

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Asamblea Departamental de San Andrés Providencia y Santa Catalina

Tabla De Contenido

| | |
|--|---|
| 1. Presentación del Manual de la Calidad | 5 |
| 1.1 Objeto del Manual | 5 |

| | |
|---|----|
| 2. Presentación de la Entidad | 5 |
| 2.1 Información General | 5 |
| 2.2 Estructura Organizacional | 5 |
| 2.3 Direccionamiento Estratégico | 5 |
| 2.3.1 Misión | 6 |
| 2.3.2 Visión | 6 |
| 3. Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad... | 6 |
| 3.1 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad | 6 |
| 3.2 Exclusiones | 6 |
| 4. Contexto de la Organización | 7 |
| 4.1 Comprensión de la organización | 7 |
| 4.2 Clientes y Partes interesadas | 7 |
| 4.3 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad | 8 |
| 4.3.1 Aplicación | 8 |
| 4.3.2 No aplicabilidad | 8 |
| 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos | 8 |
| 5. Liderazgo | 9 |
| 5.1 Liderazgo y compromiso | 9 |
| 5.1.1 Generalidades | 9 |
| 5.1.2 Enfoque al Usuario | 10 |
| 5.2 Política de Calidad | 10 |
| 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad | 10 |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad | 10 |
| 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | 11 |
| 5.3.1 Responsabilidad y Autoridad | 11 |
| 5.3.2 Representante de la Dirección | 11 |
| 6. Planificación | 11 |
| 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades | 11 |
| 6.2 Objetivos de Calidad | 12 |
| 6.3 Planificación de los cambios | 13 |
| 7. Apoyo | 14 |
| 7.1 Recursos | 14 |
| 7.1.1 Generalidades | 14 |
| 7.1.2 Personas | 14 |
| 7.1.3 Infraestructura | 14 |
| 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos | 14 |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición | 15 |
| 7.1.6 Conocimientos de la organización | 15 |
| 7.2 Competencia | 15 |
| 7.3 Toma de conciencia | 15 |

| | |
|---|----|
| 7.4 Comunicación | 16 |
| 7.5 Información documentada | 16 |
| 7.5.1 Generalidades | 16 |
| 7.5.2 Creación, actualización y control de la información documentada | 17 |
| 8. Operación | 17 |
| 8.1 Planificación y control operacional | 17 |
| 8.2 Requisitos para los servicios | 18 |
| 8.2.1 Comunicación con el usuario | 18 |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio | 18 |
| 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio | 18 |
| 8.3 Diseño y desarrollo de los servicios | 19 |
| 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | 19 |
| 8.4.1 Generalidades | 19 |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control | 19 |
| 8.5 Provisión del Servicio | 19 |
| 8.5.1 Control de la Provisión del Servicio | 19 |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad | 20 |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos | 20 |
| 8.5.4 Preservación | 20 |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega | 20 |
| 8.6 Liberación de los servicios | 20 |
| 8.7 Control de las salidas no conformes | 20 |
| 9. Evaluación del desempeño | 21 |
| 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación | 21 |
| 9.1.1 Generalidades | 21 |
| 9.1.2 Satisfacción del usuario | 21 |
| 9.1.3 Análisis y evaluación | 21 |
| 9.2 Auditoría Interna | 22 |
| 9.3 Revisión por la dirección | 22 |
| 10. Mejora | 22 |
| 10.1 No conformidad y acción correctiva | 22 |
| 10.2 Mejora continua | 23 |
| 11. Anexos | 22 |
| Anexo 1 Estructura Orgánica | 23 |
| Anexo 2 Mapa de Procesos | 24 |

Listado de Ilustraciones

| | |
|--|----|
| Ilustración 1. Matriz de Partes Interesadas | 7 |
| Ilustración 2 Grafico Determinación de Alcance | 8 |
| Ilustración 3 Matriz Despliegue Objetivos de Calidad | 12 |

| | | |
|---|--------------------------|------------------------------|
|  <p>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</p> | MANUAL DE CALIDAD | Versión: 3 |
| | | Fecha Aprobación: 03/08/2017 |
| | | Página: 4 de 25 |

| | |
|---|----|
| Ilustración 4 Matriz de Correlación de Objetivos de Calidad | 13 |
| Ilustración 5 Matriz de Comunicación | 16 |

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, consciente de la importancia de ejercer el control político en el Departamento del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con calidad, ha desarrollado y documentado un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual aplica a todos los procesos que hacen parte de la gestión de la calidad y cumple con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.

