DOCUMENTACIÓN NORMA NTCGP 1000-2009
COMISARIA DE FAMILIA EN LA EMPRESA PÚBLICA DEL ESTADO
ALCALDIA DE LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA

PASANTIA EMPRESARIAL

MERCEDES SIRLEY CARDONA APONTE
0558449

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL –VALLE DE CAUCA
2011

DOCUMENTACIÓN NORMA NTCGP 1000-2009
COMISARIA DE FAMILIA EN LA EMPRESA PÚBLICA DEL ESTADO
ALCALDIA DE LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA

PASANTIA EMPRESARIAL

MERCEDES SIRLEY CARDONA APONTE
0558449

Trabajo de investigación para optar el título de Administración de Empresas con énfasis en Desarrollo Empresarial

Director:

JULIÁN GONZÁLEZ VELASCO

Ingeniero Industrial
Especialista en Finanzas

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL –VALLE DE CAUCA
2011

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

Presidente del Jurado

_____

Jurado

_____

Jurado

Zarzal – Valle de Cauca

A mi madre, abuela y hermana Personas

Valiosas en mi vida que me estuvieron

Acompañando, Orientando y permitieron

Que este Logro fuera una realidad.

Algo siempre tendré presente que lo que

Hoy es utopía mañana puede ser real.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios quien me ha dado la vida y quien me ha permitido derribar todos los obstáculos que me he encontrado en este largo camino y construir todo lo que me propongo.

Agradezco a mi señora madre, solanyi Aponte Salazar por ser la forjadora de vida y por el apoyo incondicional que me entrego a lo largo de mi carrera, sin su ayuda y su orientación no estaría en donde me encuentro a hora.

A mi abuela, Mercedes Salazar largo por su gran aporte y apoyo por enseñarme que no hay límites que lo que me proponga lo puedo lograr y solo depende de mí.

Agradezco a la Universidad del Valle, y a la Facultad de Administración de Empresas, por haber puesto profesionales con la mejora calidad humana y poner el conocimiento que me permitirá subir un escalafón más en esta nueva etapa que inicio. No olvidare sus consejos, enseñanzas y ayuda durante la carrera.

En especial a Roberto Lucien Larmat y Julián Gonzales Velasco, quienes con su orientación se pudo llevar a cabo este proyecto.

Agradezco a mi hermana y demás familiares, por su apoyo, comprensión y consejos, que me han permitido salir a delante.

A mis compañeros de toda la carrera por su compañía en todo este largo camino ya que me permitieron crecer y sentir un poco más la vida.

Mis más sinceros agradecimientos a Jhon Jairo Posso -Inspector de policía y al DR. Carlos Mauricio llanos-Jefe de Control Interno por su valiosa colaboración y por haber dispuesto todas los recursos para la culminación de este proyecto.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de este proyecto de grado hago extensivo mis más sinceros agradecimientos.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. RESEÑA HISTÓRICA 23

1.1 ANTECEDENTES 24

1.2 DEXRIPCIÓN DEL PROBLEMA 24

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO 27

2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 27

2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA 28

3. OBJETIVOS 29

3.1 OBJETIVO GENERAL 29

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 29

4, JUSTIFICACIÓN 30

4.1 JUSTIFICACIÓN TEORICA 30

4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLOGICA 30

4.3 JUSTIFICACIÓN PERSONAL 31

5 .MARCO REFERENCIAL 32

5.1 MARCO CONTEXTUAL 32

5.1.1 Aspectos generales 32

6. MARCO TEORICO 35

6.1 Antecedentes 35

6.1.1 Historia de la calidad 35

6.2 Giros De La Calidad 40

6.2.1 Primera Etapa: El control de la calidad mediante la inspección 40

6.2.2 Segunda Etapa: El control estadístico de la calidad 41

6.2.3 Tercera Etapa: Aseguramiento de la calidad 43

6.2.4 Cuarta Etapa: La calidad como estrategia competitiva 44

6.2.5 Quinta Etapa: Reingeniería de procesos 44

6.2.6 Sexta Etapa: Rearquitectura de la empresa y rompimiento de las estructuras del mercado 45

6.3 NORMA TECNICA DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000-2009 45

6.3.1 principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicio 46

7. MARCO CONCEPTUAL 48
8. DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN 50
8.1 TIPO DE ESTUDIO 50
8.1.1 Estudio exploratorio 50
8.1.2 Estudio descriptivo 50
8.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 50
8.2.1 Método deductivo 50
8.2.3 Método inductivo 50
8.3 FUENTE DE INFORMACIÓN 50
8.3.1 Fuentes primarias 50
8.3.2 Fuentes secundarias 51
8.4 TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 51
8.4.1 Método de entrevista 51
8.4.2 Método de cuestionario 51
8.4.3 Método de análisis documental 52
8.4.4 Método de observación directa 52
9. MARCO LEGAL 53
10. DIAGNÓSTICO 55
11. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS 58
12. ANALISIS DE RIESGO 59
12.1 CALIFICACIÓN DEL RIESGO 59
13. MAPA DE RIESGOS COMISARIA DE FAMILIA 61
14. CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN 65
CAPITULOS DE LA NORMA NTCGP 1000: 2009 69
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 69
4.1 REQUISITOS GENERALES 69
4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL 70
4.2.1 Generalidades 70
4.2.2 Manual de calidad 75
4.2.3 Control de documentos 75
4.2.4 Control de registros 76

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 77
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN 71
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE 80
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD 81
5.4 PLANIFICACIÓN 82
5.4.1 Objetivos de la calidad 82
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad 82
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN 83
5.5.1 Responsabilidad y autoridad 83
5.5.2 Representante de la Dirección 83
5.5.3 Comunicación interna 84
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 85
5.6.1 Generalidades 85
5.6.2 Información para la revisión 85
5.6.3 Resultados de la Revisión 86
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS 86
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS 86
6.2 TALENTO HUMANO 87
6.2.1 Generalidades 87
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación 88
6.3 INFRAESTRUCTURA 88
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO 89
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 89
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO 89
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 93
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto 93
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto 93
7.2.3 Comunicación con el cliente 94
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO 96
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo 96
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 96

