>Objetivos y alcance de la auditoría.</p> <p>Identificación de las personas que tengan responsabilidades directas o significativas con respecto al alcance de la auditoría.</p> <p>Identificación de documentos de referencia.</p> <p>Fecha y lugar donde se va a realizar la auditoría.</p> <p>Identificación de los procesos por auditar.</p> <p>Tiempo y duración esperados para la auditoría, incluyendo la realización de una reunión de apertura y una reunión de cierre.</p>	<p>Auditor Líder</p>
<p>Revisar La Conformidad De La Documentación</p>	<p>El Auditor Líder debe coordinar la revisión de la Estructura Documental definida para el Sistema Integrado Calidad MECI. La revisión debe ser desarrollada por los Auditores Acompañantes asignados a cada proceso según el Plan de Auditoria. El resultado de la revisión de la conformidad del sistema documental debe evidenciarse en el Formato de Revisión Documental (CMAM-FO-003), detallando con claridad:</p> <p>Dudas, inquietudes, interrogantes, respecto a los documentos revisados</p> <p>Aspectos Positivos del Sistema Documental</p> <p>Aspectos Negativos del Sistema Documental</p>	<p>Auditor Líder</p> <p>Auditores Acompañantes</p>

	<p>Requisitos aplicables de la NTC GP 1000:2009 (En ciclo PHVA) y del MECI 1000:2005</p> <p>Las observaciones resultantes de la revisión de la conformidad de la documentación deben ser transmitidas por el Auditor Acompañante al responsable del proceso relacionado con una antelación no inferior a un (1) día. En caso de detectar situaciones que afecten o comprometan la viabilidad de la Auditoria deberán comunicarse al Auditor Líder y al Representante de la Dirección, a través de un Memorando Interno.</p>	
Preparar Listas de Verificación de auditoría interna	<p>Los auditores internos reciben el Plan de Auditoria y proceden a ubicar y revisar los documentos a auditar, que servirán para preparar las "Listas de verificación de auditoría interna" en el formato CMAM-FO-004. Al elaborar las Listas de verificación el auditor interno considera: Los procesos que se llevan a cabo. Los procedimientos pertinentes. Los documentos y registros que se utilizan. Los requisitos de la NTC GP 1000:2009. Los resultados de los indicadores. Resultados de auditorías previas.</p>	<p>Auditor líder</p> <p>Equipo auditor</p>
Reunión de apertura	<p>Realizar la reunión de apertura con los responsables de los procesos a ser auditados, exponer el propósito: Confirmar el plan de auditoría. Asistencia de los auditados. En caso de ser necesario se hacen cambios y/o ajustes al tiempo programado. Se debe registrar la asistencia en el formato Control de Asistencia Reunión de Apertura y Cierre de Auditorías Internas CMAM-FO-005</p>	<p>Auditor líder</p>
Realizar Actividades de la Auditoria IN SITU	<p>Ejecutar la auditoria guiándose por la Lista de verificación (CMAM-FO-004) en Auditorias, tome notas relevantes. En caso tal de contar con observadores (auditores internos en formación), éstos pueden acompañar al equipo auditor sin formar parte del mismo; ellos no deben influir ni interferir en la realización de la auditoria. Durante la auditoria, se debe recopilar mediante un muestreo apropiado la información pertinente para los objetivos, el alcance y criterios de la misma. Solo la información que es verificada puede constituir evidencia de la auditoria.</p>	<p>Auditor líder</p> <p>Equipo auditor</p>
Generar Hallazgos De La Auditoria	<p>Evaluar las evidencias encontradas frente a los criterios de la auditoria para generar los hallazgos de la auditoria. Las observaciones preliminares de la auditoria se diligencian en el formato Informe De Auditoría Interna (CMAM-FO-006). El equipo auditor debe reunirse antes de la reunión de cierre para: Revisar los hallazgos de la auditoria. Acordar las conclusiones de la auditoria.</p>	<p>Auditor Líder</p> <p>Equipo Auditor</p>



SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI

CODIGO: CMAM-PR-001


VERSION: 03

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

COPIA CONTROLADA:

SI: x NO:

	Comentar el seguimiento de la auditoria	
Solicitud de Ajuste al Reporte Preliminar de Auditoria	En caso de requerir modificación por inconsistencia en alguno de los Hallazgos comunicados los responsables de los procesos deberán en un plazo no superior a 5 días sustentar las razones para la modificación de los mismos, y el equipo auditor deberá reunirse a fin de atender las solicitudes para el informe definitivo.	Auditor Líder Equipo Auditor
Realizar La Reunión De Cierre	El Auditor Líder debe dar cierre formal a las actividades de auditoría, presentando ante los asistentes los hallazgos y conclusiones de la actividad cumplida. El Auditor Líder debe asegurar el reconocimiento y compromiso de cierre de los Formatos de Mejoramiento Continuo en caso tal que sean identificadas situaciones de No Conformidad o No Conformidad Potencial. Se debe registrar la asistencia en el formato Control de Asistencia Reunión de Apertura y Cierre de Auditorías Internas (CMAM-FO-005).	Auditor Líder Equipo Auditor
Finalización De La Auditoria	La auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditorías se hayan realizado y el Archivo del Proceso de informe de la auditoria aprobado haya sido distribuido.	Auditor Líder Equipo Auditor
Remisión de Documentos	Se prepara comunicación u oficio remitiendo el informe final a los miembros de la Alta Dirección.	Director Representante de la Alta Dirección
Seguimiento	El responsable del proceso debe asegurarse de que se toman las acciones generadas del resultado de la auditoria sin demora injustificada. Y quince días para plantear las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Remítase a los Procedimientos de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (CMAM-PR -002). El Jefe de la Oficina de Control Interno junto con su equipo de trabajo realizan las actividades de seguimiento de la auditoría con el objeto de verificar la ejecución de las acciones definidas y su efectividad.	Auditor Líder Equipo Auditor

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: CMAM-PR-001 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	COPIA CONTROLADA: SI: <input checked="" type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>

7. FORMATOS

- Programa anual de Auditorias CMAM-FO-001
- Plan de Auditoria Interna CMAM-FO-002
- Formato de Revisión Documental CMAM-FO-003
- Listas de Verificación de auditoria interna en el formato CMAM-FO-004.
- Control de Asistencia Reunión de Apertura y Cierre de Auditorías Internas CMAM-FO-005
- Informe De Auditoría Interna CMAM-FO-006

IDENTIFICACION DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
1	Emisión del Documento	28/04/2008
2	Cambios en el logotipo de la entidad	20/08/2008
3	Cambio según normas NTC-ISO 19011 y NTC GP 1000:2009, Cambio de logo	30/06/2014