1.1 Objeto del Manual

Establecer y describir el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina basado en la Norma ISO 9001:2015 y servir como plataforma de mejoramiento continuo a través de la política de calidad, misión y visión institucionales, así como los objetivos de calidad para proporcionar nuestros servicios cumpliendo con los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

Este manual describe el Sistema de Gestión de Calidad, el alcance y la justificación de las exclusiones junto con la descripción y relación entre los procesos.

2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

2.1. Información General

Entidad: Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina Sector: Publico Actividad: Control Político

2.2 Estructura Organizacional

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuenta con una serie de dependencias adecuadas al sistema de gestión de la calidad por la Resolución N° 055 de 2014, para el cumplimiento de su misión constitucional tal y como se aprecia en el Anexo A de este manual, donde se presenta el organigrama de la Entidad.

2.3 Direccionamiento Estratégico

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido los criterios bajo los cuales se rige e identifica la Entidad; creando una cultura de calidad basada en la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos y el crecimiento de la Entidad, que incluye la misión y la visión que promueven el sentido de pertenencia, como se expresa en los siguientes subnumerales.

2.3.1. Misión

LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA, es una corporación pública elegida por voto popular, que promueve mediante Ordenanzas, el desarrollo integral y sostenible de la comunidad raizal, residente y visitante; ejerciendo los procesos de control político con el fin de garantizar la transparencia, equidad, celeridad, eficiencia y economía en la administración de los recursos públicos y el ambiente.

2.3.2. Visión

LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA, en el año 2028 será una Corporación pública moderna destacada en el país, por su proyección en la responsabilidad social, económica,

legislativa y administrativa; transparente y equitativa a través de ordenanzas y estrategias para un desarrollo sostenible, sirviendo de modelo para otros territorios a nivel Nacional e Internacional.

3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La estructura del sistema de gestión de la calidad de la Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina está definida e implementada de acuerdo con la norma internacional ISO 9001:2015.

3.1. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del sistema de gestión de calidad es el ejercicio del Control Político a las entidades y/o particulares que manejen recursos y/o bienes del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina a través de los procesos misionales de: Control Político – Administrativo y Tramite de Iniciativas Legislativas y Proposiciones.

3.2. Exclusiones

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina no contempla dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015.

7.3. Diseño y Desarrollo: Los productos (servicios) de la Asamblea han sido establecidos por la Legislación Colombiana y, en consecuencia, no es potestativo de la entidad diseñar o desarrollar nuevos productos o servicios, cualquier modificación genera un incumplimiento de la ley.

7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y Medición: En nuestra entidad no se ejecutan procesos que involucre la utilización de equipos de seguimiento y medición.

Las anteriores exclusiones no afectan la capacidad de la entidad para prestar el servicio que cumpla con los requisitos legales y de nuestros clientes.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1 Comprensión de la Organización

La Dirección del Sistema de Bibliotecas asegura la adecuada comprensión de la entidad a los usuarios y partes interesadas, además del cumplimiento de sus requisitos de acuerdo con lo establecido en los puntos 2.1, 2.2, 2.3.1, 2.3.2 de este manual.

4.2 Clientes y Partes Interesadas

La Asamblea Departamental Del Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Catalina debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos legales, reglamentarios y del cliente ha determinado sus partes interesadas pertinentes al Sistema de gestión de la

calidad , los requisitos pertinentes de estas partes interesadas y realiza el seguimiento y la información de éstas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. Las partes interesadas han sido priorizadas de la siguiente manera:

|  IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS ASAMBLEA SAI | | | |
|--|-------------------------------------|--|--|
| Grupo | Subgrupo | Requisitos | Expectativas |
| Servidores Públicos | Diputados | Formación en control político y legislativo | Impactar positivamente en todas las partes interesadas |
| | Servidores Públicos | Formación continua, pagos a tiempo, insumos de trabajo. | Recuperar estatus laboral |
| Contratistas | Profesionales de Apoyo | Cumplimiento de Condiciones Contractuales | Especializarse Laboralmente, Reconocimiento Profesional e impacto positivo |
| | Proveedores de bienes y/o servicios | Cumplimiento de Condiciones Contractuales | Fidelización |
| Ciudadanos | Habitantes de las Islas | Estar bien representados | Control político y Legislación a favor de la Comunidad y una Asamblea Accequible |
| Gobierno y Entidades Reguladoras | Organos de control | Cumplimiento de la Normatividad en la presentación de Información. | Minimizar tiempos de respuesta |
| | Alcaldía de providencia | Aprobación de transferencias de recursos | Celeridad en las transferencias de recursos |
| | Gobernación de SAI | Apoyo a las políticas publicas contenidas en el Plan de Desarrollo | Celeridad en la aprobación de iniciativas gubernamentales |
| Aliados Estrategicos | Universidades | Reciprocidad en los proyectos educativos y mutua colaboración en el servicio público | Ser Organos Consultivo |
| | Gremios Económicos | Reciprocidad en los proyectos de competitividad y mutua colaboración en el servicio público | Ser Organos Consultivo |
| | ONGs | Reciprocidad en los proyectos sociales y ambientales y mutua colaboración en el servicio público | Ser Organos Consultivo |
| Medios de Comunicación | Prensa | Tener información veraz y oportuna | Interactuar en tiempo real a través de redes sociales con medios de comunicación y comunidad |