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo 97
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo 97
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo 98
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo 98
7.3.7 Control de cambios 99
7.4 ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS 99
7.4.1 PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS 99
7.4.2 Información para la Adquisición de Bienes y Servicios 100
7.4.3 Verificación de los Productos y/o Servicios Adquiridos 101
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 101
7.5.1 Control de la producción y de la prestación 101
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación de servicios 102
7.5.3 Identificación y trazabilidad 102
7.5.4 Propiedad del cliente 103
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio 103
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 104
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 105
8.1 GENERALIDADES 105
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 105
8.2.1 Satisfacción del cliente 105
8.2.2 Auditoria interna 106
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 107
8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 108
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME 108
8.4 ANÁLISIS DE DATOS 109
8.5 MEJORA 110
8.5.1 Mejora continua 110
8.5.2 Acción correctiva 110
8.5.3 Acción preventiva 111
15. PRESUPUESTO 115
15.1 COSTOS 115

15.2 BENEFICIOS 115
15.3 GASTOS 116
16. CONCLUSIONES 117
17. RECOMENDACIONES 118
BIBLIOGRAFIA 120
ANEXOS 121

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Mapa Municipio de La Victoria Valle del Cauca	33
Figura 2.	Mapa de Procesos Comisaria de Familia	61

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Diagnostico 55

Cuadro 2. Gastos 116

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Escala de Probabilidad	59
Tabla 2.	Escala de Impacto	59
Tabla 3.	Escala de Nivel de Riesgo	60
Tabla 4.	Codificación por Tipo de Documento	66
Tabla 5.	Codificación de Macroprocesos y procesos	66
Tabla 6.	Codificación macroprocesos y procesos	67

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. CA-MMI4-P1.1-01 Caracterización proceso protección de la familia atención de Demandas ciudadanas. 122

Anexo 2. CA-MMI4-P1.1-02 Caracterización proceso protección de la familia -prevención y promoción ciudadana. 132

Anexo 3. CA-MAP6-P1-01 Caracterización proceso comunicación pública. 137

Anexo 4. CA-MEV2-P1-01 Caracterización proceso seguimiento y evaluación**.** 143

Anexo 5. CA-MEV2-P2-01 Caracterización proceso mejora continua. 149

Anexo 6. MA-MES3-P1-01 Manual de calidad. 156

Anexo 7. PR-MMI4-P1.1-01 Procedimiento Administrativo de Restablecimiento de Derechos. 208

Anexo 8. PR-MMI4-P1.1-02 Procedimiento Cuotas Alimentarias, Custodia, Tenencia y Regulación de Visitas. 218

Anexo 9. PR-MMI4-P1.1-03 Procedimiento de Medidas de Protección por Violencia Intrafamiliar. 224

Anexo 10. PR-MMI4-P1.1-04 Procedimiento Denuncias por Abuso Sexual-Maltrato Infantil. 233

Anexo 11. PR-MMI4-P1.1-05 Procedimiento Valoración Psicológica. 238

Anexo 12. PR-MMI4-P1.1-06 Procedimiento Visitas Domiciliarias. 224

Anexo 13. PR-MMI4-P1.1-07 Procedimiento para Charlas y/o talleres de la Comisaria de Familia. 251

Anexo 14. PR-MMI4-P1.1-08 Procedimiento Retención de Menores en Establecimiento Público. 256

Anexo 15. PR-MES3-P1-02 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos. 262

Anexo 16. PR-MES3-P1-03 Procedimiento para el Control de Documentos Externos. 299

Anexo 17. PR-MEV2-P2-01 Procedimiento Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación. 307

Anexo 18. PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y Servicios No Conformes. 317

Anexo 19. PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. 324

Anexo 20. PR-MES3-P1-04 Procedimiento para el Control de registros. 336

Anexo 21. PR-MEV2-P1-01 Procedimiento para la Elaboración del Plan de Auditorías Internas del Sistema de Gestión –Calidad y Control. 342

Anexo 22. PR-MEV2-P1-02 Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su Componente MECI. 359

Anexo 23. PR-MEV2-P2-04 Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos. 370

Anexo 24. DR-MMI4-P1.1-01 Formato Lineamientos Técnicos ICBF Restablecimiento de Derechos. 377

Anexo 25. FO-MMI4-P1.1-01 Formato de Solicitud del Servicio. 433

Anexo 26. FO-MMI4-P1.1-02 Formato Lista de Requisitos Mínimos. 435

Anexo 27. FO-MMI4-P1.1-03 Formato Cronograma del Proceso. 436

Anexo 28. FO-MMI4-P1.1-04 Formato Auto de Apertura de Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos. 436

Anexo 29. FO-MMI4-P1.1-05 Formato Ficha Social. 437

Anexo 30. FO-MMI4-P1.1-06 Formato Informe Psicológico. 438

Anexo 31. FO-MMI4-P1.1-07 Formato Verificación Garantía de Derechos. 443

Anexo 32. FO-MMI4-P1.1-08 Formato Solicitud Valoración de Médico Legal. 444

Anexo 33. FO-MMI4-P1.1-08 Acta de Amonestación y Compromiso de Convivencia. 445

Anexo 34. FO-MMI4-P1.1-10 Formato Acta de Ubicación. 447

Anexo 35. FO-MMI4-P1.1-11 Formato Solicitud de Conciliación. 450

Anexo 36. FO-MMI4-P1.1-12 Formato Auto de Conocimiento. 452

Anexo 37. FO-MMI4-P1.1-13 Formato Citación. 453

Anexo 38. FO-MMI4-P1.1-14 Formato Audiencia de Conciliación. 455

Anexo 39. FO-MMI4-P1.1-15 Formato Resolución. 459

Anexo 40. FO-MMI4-P1.1-16 Formato Requerimientos de alimentos. 461

Anexo 41. FO-MMI4-P1.1-17 Formato Auto de Conocimiento de Violencia Intrafamiliar. 463

Anexo 42. FO-MMI4-P1.1-18 Formato Solicitud de Medida de Protección por VIF. 466

Anexo 43. FO-MMI4-P1.1-19 Formato Comunicado Oficial. 467

Anexo 44. FO-MMI4-P1.1-20 Formato Audiencia para Imponer Medida de Protección por Violencia intrafamiliar. 467

Anexo 45. FO-MMI4-P1.1-21 Formato Incumplimiento de Medida de Protección con Multa. 468

Anexo 46. FO-MMI4-P1.1-22 Formato Auto de Transformación Multa en Arresto 469

Anexo 47. FO-MMI4-P1.1-23 Formato Consentimiento Informado para Toma de Muestras. 472

