

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
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: Público 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 Estratégicos	Universidades	Reciprocidad en los proyectos educativos y mutua colaboracion en el servicio público	Ser Organó Consultivo
	Gremios Económicos	Reciprocidad en los proyectos de competitividad y mutua colaboracion en el servicio público	Ser Organó Consultivo
	ONGs	Reciprocidad en los proyectos sociales y ambientales y mutua colaboración en el servicio público	Ser Organó 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



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
Satisfacción del cliente / ciudadano	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. 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.
Prácticas 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.
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 Calidad.
Talento humano competente y ético	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 .

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 Perteneciente 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 presto 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 Auditoria 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

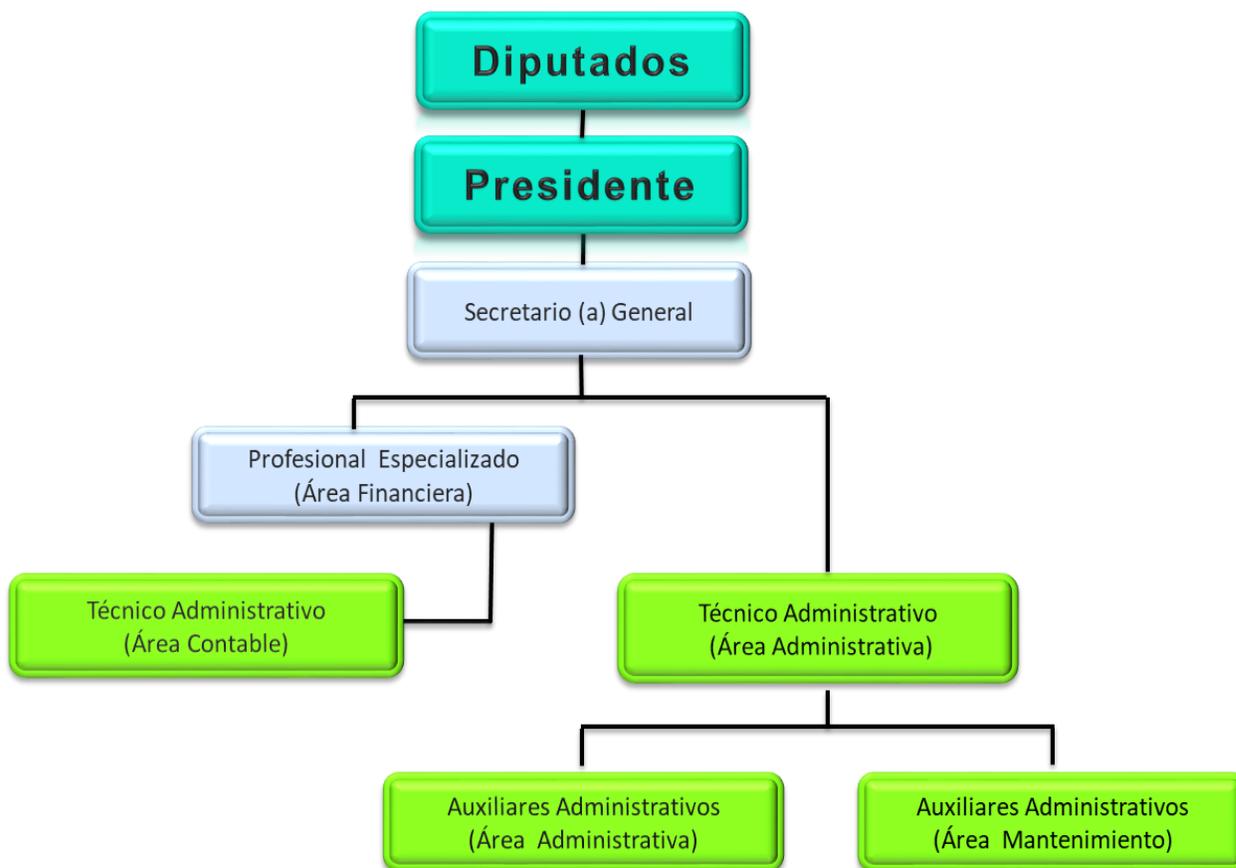
La Asamblea del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ha establecido el proceso de **Control del Producto No Conforme**, mediante el cual se asegura que todo incumplimiento en cuanto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad es registrado y corregido. Posteriormente 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