4.3 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

4.3.1 Aplicación

El Manual de Calidad traza las políticas, los procesos y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Alcance del SGC de la Asamblea Departamental Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



Este se refiere a los límites y aplicabilidad del sistema de gestión, es decir, a las actividades y procesos que realiza la Asamblea Departamental Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en el marco de sus competencias y ordenamiento jurídico.

4.3.2 No Aplicabilidad

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones de esta instalación y son documentados como exclusiones. (Numeral 3.2 de este manual)

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido, documentado, implementado y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015. de la siguiente manera:

Para identificar los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, además de analizar el Sistema de Operación por Procesos actual también se analizó el contexto externo e interno de la Entidad y el tipo de organización actual, la cual será la base para establecer las cargas de trabajo.

Para conocer el contexto general de cada uno de los procesos, se cuenta con un documento llamado Caracterizaciones de Proceso, en el cual se refleja de manera general el ciclo P-H-V-A (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), describiendo las interacciones entre los procesos, los proveedores, las entradas, actividades y clientes del proceso; además se hace referencia a los recursos, la documentación necesaria donde se describen los criterios y métodos para la operación. ver anexo - caracterización de procesos.

Criterios y métodos para el control de los procesos: La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina asegura la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos a través de procedimientos documentados que describen las diferentes actividades que los conforman; y a través de las caracterizaciones, en las que se describen los mecanismos de seguimiento y control a estos.

Recursos, seguimiento y medición de los procesos: las caracterizaciones de los procesos incluyen los mecanismos para el seguimiento y medición de estos y a su vez se determinan los recursos necesarios para el desarrollo de cada uno de ellos.

Acciones para alcanzar los resultados planificados: a través del seguimiento de los procesos se detecta la necesidad de aplicar acciones para alcanzar los resultados, estas pueden ser acciones preventivas, acciones correctivas o acciones de mejora del sistema.

Es importante enfatizar que el gobierno distrital conserva la responsabilidad global de la gestión general cuando algunos procesos son llevados a cabo por terceros.

Los servicios contratados se controlan a través de la evaluación y reevaluación de los proveedores y el seguimiento del servicio

En el siguiente gráfico se detallan los procesos llevados a cabo en La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y su interacción en el ámbito del Sistema de Gestión de Calidad. Ver Anexo B

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

La Presidencia del Sistema de La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina es la principal responsable en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de la mejora continua del mismo. Para asegurar esto, la dirección comunica a todos los empleados, mediante los canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades de los usuarios del sistema.

La Presidencia es responsable de asignar y gestionar los recursos necesarios para implantar este Sistema de Gestión de Calidad y de revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y la política de calidad, además del buen funcionamiento del sistema.

5.1.2 Enfoque al Usuario

La Presidencia del Sistema de La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina asegura la oportuna y adecuada atención a los usuarios y partes interesadas, además del cumplimiento de sus requisitos de acuerdo con lo establecido en los puntos 8.2.1 y 9.1.2 de este manual.

5.2 Política de Calidad

5.2.1 Establecimiento de la Política De Calidad

LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA, se compromete a ejercer el Control Político, el estudio y trámite de ordenanzas y proposiciones, para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad raizal, residente, grupos vulnerables, visitantes y partes interesadas, con la participación activa del personal; desarrollando la mejora continua de su sistema de gestión de la calidad, de conformidad con los principios de eficacia, eficiencia, efectividad, transparencia y sostenibilidad ambiental”.

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido e implementado la anterior Política de la Calidad, la cual cumple con los siguientes requisitos:

Es apropiada al propósito y contexto de la Entidad y apoya su dirección estratégica

Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad

Incluye un requisito de cumplir los requisitos aplicables

Incluye un compromiso de mejora continua del SGC

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

Es conocida y comprendida por todo el personal de la Entidad. La política de calidad se comunica a través del Manual de Calidad y por medio de afiches ubicados en diferentes sitios de la Entidad, con el fin de hacer de la Calidad una filosofía de trabajo para todos los miembros de la Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

5.3.1 Responsabilidad y Autoridad

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene definidas las responsabilidades del personal de la Entidad, las cuales se encuentran descritas en el manual de funciones de la Entidad. También se tienen determinados los niveles de autoridad que se manejan en la Entidad (ver Anexo A).