Anexo 48. FO-MMI4-P1.1-24 Formato de Registro Diario de Actividades. 473

Anexo 49. LI-MMI4-P1.1-25 Listado de Asistencia de Capacitaciones. 474

Anexo 50. FO-MMI4-P1.1-26 Formato Informe Capacitaciones. 475

Anexo 51. FO-MMI4-P1.1-27 Formato Encuesta Capacitaciones. 478

Anexo 52. FO-MMI4-P1.1-28 Formato Plan de Acción. 479

Anexo 53. FO-MMI4-P1.1-29 Formato Conminación de Menor en Establecimiento Público. 480

Anexo 54. UNICO DE NOTICIA CRIMINAL –FPJ-2- (Uso Exclusivo de Policía Judicial). 484

Anexo 55. LI-MMI4-P1.1-01 Listado Control de Documentos Entregados. 488

Anexo 56. LI-MMI4-P1.1-02 Listado Control de Documentos de Referencia. 489

Anexo 57. LI-MMI4-P1.1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. 489

Anexo 58. TA-MMI4-P1.1-01 Tabla para el Control de Servicio No Conforme del Proceso. 490

Anexo 59. FO-MEV2-P1-03 Formato para Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias**.** 492

Anexo 60. FO-MEV2-P1-04 Formato Notificación a equipo Auditor. 494

Anexo 61. LI-MEV2-P1-05 Listado Seguimiento y Control a las Quejas y Reclamos. 495

Anexo 62. FO-MEV2-P1-01 Formato Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Interna. 496

Anexo 63. FO-MEV2-P1-02 Formato Convocatoria para la Elaboración del Plan Anual de Auditorias. 497

Anexo 64. FO-MEV2-P1-05 Formato Plan Auditoria. 498

Anexo 65. FO-MEV2-P1-06 Formato de Lista de Verificación. 501

Anexo 66. FO-MEV2-P1-07 Formato Actas de Reuniones de Auditoria. 502

Anexo 67. FO-MEV2-P1-08 Formato Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados. 505

Anexo 68. FO-MEV2-P1-09 Formato Informe Auditoria. 507

Anexo 69. FO-MEV2-P1-10 Formato Evaluación Auditores. 508

Anexo 70. FO-MEV2-P1-11Formato Listado Auditores Internos. 509

Anexo 71. FO-MEV2-P1-12 Formato Cuestionarios Evaluación Elementos de Control. 510

Anexo 72. FO-MEV2-P1-13 Formato Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente. 541

Anexo 73. FO-MEV2-P1-14 Formato Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente. 541

Anexo 74. FO-MEV2-P1-15 Formato Notificación Resultados Evaluación Independiente. 548

Anexo 75. FO-MEV2-P1-16 Formato Informe Evaluación Independiente. 549

Anexo 76. LI-MEV2-P1-01 Listado Control de Documentos Entregados. 551

Anexo 77. LI-MEV2-P1-02 Listado Control de Documentos de Referencia. 552

Anexo 78. LI-MEV2-P1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. 553

Anexo 79. TA-MEV2-P1-01 Tabla para el Control Servicio No Conforme Proceso Seguimiento y Evaluación. 553

Anexo 80. TA-MEV2-P1-02 Tabla Competencias Auditores Internos**.** 555

Anexo 81. FO-MEV2-P2-01 Formato Tabla para Control del servicio No Conforme. 557

Anexo 82. FO-MEV2-P2-02 Formato Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes. 559

Anexo 83. FO-MEV2-P2-03 Formato Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. 560

Anexo 84. FO-MEV2-P2-04 Formato Identificación Seguimiento de Acciones de Mejora. 561

Anexo 85. FO-MEV2-P2-05 Formato Listado de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. 562

Anexo 86. FO-MEV2-P2-06 Formato Listado MAESTRO Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. 563

Anexo 87. FO-MEV2-P2-07 Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos. 563

Anexo 88. FO-MEV2-P2-08 Formato Planilla para Entrega Diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Calidad. 564

Anexo 89. FO-MEV2-P2-09 Formato Relación Diaria de Quejas y Reclamos**.** 565

Anexo 90. FO-MEV2-P2-10 Formato Listado Seguimiento a Quejas y Reclamos 565

Anexo 91. FO-MEV2-P2-11 Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos. 566

Anexo 92. FO-MEV2-P2-12 Formato Encuesta a Satisfacción de Quejas y Reclamos. 567

Anexo 93. FO-MEV2-P2-13 Formato Cronograma para las Reuniones de Mejoramiento y Auto Evaluación**.** 569

Anexo 94. FO-MEV2-P2-14 Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación 573

Anexo 95. LI-MEV2-P2-01 Listado Control de Documentos Entregados 575

Anexo 96. LI-MEV2-P2-02 Listado Control de Documentos de Referencia 576

Anexo 97. LI-MEV2-P2-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. 577

Anexo 98. TA-MEV2-P2-01 Tabla para Control de Servicio No Conforme del Proceso 578

Anexo 99. PR-MAP6-P1-01 Procedimiento Comunicación Organizacional 580

Anexo 100. PR-MAP6-P1-02 Procedimiento Comunicación Informativa 607

Anexo 101. FO-MAP6-P1-01 Formato Registro Convocatoria y Asistencia Medios y Reportería a Fuentes 617

Anexo 102. FO-MAP6-P1-02 Formato Registro de Llamadas 618

Anexo 103. FO-MAP6-P1-03 Formato Actualización Pagina Web 619

Anexo 104. LI-MAP6-P1-01 Listado Control de Documentos Entregados 620

Anexo 105. LI-MAP6-P1-02 Listado Control de Documentos de Referencia 621

Anexo 106. LI-MAP6-P1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejor 622

Anexo 107. TA-MAP6-P1-01 Tabla para Control de Servicio No Conforme del Proceso 623

Anexo 108. CA-MES1-P3-01 Caracterización Proceso Planificación Financiera 625

Anexo 109. PR-MES1-P3-01 Procedimiento Formulación y Aprobación del Plan Financiero 631

Anexo 110. PR-MES1-P3-02 Procedimiento Formulación y Aprobación del Marco Fiscal de Mediano Plazo 643

Anexo 111. PR-MES1-P3-03 Procedimiento Formulación y Aprobación del Presupuesto Municipal 655

Anexo 112. PR-MES1-P3-04 Procedimiento Modificaciones al Presupuesto Municipal 673

Anexo 113. PR-MES1-P3-05 Procedimiento Elaboración, Modificación y Autorización del P.A.C. 693