5.3.2 Representante de la Dirección

El Representante de la dirección será el Secretario(a) General de la Asamblea quien desempeñará las siguientes funciones:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Apoyar al Coordinador de Calidad en el cumplimiento de las tareas asignadas para la implantación del sistema de gestión de la calidad.
- Revisar, corregir y aprobar los adelantos del proyecto.
- Garantizar que se establezcan los objetivos de calidad.

- Apoyar al Presidente en el desarrollo, implementación, revisión y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.
- Propiciar la toma de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Asegurar la promoción de la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios en todos los niveles de la organización.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

Al planificar el Sistema de gestión de la calidad, La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, ha considerado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para cumplir con los fines esenciales del Estado y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos, las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC, logre sus resultados, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora; también planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de Calidad

El despliegue de los objetivos ha sido establecido en las funciones y niveles pertinentes de la entidad, éstos pueden ser medidos y cuantificados a través de los indicadores y su evaluación para proporcionar información y datos del grado de cumplimiento de los mismos. *Ver matriz de despliegue de los Objetivos de Calidad.*

Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad establecida por la entidad.

| DIRECTRIZ DE POLITICA | OBJETIVO DE CALIDAD |
|--|--|
| <p>Satisfacción del cliente / ciudadano</p> | <p>Incrementar la satisfacción de la comunidad y partes interesadas en un % , en el periodo 2017-2019 a través de la gestión oportuna de proyectos de ordenanzas y proposiciones en el marco de las competencias de la Asamblea Departamental.</p> <p>Aumentar la planificación de la función legislativa y de control político al gobierno departamental y entes descentralizados, en un 10% , en la vigencia 2017, fortaleciendo las comisiones permanentes y accidentales de la Asamblea.</p> |
| <p>Prácticas transparentes</p> | <p>Implementar Mecanismos de comunicación a la ciudadanía en un 60%, entre 2017 – 2019. Para mejorar la calidad y acceso a la información pública de la Corporación.</p> |
| <p>Optimiza sus procesos</p> | <p>Disminuir las no conformidades de los procesos en un 50%, durante el año 2017, mediante el rediseño del proceso y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> |
| <p>Talento humano competente y ético</p> | <p>Mantener la competencia, formación y toma de conciencia de los servidores públicos y o particulares que ejercen funciones públicas, en el nivel satisfactorio, durante el año 2017, mediante la capacitación y el cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo .</p> |

Para la planificación del sistema integrado de gestión se elaboró una matriz de correlación entre los objetivos de calidad y aquellos procesos requeridos para su cumplimiento, cronogramas de trabajo a los que se hace seguimiento para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para implementar el sistema. Estas planificaciones se hacen a través de las revisiones gerenciales y otras reuniones de trabajo.

Ver Matriz de Correlación de Objetivos de calidad.

| DIRECTRIZ DE CALIDAD | OBJETIVO DE CALIDAD | PROCESO ASOCIADO | REGISTRO ASOCIADO | INDICADOR | ÍNDICE | META | FRECUENCIA | | RESPONSABLES | |
|--------------------------------------|--|---|--|--|--|------|------------|--------------------|--------------|---------------------------|
| | | | | (Nombre) | (P. Cálculo) | | Medición | Análisis | Recolección | Análisis |
| Satisfacción del cliente / ciudadano | Incrementar la satisfacción de la comunidad y partes interesadas en un 10 % , en el periodo 2017-2019 a través de la gestión oportuna de proyectos de ordenanzas y proposiciones en el marco de las competencias de la Asamblea Departamental. | Tramite de iniciativas legislativas y proposiciones | Actas de Asamblea Departamental e informe de Gestion | Nivel de satisfacción de la ciudadanía | Numero de ciudadanos satisfechos /total de ciudadanos encuestados*100 | 10% | Anual | Secretaria Gral. | | Presidente de la Asamblea |
| | Aumentar la planificación de la función legislativa y de control político al gobierno departamental y entes descentralizados, en un 10% , en la vigencia 2017, fortaleciendo las comisiones permanentes y accidentales de la Asamblea. | Control político | Actas de Asamblea Departamental e informe de Gestion | Control político | Numero de controles realizados / numero de controles programados | | Anual | Secretaria Gral. | | Mesa Directiva |
| Practicas Transparentes | Implementar Mecanismos de comunicación a la ciudadanía en un 60%, entre 2017 – 2019, Para mejorar la calidad y acceso a la información pública de la Corporación. | TICS | Consultas de registro asociado a la pagina web | Número de consultas ciudadanas | Numero de consultas realizadas/ | 60% | Anual | Secretaria General | | Mesa Directiva |
| Optimiza sus procesos | Disminuir las no conformidades de los procesos en un 50%, durante el año 2017, mediante el rediseño del proceso y la mejora del Sistema de Gestión de la Cálida | Todos los procesos | Informe de Auditorias | Número de No conformidades | Numero de No conformidades 2016 – Numero de No conformidades 2017*100 | 50% | Anual | Todos los Procesos | | Mesa Directiva |
| Talento Humano competente y ético | Mantener la competencia, formación y toma de conciencia de los servidores públicos y o particulares que ejercen funciones publicas, en el nivel satisfactorio, durante el año 2017, mediante la a capacitación y el cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo . | Gestion del Talento Humano | Evaluación del PIC | Capacitaciones en talento humano | Numero de capacitaciones ejecutadas / Numero de capacitaciones Programadas | | Anual | Secretaria General | | Mesa Directiva |