Anexo 114. FO-MES1-P3-01 Formato Plan Financiero (aportado por el DPN) 706

Anexo 115. FO-MES1-P3-02 Formato Marco Fiscal de Mediano Plazo 722

Anexo 116. FO-MES1-P3-03 Formato Operaciones Efectivas de Caja 723

Anexo 117. FO-MES1-P3-04 Formato Plan Anual Mensualizado de Caja 725

Anexo 118. FO-MES1-P3-05 Formato Proyección del Presupuesto de Ingresos 726

Anexo 119. FO-MES1-P3-06 Formato Proyección del Presupuesto de Gastos de Servicio Personales 729

Anexo 120. FO-MES1-P3-07 Formato Proyección del Presupuesto de Gastos Generales 731

Anexo 121. FO-MES1-P3-08 Formato Proyección del Presupuesto de Transferencias 732

Anexo 122. FO-MES1-P3-09 Formato Proyección del Presupuesto de Déficit 733

Anexo 123. FO-MES1-P3-10 Formato Proyección del Plan Anual de Inversiones 734

Anexo 124. FO-MES1-P3-11 Formato Proyección del Servicio de la Deuda 735

Anexo 125. CA-MAP4-P2-01 Adquisición de Bienes y Servicios 736

Anexo 126. PR-MES3-P1-01 Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión Calidad y Control por la Dirección 743

INTRODUCCIÓN

[1]La norma técnica de calidad **NTCGP 1000-2009,** en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la ley 872 de 2003 , específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la Rama Ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

La cual está dirigida a todas las entidades y tiene como propósito mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos la cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz una serie de actividades relacionadas entre sí.

Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

La norma técnica de calidad en la gestión pública es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del Sistema de Gestión de Calidad de las diferentes entidades, puesto que reconoce que el diseño e implementación del sistema está influenciado por el marco legal aplicable a la entidad, el entorno de la entidad, los riesgos asociados a éste, necesidades cambiantes , sus objetivos particulares, productos y/o servicios que proporciona , los procesos que emplea ,el tamaño y la estructura de la entidad.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento pero nunca como un fin.

Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

[1] Fuente: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

1. RESEÑA HISTÓRICA

Fecha de fundación: 12 de agosto de 1835

Nombre del fundador (es): Antonio María Delgado

Por allá en 1835, apareció un pueblo como sacado de las páginas pastoriles de antiguas literaturas, en donde las praderas pobladas por rebaños blanquísimos y haciendas con sus casa solariegas invitaban a la meditación y a la vida desprevenida y tranquila donde las costumbres de tantos patriarca serán un mensaje permanente de trabajo, de honradez y de verdad.

Esos abuelos de sombrero y ruana eran los protagonistas de la hidalguía, la primera aldea tan querida por todos los victorianos, rodeada por pequeños oteros, se conoció con el nombre de “LA CAÑADA”, luego cambió su nombre por el de “San José”, cuyos dominios comprendían las extensas llanuras de La Palma, hoy Corregimiento de Holguín. San José, fue el centro de todos los ajetreos parroquiales y su capilla colonial recibió a la vida cristiana a todos nuestros abuelos. San José pertenecía entonces al Naranjo hoy Municipio de Obando, allí se han encontrado las partidas bautismales más antiguas.

En un principio el municipio tuvo problemas de ubicación ya que la primera aldea, fundada el 12 de agosto de 1.835 y que se denominó LA CAÑADA, se estableció en la orilla de la quebrada los micos; luego esta aldea cambió su nombre por el de San José, cuyos dominios comprendían los terrenos de la Palma hoy corregimiento de Holguín.

En aras de darle al municipio su vida propia y obedeciendo a las campañas del señor Antonio María Delgado, quien coordinaba las acciones desde su Hacienda se dio el primer paso trasladando el pueblo a orillas del río Cauca, buscando la vía fluvial que era la mejor comunicación que existía.

La Victoria fue elegida en distrito por la cámara de provincia instalada en la ciudad de Buga el 23 de diciembre de 1.850 fecha en que la iglesia celebra la fiesta de Santa Victoria. Su primer alcalde fue MIGUEL MARÍA DAVILA, quien contaba con apenas 25 años y el primer cabildo lo conformaron los señores Faustino Guevara, presidente; Domingo Murillo, José María Domínguez, José Lucio Mirillas y Buenaventura Chamorro, vocales. El municipio se integró al Valle del Cauca cuando se constituyó en departamento en 1.910. Fue por muchas décadas un importante puerto fluvial cuando estaba en su máximo auge la navegación por el

río Cauca. Así mismo, contaba con una posición estratégica que le hacía ser paso obligado entre importantes ciudades como Zarzal, Cartago, Roldanillo y Pereira.[2]

1.1 ANTECEDENTES

La **Comisaria de Familia** de La Victoria Valle, tiene procesos y procedimientos tanto en el área administrativa como operativa que no están documentados, es la primera vez que la entidad pretende implementar el sistema de Gestión de calidad en esta dependencia bajo los lineamientos de la Norma **NTCGP 1000-2009** ya que es un requisito para todas las empresas del estado para la satisfacción de los clientes; para mantenerse y ser competitivos ,se tiene alto compromiso por parte de la administración y los funcionarios que laboran en esta área; manifestando la importancia de la documentación, estandarización de los procesos y procedimientos de esta dependencia bajo los requerimientos de la norma y tener un control de los mismos además son conscientes de la importancia de implementar un Sistema Gestión de calidad tener un control de los procesos y procedimientos que se ejecutan , para el fortalecimiento de las responsabilidades en el desarrollo de las actividades de la Comisaria de Familia.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La comisaria de Familia es un espacio institucional de atención a los problemas de las familias, y a través de ella se genera dialogo, reflexión y aprendizaje para la solución a los conflictos, de manera que se convierte en una fuente hacia el crecimiento y desarrollo de la familia, cuyo objetivo es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia vulnerados por situaciones de violencia intrafamiliar y los demás establecidos por la Ley, por medio de la aplicación de estrategias o técnicas en el ejercicio profesional.

Estos cambios indudablemente imponen nuevos retos para el accionar profesional con la familia, puesto que ella enfrenta nuevas demandas que atender y múltiples potencialidades que desarrollar en bien de los miembros de la familia y la sociedad. En esta dirección la Comisaria de Familia como servicio jurídico-social conformado con políticas y programa sociales, debe enmarcase en el conocimiento y la compresión de esta realidad para hacer posible el desarrollo individual y colectivo.

[2] Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/La_Victoria_(Valle_del_Cauca) Agosto 12/2010
[3] Fuente: http://www.lavictoria-valle.gov.co/sitio.shtml?apc=m1T1--&m=f Agosto 12/2010

La Comisaria de Familia de la Victoria Valle como ente público maneja programas sociales en la búsqueda de soluciones a problemas que implican Leyes, expedientes y procesos a través del ejercicio de la Gestión Social, que como instrumento debe ser innovador dentro de las medidas de calidad, eficacia y eficiencia.

La comisaria presta servicios orientando a la comunidad en el manejo y la resolución de los conflictos familiares que estás enfrentan, se recepcionan querellas a las cuales se les da el tratamiento respectivo en pro de garantizar los derechos constitucionales de la familia y de la infancia, de igual manera a las madres cabeza de familia a quienes se les brinda asesoría legal en el trámite de denuncias, la comisaria ha conocido diversos casos sobre la preocupante situación que atraviesan menores y familias al encontrarse en difíciles condiciones económicas, de salud y bienestar en la cual se adelantado el procedimiento respectivo para cada caso en pro de la no vulneración o amenaza de los derechos de la infancia.

En cuanto al nivel de uso por parte de la comunidad, la gran mayoría de usuarias, madres de familia, madres solteras ubicándose en primer lugar las denuncias para fijación de cuotas alimentarias, seguidas de las denuncias por reconocimiento voluntario de niños que no han sido registrados por el presunto padre, denuncias de violencia intrafamiliar, separación de cuerpos, custodias provisionales, abuso sexual con menores. La comisaria de familia presenta debilidades entre de las cuales la documentación de algunos formatos, procesos y procedimientos. Sin embargo cuenta con alguna documentación como formatos para audiencia para imponer medida de protección por violencia intrafamiliar, acta de ubicación en familia extensa, audiencia de conciliación sin animo conciliatorio, audiencia de conciliación practica de prueba genética, auto de conocimiento, auto de apertura de restablecimiento de derechos, auto de conocimiento de violencia intrafamiliar, solicitud de alimentos, solicitud de conciliación , citación del solicitante, resolución de fijación de cuotas de alimentos, solicitud valoración médico legal, solicitud de medida de protección, verificación de garantía de derechos, requerimientos de alimentos, informe psicológico, apoyo policivo, denuncia a la fiscalía, boleta de ingreso, amonestación, consentimiento informado para toma de muestras necesarias para presunto abuso sexual ; formatos que han sido elaborados por la comisaría y la psicóloga y se han ido reformando según la necesidad de los casos que se presentan por parte de los usuarios y dar solución al 50% de los casos oportunamente que se presentan dentro de la comisaria, a pesar de todo esto carece en orden en la documentación para su mejor desempeño y de toda la entidad.

Por otra parte presentándose duplicidad de las funciones, ya que no se cuenta con todo el equipo interdisciplinario exigido por la ley, la falta de la secretaria y la trabajadora social que es la persona que tiene la formación para el involucramiento directo y participativo en la resolución pacífica de las

problemáticas familiares hace que las actividades se han mayores y no sean terminadas a tiempo y adecuadamente, ya que las funciones deben ser realizadas por la comisaría y la psicóloga. Las funcionarias tienen que cerrar la comisaria por uno o dos días para dar solución a problemáticas fuera de la dependencia, que hace que la comunidad manifieste inconformidad en la prestación del servicio y aumento en los casos de delitos contra niños, niñas, adolescentes y desviarse de su objetivo que es procurar el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio.

Por tal razón, la presencia de la comisaria es de gran trascendencia para la intervención en el ámbito familiar; por ende, es propicio favorecerse de una herramienta metodológica como es el manual y fuente de apoyo de los profesionales que permitan instruir la intervención, uniformidad y control en el cumplimiento de los objetivos de la institución, así mismo aumento en la eficiencia de los funcionarios indicando la coordinación de las actividades y finalmente sirviendo para gestiones operativas, salvando los riesgos en la intervención como la poca productividad ,los procedimientos empíricos y la pérdida del control de calidad fomentando la toma de malas decisiones.[3]

[4] Fuente: Alcaldía de La Victoria –Comisaria de Familia

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La Comisaria de Familia del Municipio de la Victoria Valle, en busca del mejoramiento continuo en la calidad de prestación de sus servicios a la comunidad Victoriana, en consenso con las directivas de la Administración Municipal, asumió el reto de afrontar la nueva cultura de la calidad; encaminada a satisfacer las necesidades del cliente y contribuyendo al logro de ser una empresa pionera en la gestión de la calidad en los servicios que se prestan a la comunidad. Para implementar un sistema de gestión de calidad se hace necesario ejecutar varias etapas estipuladas en la Norma **NTCGP 1000-2009** que comprende:

- Diagnóstico
- Documentación
- Implementación
- Pre auditorías

De las etapas anteriormente nombradas el presente proyecto comprende la etapa de documentación de la **Norma NTCGP 1000-2009**.

Esta documentación al mismo tiempo está compuesta de diferentes etapas:

1. Conocimiento general de la norma
2. Capacitación o consultoría de la aplicabilidad de cada numeral de la norma.
3. Elaboración de todos los documentos con los que se le da cumplimiento a cada numeral.
4. Normalización de documentos
5. Realización de guías y protocolos
6. Socialización a los dirigentes de cada proceso, de la documentación respectiva para la posterior implementación por parte de dichos funcionarios.

Con la realización de este proyecto se pretende tener herramientas de gestión sistemática que permita dirigir y evaluar el desempeño en la **Comisaria de Familia** en términos de calidad, satisfacción y en la prestación de sus servicios a la comunidad victoriana.

2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El problema principal al cual se enfrenta la **Comisaría de Familia** en la actualidad es no tener un debido sistema de gestión de calidad por la falta de documentación, procedimientos, registros y control de documentos que permitan analizar los

indicadores de gestión y así mismo proponer estrategias que con lleven a una mejor satisfacción de los clientes.

¿Cuáles son las características de documentación que requiere la Comisaría de Familia para el sistema de gestión de calidad basado en la norma NTCGP 1000-2009?