6.2 Planificación de los Cambios

Para lograr la integridad del sistema integrado de gestión, cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia y control de la alta dirección, y el Representante de la alta dirección, quienes los evalúa y los presenta para la aprobación por parte del Comité Interinstitucional de Control Interno y de Calidad y al directivo a quien les afecte según la naturaleza de la modificación

Mediante la revisión del Sistema de Gestión de Calidad y las herramientas de planificación, la alta dirección asegura que se cumplen tanto los objetivos como los requisitos del sistema. Las herramientas de planificación son:

- La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- La información documentada de apoyo como: procedimientos, instructivos, entre otros.
- Los objetivos de calidad y los planes de actividades para cumplirlos.
- Las acciones derivadas de las revisiones del sistema.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con el propósito de prestar un servicio con características de alta calidad, proporciona los recursos necesarios para:

a. Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia. Para ello, los líderes de procesos identifican los recursos necesarios comunicándolos al Presidente para su aprobación y dar inicio a la gestión de adquisición de los mismos.

b. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello, se evalúa constantemente por parte de la oficina de control interno el desarrollo de cada uno de los procesos de la Entidad.

7.1.2 Personas

Mediante la aplicación de los procesos y procedimientos que se describen en el numeral 7.2 de este manual, la Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina garantiza que el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del servicio, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

7.1.3 Infraestructura

Para ejercer adecuadamente el control político, la Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuenta con las oficinas, muebles y equipos de cómputo, necesarios para cumplir con su función constitucional y lograr la satisfacción de los requisitos establecidos.

También se cuenta con medios de comunicación como teléfonos, fax, acceso a Internet, etc. para atención de clientes.

7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos

Las necesidades en cuanto a mejora y mantenimiento de las condiciones requeridas para la ejecución de aquellas actividades que afectan a la calidad del servicio prestado a los usuarios son determinadas por los responsables de cada proceso y analizadas durante la revisión del sistema a fin de asegurar su adecuación en todo momento.

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina determina y gestiona el ambiente de trabajo a través del Plan de Bienestar Social y capacitación y el Plan de Salud Ocupacional.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

Debido a la naturaleza del servicio, este numeral fue excluido del Sistema de Gestión de Calidad.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

El Sistema de Bibliotecas cuenta con el conocimiento plasmado en la información documentada de su Sistema de Gestión de Calidad, tales como fichas técnicas, procesos e instructivos. De igual forma se encuentra en el registro de los diferentes informes, políticas y análisis de indicadores anuales elaborados por las diferentes áreas.

Adicionalmente, a través de los diferentes procesos de capacitación que reciben sus funcionarios de acuerdo con el proceso de Gestión de Recursos Humanos.

7.2 Competencia

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza las siguientes actividades para cumplir con este requisito de la norma ISO 9001:2015

- Determina la competencia necesaria para el personal que realiza los procesos que afectan la calidad del servicio según se ha establecido en el Manual de Funciones de la Entidad.
- Proporciona la formación que se ha detectado necesaria de acuerdo con las indicaciones y al plan de bienestar social y capacitación.

La validación de las competencias del personal que hace parte de la Entidad se ajusta a los lineamientos establecidos institucionalmente y que gestiona directamente el proceso de Gestión Humana.

7.3 Toma de Conciencia

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene actividades definidas para asegurar que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye al logro de los objetivos del mismo. Estas actividades son: capacitaciones, talleres de sensibilización, integración y liderazgo, entre otras.

El proceso de concientización del rol que cumple cada funcionario con respecto al Sistema de Gestión de Calidad se evidencia a través de la retroalimentación y el desarrollo individual y de equipo que se evalúa anualmente con la Evaluación de Gestión del Desempeño.