2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Documenta y registra la comisaría de familia las acciones realizadas en su proceso de trabajo?
- ¿Posee la empresa un manual de calidad?
- ¿La empresa cuenta con un manual de funciones y que especifique la capacidad que se necesita para ocupar un cargo dentro de la misma?
- ¿Cuáles son las características que posee su mapa de procesos?
- ¿Cuál es el control que realiza la empresa para inconformidades y desventajas?
- ¿Documentar y organizar todos y cada uno de los procesos de ésta dependencia sería suficiente para lograr un mejoramiento en cuanto a calidad, eficiencia, eficacia y buen desempeño de la misma?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar los procesos necesarios para el Sistema gestión de calidad a través de la norma NTCGP 1000-2009 en la **COMISARIA DE FAMILIA** Alcaldía de La Victoria Valle.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra actualmente la Comisaria de Familia.
- Contribuir con la documentación en la Comisaria de familia de la Victoria Valle, de los procesos a certificar con el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTCGP 1000-2009.
- Analizar los procesos de la Comisaria de Familia para brindar la posibilidad de optimizar recursos, minimizar riesgos de fallos y reducir costos**.**
- Analizar Manual de Calidad, Manuales de Procedimiento, Guías de Atención, Protocolos para mejorarlas no conformidades y prestar un mejor servicio.
- Estandarizar Documentos(Formatos)

4. JUSTIFICACIÓN

La Comisaria de Familia en mira de un mejor su desempeño y satisfacción de los clientes tomando como herramienta el Sistema de Gestión de Calidad para el mejoramiento continuo; con la cual las organizaciones públicas desarrollan un proceso continuo y sistemático de auto evaluación interna y externa que les permita descubrir las oportunidades de mejoramiento y afianzamiento de fortalezas.

Dentro de un proceso de mejoramiento continuo se puede considerar el factores relevantes como el compromiso de los diferente niveles de la organización administrativos y asistenciales para el logro de los resultados de la entidad y usuarios; así mismo la aplicación constante de una herramienta de monitoreo y medición de la gestión que permita oportunidades de mejoramiento y atender las sugerencias de los usuarios convirtiendo sus necesidades y expectativas en requisitos de la entidad.

4.1 JUSTIFICACIÓN TEORICA

Por medio de la documentación Norma **NTCGP 1000-2009** y teorías administrativas se busca desarrollar unos debidos procesos de Gestión de calidad en la Comisaria de Familia de La Alcaldía Municipal de la Victoria Valle, lo cual permitirá confrontar y aplicar teorías administrativas y manifestar la importancia de un Sistema de calidad que crea una oportunidad para la empresa para que sea competitiva tanto por su calidad como prestadora de servicio.

4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLOGICA

Se ejecutaran trabajos que incluyen la caracterización, análisis y documentación de los procesos de la **Comisaria de Familia** basados en la norma NTCGP 1000-2009 y diseñado bajo el ciclo de mejoramiento continuo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) que permitirá optimizar gastos, reducir costos y sensibilizar a los funcionarios de la importancia de contar con un Sistema Gestión de Calidad y que ubique a la entidad como pionera en el desarrollo y aplicación del conocimiento científico encaminado en la calidad.

4.3 JUSTIFICIÓN PERSONAL

Con la ejecución del Sistema de Gestión de calidad en la Comisaria de Familia de la Alcaldía Municipal de la Victoria Valle, ayudara a mejorar los sistemas y procedimientos de esta área al igual se lograra medir de manera objetiva el rendimiento por medio de indicadores de eficiencia y eficacia.

Al mismo tiempo facilitara al personal de la esta dependencia el cumplimiento de las actividades y la forma como deben ser desarrolladas, que permita el aprovechamiento de los recursos financieros, humanos, y físicos que participen de un proceso permitiendo su mejor combinación con miras al alcance de los objetivos institucionales que tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO CONTEXTUAL

5.1.1 Aspectos Generales

Descripción física. En un principio el municipio tuvo problemas de ubicación ya que la primera aldea, fundada el 12 de agosto de 1.835 y que se denominó LA CAÑADA, se estableció en la orilla de la quebrada los micos; luego esta aldea cambio su nombre por el San José, cuyos dominios comprendía los terrenos de la Palma hoy corregimiento de Holguín.

En aras de darle al municipio su vida propia y obedeciendo a las campañas del señor Antonio María Delgado, quien coordinaba las acciones desde su Hacienda se dio el primer paso trasladando el pueblo a orillas del rio Cauca, buscando la vía fluvial que era la mejor comunicación que existía.

La Victoria fue elegida en distrito por la Cámara de provincia instalada en la ciudad de Buga el 23 de diciembre de 1.850 fecha en que la iglesia celebra la fiesta de San Victoria. Su primer alcalde fue MIGUEL MARIA DAVILA, quien contaba con apenas 25 años y el primer cabildo lo conformaron los señores Faustino Guevara presidente, Domingo Murillo. José María Domínguez, José Lucio Murillas y Buenaventura Chamorro, vocales. El municipio se integró al Valle del Cauca cuando se constituyó en departamento en 1.910

Límites del municipio:

Oriente: Departamento del Quindío
Occidente: Municipio de La Unión (v)
Norte: Municipio de Obando
Sur: Municipio De Zarzal

Localización y límites: La Victoria es uno de los 42 municipios que conforman el Departamento del Valle del Cauca. Localizado en la región norte del Departamento con una extensión de 265.35Km², se encuentra ubicado en la ribera derecha del río Cauca y entre la Cordillera Occidental y la Cordillera Central. Se encuentra a una altura de 915 m.s.n.m. y está ubicado en las siguientes coordenadas geográficas 04º 31' 21" N de Latitud y 76º 01' 57" O de Longitud.

Limita al norte con el Municipio de Obando, al sur con el Municipio de Zarzal, al oriente con el río La Vieja, Montenegro y La Tebaida, Municipios del Quindío y al Occidente con el Río Cauca y el Municipio de La Unión.

Geomorfología: Tiene bajos y altos, encubra hasta encontrar la cuchilla de los Andes, correspondiente a la vertiente de la Cordillera Central por sus laderas occidentales. Su topografía es ondulada a fuertemente ondulada en la zona que drena al rio Cauca y escarpada en la zona que drena al rio la Vieja; dentro de los principales accidentes topográficos se pueden considerar el Cerro Pan de Azúcar, Alto de Alegrías, El Convento, La Cruz, Monte Cristo, La Aurora , Sierra mocha, Táguales.