7.4 Comunicación

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina asegura la eficiente comunicación entre las distintas dependencias y procesos de la organización para la difusión de la política de calidad, requerimientos de los usuarios y

partes interesadas, objetivos de calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Ver Matriz de Comunicación.

| QUE COMUNICAR | QUIEN COMUNICA | A QUIEN SE COMUNICA | PORQUE MEDIOS SE COMUNICA | SEGUIMIENTO A LA COMUNICACION | EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN |
|--|---|---|--|--|---|
| PLAN DE IMPLEMENTACION DE LA NTC-ISO9001:2015 | REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCION (Secretaria General) | A TODOS LOS DUEÑOS DE PROCESOS | GRUPO WHATSAPP Y CORREO ELECTRONICO | ACTAS DE REUNION | SEGUIMIENTO AL PLAN DE IMPLEMENTACION |
| REDISEÑO AL MAPA DE PROCESOS | REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCION (Secretaria General) | A TODOS LOS DUEÑOS DE PROCESOS Y A TODO EL PERSONAL | EN CARTELERA EN REUNIONES DE SOCIALIZACION | ACTAS DE REUNION Y VERIFICACION DE LISTA DE ASISTENCIA | CUMPLIMIENTO DE LAS REUNIONES PROGRAMADAS |
| NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD | REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCION (Secretaria General) | A TODOS LOS DUEÑOS DE PROCESOS Y A TODO EL PERSONAL | JORNADAS DE SENSIBILIZACION | CARTELERA Y REUNIONES DE SOCIALIZACION | LISTADO DE ASISTENCIA A LAS REUNIONES PROGRAMADAS Y EVALUACION DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS |
| RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCION (Secretaria General) | A TODOS LOS DUEÑOS DE PROCESOS Y A TODO EL PERSONAL | JORNADAS DE SENSIBILIZACION | ACTAS DE REUNION Y VERIFICACION DE LISTA DE ASISTENCIA | SEGUIMIENTO Y EVALUACION DESPUES DE LAS ACCIONES TOMADAS |
| PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS | EL JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES | A DUEÑOS DE PROCESOS | COMUNICACIÓN INTERNA | VERIFICACION DE LA COMUNICACION | IMPLEMENTACION Y EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS |

7.5 Información Documentada

7.5.1 Generalidades

Nuestro Sistema integral de Gestión incluye:

- La política de calidad y los objetivos de calidad, los cuales se encuentran en el Manual de la Calidad.
- Un manual de gestión de calidad
- Los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2015.
- Los documentos requeridos por la Entidad para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, los cuales se encuentran estructurados de acuerdo con la normatividad legal vigente

- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.
- El manual junto con todos los documentos que conforman el Sistema Integral de Gestión da respuesta a todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015

7.5.2 Creación, Actualización y Control de la Información Documentada

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina controla los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, según lo establecido en el procedimiento Control de Documentos, en el cual se definen todos los controles exigidos por la norma.

Este procedimiento define el proceso para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar, actualizar y aprobar los documentos.
- Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los documentos.
- Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puestos de trabajo.
- Asegurar de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurar de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantenga por cualquier razón.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Calidad establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

Estos registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación.

El tratamiento de los registros de calidad queda definido en el proceso de Control de Registros

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus productos.

Durante la planificación de la realización de los productos, la Entidad realiza las siguientes actividades:

- a) La planificación de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema se determina durante la revisión del sistema, teniendo en cuenta los objetivos, la política de calidad y los requisitos de los demás procesos.

- b) Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para los productos.
- c) Determina las actividades requeridas de verificación, seguimiento e inspección para los productos, así como los criterios para la aceptación de los mismos.
- d) Determina los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos para realizar los productos cumplan con los requisitos definidos previamente.

El resultado de esta planificación se presenta en los registros de control en cada proceso.

8.2 Requisitos para los Servicios

8.2.1 Comunicación con el Usuario

La Entidad ha determinado y establecido unas comunicaciones eficaces con el cliente para el tratamiento de temas relacionados con información de los productos, orientación, consultas, asesorías legales y atención de quejas y denuncias

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina determina:

Todos los requisitos especificados por los usuarios y aquellos que no son establecidos, pero que son necesarios para la prestación del servicio están determinados por la Constitución Política y la normatividad que aplica para el control político. Así mismo, se tienen en cuenta los requisitos normativos y reglamentarios que aplican.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Los líderes de procesos (cuando sea necesario), revisan los requisitos relacionados con los productos antes de que la Entidad se comprometa a proporcionarlo al cliente.