Área y división territorial municipal: La superficie del Municipio de La Victoria Valle comprende una extensión de 265.35Km² y representa el 1.3% del área total del Departamento del Valle del Cauca. El Municipio presenta como divisiones administrativas tradicionales el sector urbano el cual no se encuentra determinado por una poligonal que defina un perímetro del sector como tal y el sector rural está conformado por seis corregimientos y tres veredas.
A continuación se muestra en la tabla la distribución por sectores con sus respectivas áreas y porcentajes respecto a la extensión total del Municipio



Figura N°1. Mapa del Municipio de La Victoria Valle del Cauca.

Hidrografía: El sistema hídrico está compuesto por dos áreas de drenaje, una que abastece el río La Vieja compuesta por las micro cuencas de la quebrada la pobreza y la quebrada San Miguel; el área que abastece el río Cauca compuesta por la subcuenta de la quebrada los micos y la micro cuenca de la quebrada la Honda.

Clima: Cuenta con un área total de 265.35 km2, se encuentra entre los pisos térmicos, cálido y medio distribuido su territorio en los pisos térmicos así: 115.35 km2 en cálido para un 43.5% y 150 km2 en medio para un 56.5%. Su temperatura oscila

entre los 25º y 31º centígrados, para una altura sobre el nivel del mar de 915 m. en la parte llana y fluctúa entre (1.400-1.500) m.s.n.m en la parte montañosa. Presenta una precipitación promedio de 900 mm/año en el casco urbano de La Victoria y 1.300 mm/año en el corregimiento de Miravalles.

Aspecto económico:

Las actividades económicas en el Municipio se basan principalmente en la agricultura y en menor escala la minería.

Sector agrícola:
En la región montañosa ase produce café, plátano, hortalizas, cítricos, caña panelera y se incrementa día a día la ganadería extensiva. En la zona rural plana se produce maíz, soya, sorgo, maracuyá, tomate, algodón, zapallo, uva.

Sector ganadero:
La ganadería tipo leche mestizo es base para la industria de lácteos incipientes aún pero con buenas perspectivas, se ofrece leche cruda, crema, mantequilla, queso, todo lo cual se comercializa hacia Pereira, Cartago, Cali y Bugalagrande

6. MARCO TEÓRICO

6.1 ANTECEDENTES

6.1.1 Historia de la calidad. La calidad no es un tema nuevo ya que desde los tiempos de los jefes tribales, reyes y faraones han existido los argumentos y parámetros sobre calidad. El Código de Hammurabi (1752 a. C.), declaraba: “Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte”. Los inspectores fenicios, cortaban la mano a quien hacía un producto defectuoso, aceptaban o rechazaban los productos y ponían en vigor las especificaciones gubernamentales. Alrededor del año 1450 a. C., los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel. Los mayas también usaron este método. La mayoría de las civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad en los negocios y cómo resolver las quejas, aun cuando esto implicara condenar al responsable a la muerte, la tortura o la mutilación. En el siglo XIII empezaron a existir los aprendices y los gremios, por lo que los artesanos se convirtieron tanto en instructores como en inspectores, ya que conocían a fondo su trabajo, sus productos y sus clientes, y se empeñaban en que hubiera calidad en lo que hacían, a este proceso se le denominó control de calidad del operario. El gobierno fijaba y proporcionaba normas y, en la mayor parte de los casos, un individuo podía examinar todos los productos y establecer un patrón de calidad único. Este estado de los parámetros de aplicación de la calidad podía florecer en un mundo pequeño y local, pero el crecimiento de la población mundial exigió más productos y, por consecuencia, una mayor distribución a gran escala, en la primera guerra mundial también se dio al control de la calidad del capataz.

Es así que con la ayuda de la Revolución industrial, la producción en masa de productos manufacturados se hizo posible mediante la división del trabajo y la creación de partes intercambiables; sin embargo, esto creó problemas para los que estaban acostumbrados a que sus productos fueran hechos a la medida.

El sistema industrial moderno comenzó a surgir a fines del siglo XIX en los Estados Unidos, donde **Frederick Taylor** fue el pionero de la Administración Científica; suprimió la planificación del trabajo como parte de las responsabilidades de los trabajadores y capataces y la puso en manos de los Ingenieros Industriales, que se les conoce como Ingenieros de Métodos y Tiempos.

En el siglo XX se desarrolló una era tecnológica que permitió que las masas obtuvieran productos hasta entonces reservados sólo para las clases privilegiadas.

Fue en este siglo cuando **Henry Ford** introdujo en la producción de la Ford Motor Company la línea de ensamblaje en movimiento.

La producción de la línea de ensamblaje dividió operaciones complejas en procedimientos sencillos, capaces de ser ejecutados por obreros no especializados, dando como resultado productos de gran tecnología a bajo costo.

Parte de este proceso fue una inspección para separar los productos aceptables de los no aceptables. Fue entonces cuando la calidad era sólo la responsabilidad del departamento de fabricación.

Muy pronto se hizo evidente que la prioridad del director de la producción era cumplir con los plazos fijados para fabricación en lugar de preocuparse por la calidad. Perdería su trabajo si no cumplía con las demandas de la producción, mientras que sólo recibiría una sanción si la calidad era inferior. Eventualmente la alta dirección llegó a comprender que la calidad sufría a causa de este sistema, de modo que se creó un puesto separado para un inspector jefe.

Entre 1920 y 1940 la tecnología industrial cambió rápidamente. La Bell System y su subsidiaria manufacturera, la Western Electric, estuvieron a la cabeza en el control de la calidad instituyendo un departamento de ingeniería de inspección que se ocupara de los problemas creados por los defectos en sus productos y la falta de coordinación entre su departamentos. **George Edwards** y **Walter Shewhart,** como miembros de dicho departamento, fueron sus líderes. Edwards declaró: “Existe el control de la calidad cuando artículos comerciales sucesivos tienen sus características más cercanas al resto de sus compañeros y más aproximadamente a la intención del diseñador de lo que sería el caso si no se hiciera la aplicación. Para mí, cualquier procedimiento, estadístico u otro que obtenga los resultados que acabo de mencionar es control de calidad, cualquier otro que no obtenga estos resultados no los es“. **Edwards** acuñó la frase «seguridad en la calidad» y la defendía como parte de la responsabilidad de la administración.

En 1924 el matemático **Walter Shewhart** introdujo el Control De La Calidad Estadístico, lo cual proporcionó un método para controlar económicamente la calidad en medios de producción en masa. **Shewhart** se interesó en muchos aspectos del control de la calidad. Aunque su interés primordial eran los métodos estadísticos, también estaban muy conscientes los principios de la ciencia de la administración y del comportamiento, siendo él la primera persona en hablar de los aspectos filosóficos de la calidad. El punto de vista de que la calidad tiene múltiples dimensiones es atribuible únicamente a Shewhart.