Esta revisión garantiza que:

Están definidos los requisitos de los productos.

- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de los productos y el tipo de acción legal que se va a ejercer y los expresados previamente.
- Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos, estos están definidos por la Constitución Política y la Ley.

De igual manera, de acuerdo con esta revisión se contempla y se asegura que los cambios en los requisitos para los servicios sean controlados y planificados.

8.3 Diseño y Desarrollo de los servicios

Este numeral de la norma NTC-ISO 9001:2015 no aplica en la Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina según se explica en el numeral 3.2 de este manual.

8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

8.4.1 Generalidades

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados y la Información de las adquisiciones de Bienes y/o Servicios. Los pasos para realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, evaluar, seleccionar y establecer los criterios para verificar el desempeño de los proveedores se encuentran especificados en la ley de contratación y sus respectivos decretos reglamentarios

Al momento de recibir los Bienes y/o Servicios que son requeridos por la Entidad, se verifica que estén acordes con los requisitos preestablecidos para su utilización. Esta verificación se realiza comparando el bien y/o servicio adquirido contra la orden de requisición del mismo o de acuerdo con lo establecido en el plan de compras de la Entidad.

8.4.2 Tipo y Alcance del Control

A través del Proceso de Gestión de Bienes, Servicios y Logística se definen los métodos de control del material comprado.

8.5 Provisión del Servicio

8.5.1 Control de la Provisión del Servicio

La Entidad planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio de acuerdo con la normatividad legal que le aplica y controla sus riesgos a través de un mapa de riesgos.

Los resultados del ejercicio del control político generados por la Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina pueden ser validados a través de que se cuenta con el personal competente para realizar las funciones encomendadas, se cuenta con los procedimientos y normatividad legal aplicable, los mecanismos de control y supervisión y la infraestructura adecuada.

Estas condiciones contraladas incluyen:

La disponibilidad de información que describa las características de los servicios.

La disponibilidad de información que permita el seguimiento y medición.

La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

Durante el ejercicio del control político, la Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, identifica claramente todos los productos resultantes de cada proceso. También tiene identificado el estado en que el producto se encuentra respecto a los requisitos.

8.5.3 Propiedad Pertenciente a los Usuarios o Proveedores Externos

Los líderes de los Procesos tienen la responsabilidad de asegurar la adecuada identificación, mantención, cuidado y uso de la información de los usuarios utilizados en la prestación del servicio y que son propiedad del mismo.

8.5.4 Preservación

Durante las etapas de planeación, elaboración y entrega de los productos la Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, hace énfasis en su conservación y mantenimiento de acuerdo con los requisitos establecidos por la Ley.

8.6 Liberación de los Servicios

La liberación de los servicios se establece a partir de los requisitos definidos para cada uno de ellos.

8.7 Control de las Salidas No Conformes

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina asegura que los productos que no son conforme con los requisitos son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada. La Entidad tiene establecidos los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de los productos no conforme.

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido el procedimiento **Control del Producto No Conforme**, para el debido tratamiento del producto No Conforme, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral 8.7. de las normas ISO 9001:2015.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del servicio prestado.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

9.1.2 Satisfacción del Usuario

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente mediante comunicación directa con la persona, organización o entidad a quien se le preste un servicio mediante el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del cliente. Los resultados de esta comunicación son tomados en consideración por el Comité de Control Interno y Calidad de la Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para disponer las acciones que considera apropiadas

9.1.3 Análisis y Evaluación

Los responsables de los distintos procesos del sistema están encargados de recopilar y analizar los datos para identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad, a través de los indicadores de gestión y los indicadores de cumplimiento de los objetivos de calidad.

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza la gestión de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar mejora continua.

Los datos así obtenidos se analizan para obtener información sobre:

La satisfacción del cliente, tomados de la Encuesta Satisfacción del cliente.

La información relacionada con el desempeño de los procesos, producto del análisis de los indicadores El seguimiento y medición de los procesos, cuando aplica, se realiza a través de indicadores de gestión definidos por la alta dirección.

Durante las revisiones por la dirección y con la información de entrada para la misma, también se evalúa el desempeño de los procesos del sistema de gestión de la calidad, para verificar que éstos están en capacidad de alcanzar los resultados planificados.

9.2 Auditoría Interna

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina realiza auditorías internas a todas las áreas que afectan la calidad de los productos, con el propósito de determinar que el sistema de gestión de la calidad:

- Presenta conformidad tanto con los requisitos internos, de los usuarios y de la normativa ISO 9001:2015.
- Se ha implementado correctamente y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido el procedimiento **Auditoría Interna**, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral 9.2. de la norma NTC-ISO 9001:2015.

9.3 Revisión por la Dirección

El Comité de Calidad de la Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina revisa semestralmente el sistema de gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Se incluyen en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad, con el fin de mejorar los servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas

Se deja constancia de los resultados de la revisión en las actas de reunión del Comité de Control Interno y Calidad en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 9.3 de la norma NTC-ISO 9001:2015.

El representante de la dirección prepara, resguarda y actualiza información para la revisión directiva y se asegura de mantener los registros necesarios.

10.1 No Conformidad y Acción Correctiva

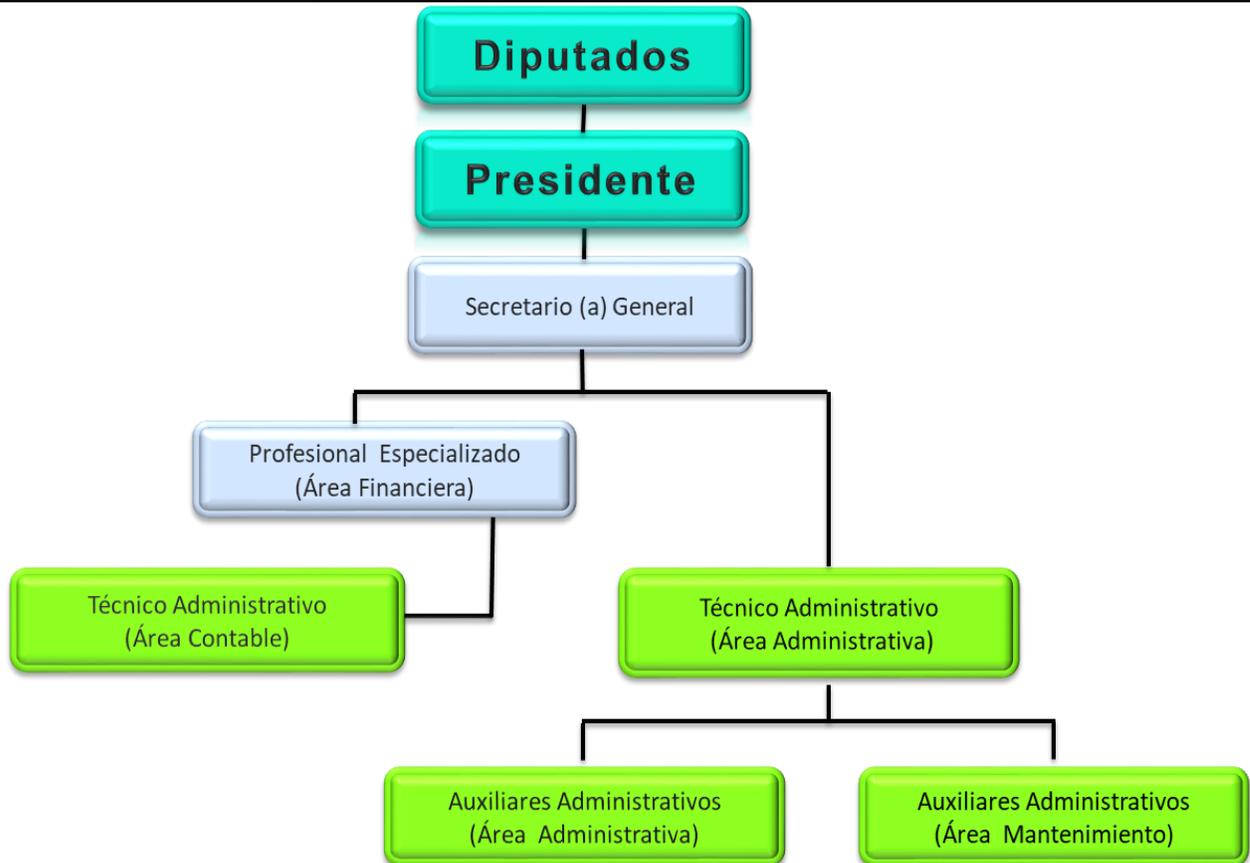
La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido el proceso de **Control del Producto No Conforme**, mediante el cual se asegura que todo incumplimiento en cuanto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad es registrado y corregido. Posteriormente y basándose en el procedimiento **Acciones Correctivas**, mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades con el propósito de prevenir que se vuelvan a presentar.

10.2 Mejora Continua

La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tiene como compromiso la mejora continua a partir de las herramientas del sistema: la Política y los Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, las acciones tomadas y todos los datos que se analizan en la revisión por la Dirección y el Comité, en las que se determinan principalmente las propuestas de mejora.

11. Anexos.

ANEXO A



ANEXO B

MAPA DE PROCESOS