En 1935**, E. S. Pearson** desarrolló el British Standard 600 para la aceptación de muestras del material de entrada, el cual fue sucedido por el British Standard 1008, adaptación del 4l U.S. Z –1 Standard desarrollado durante la Segunda

Guerra Mundial. La Segunda Guerra Mundial apresuró el paso de la tecnología de la calidad. La necesidad de mejorar la calidad del producto dio por resultado un aumento en el estudio de la tecnología del control de la calidad. Fue en este medio ambiente donde se expandieron rápidamente los conceptos básicos del control de la calidad. Muchas compañías pusieron en vigor programas de certificación del vendedor. Los profesionistas de la seguridad en la calidad desarrollaron técnicas de análisis de fracasos para solucionar problemas; los técnicos de la calidad comenzaron a involucrarse en las primeras fases del diseño del producto y se iniciaron las pruebas del comportamiento ambiental de los productos.

En 1946 se instituyó la ASQC (American Society for Quality Control) y su presidente electo, George Edwars, declaró en aquella oportunidad: “La calidad va a desempeñar un papel cada vez más importante junto a la competencia en el costo y precio de venta, y toda compañía que falle en obtener algún tipo de arreglo para asegurar el control efectivo de la calidad se verá forzada, a fin de cuentas, a verse frente a frente a una clase de competencia de la que no podrá salir triunfante”. En se mismo año, Kenichi Koyanagi fundó la JUSE (Union of Japanese Scientists and Engineers) con Ichiro Ishikawa como su primer presiente. Una de las primeras actividades de la JUSE fue formar el Grupo de Investigación del Control de la Calidad (Quality Control Research Group: QCRG) cuyos miembros principales fueron Shigeru Mizuno, Kaoru Ishikawa y Tetsuichi Asaka, quienes desarrollaron y dirigieron el control de la calidad japonés, incluyendo el nacimiento de los círculos de la calidad. Después de acabar la Segunda Guerra Mundial Japón estaba frente a la reconstrucción del país, y las fuerzas de ocupación estadounidenses decidieron apoyarlo en la reconstrucción de su economía con el fin de evitar que recuperara su capacidad bélica.

Para eso Estados Unidos envió a un grupo de expertos para ayudar en su labor. Sin embargo, antes debían ganarse la confianza de los japoneses, que los veían como meros enemigos, por lo que se lanzaban a través de la radio mensajes pro-EE.UU. Lamentablemente Japón no contaba con radios, y se propuso montar unas fábricas orientadas a su fabricación. Pero, como se contaba con mano de obra inexperta, el resultado fue la mala calidad de las radios creadas. Para sanar este problema se creó el NETL (National Electric Testing Laboratory), sin embargo poco tiempo después se reconoció que esa estrategia no era buena, y se decidió reorientar los esfuerzos a la capacitación de esta nueva generación de administradores japoneses. Esto se consiguió gracias al programa realizado por la organización llamada Unión de Científicos e Ingenieros del Japón.

Entre los temas de capacitación se incluyó el control estadístico de la calidad, este tema fue aplicado gracias a los aportes de Walter Shewhart. La JUSE vio en esta temática una razón de la victoria de los EE.UU en la guerra, por lo que solicitaron a la CCS que les recomendaran a expertos en este tema para poder profundizar y reforzar el tema. Debido a que Shewhart no estaba disponible, se le recomendó a un profesor de la Universidad de Columbia, que había estudiado y ampliado los

temas Shewhart; este profesor era W. Edwards Deming. Ya en 1947 Deming había estado en Japón como parte de una misión de observación económica, por lo que ya lo conocían los japoneses, lo que facilitó su incorporación como instructor.

En 1950 W. **Edwards Deming**, un hombre dedicado a la estadística que había trabajado en la Bell System con **George Edwards** y **Walter Shewhart**, fue invitado a hablar ante los principales hombres de negocios del Japón, quienes estaban interesados en la reconstrucción de su país al término de la Segunda Guerra Mundial, e intentando entrar en los mercado extranjeros y cambiando la reputación del Japón de producir artículos de calidad inferior. Deming los convenció de que la calidad japonesa podría convertirse en la mejor del mundo al instituirse los métodos que él proponía.

Muchas empresas comienzan a trabajar con el concepto de <<sistema Integral de Calidad>>, que afecta al diseño, la fabricación y la comercialización, produciéndose un fenómeno singular que afectó a la comercialización y economía industrial de muchos países, como consecuencia del despegue de la industria japonesa, aplicando los conceptos del aseguramiento de la calidad y la prevención.

Los industriales japoneses aprendieron las enseñanzas de Deming y la calidad japonesa, la productividad y su posición competitiva se mejoraron y reforzaron, para ser lo que son hoy en día. Es por ello que cada año se otorga en el Japón los muy deseados Premios Deming al individuo que muestre logros excelentes en teoría o en la aplicación del control de la calidad por estadísticas, o aquella persona que contribuya notablemente a la difusión de las técnicas del control de calidad por estadísticas, así como a su aplicación. Las compañías japonesas que han obtenido dichos premios incluyen Nissan, Toyota, Hitachi y Nipon Steel. En 1989, la Florida Power and Light Company fue la primera compañía extranjera en ganar el premio Deming.

En los años 1960 y 1970, Armand V. Feigenbaum fijó los principios básicos del control de la calidad total (Total Quality Control, TQC): el control de la calidad existe en todas las áreas de los negocios, desde el diseño hasta las ventas. Hasta ese momento todos los esfuerzos en la calidad habían estado dirigidos a corregir actividades, no a prevenirlas. Es así que en 1958, un equipo japonés de estudio de control de la calidad, dirigido por Kaoru Ishikawa, visitó a Feigenbaum en General Electric; al equipo le gusto el nombre TQC y lo llevó consigo al Japón; sin embargo, el TQC japonés difiere del de Feigenbaum.

Con la guerra de Corea se incrementó aún más el énfasis en la confiabilidad y ensayos del producto final. A pesar de todos los ensayos adicionales realizados, ello no capacitaba las firmas para hacerle frente a sus objetivos de calidad y

confiabilidad, de modo que empezaron surgir los programas del conocimiento y mejoramientos de la calidad en las áreas de la fabricación e ingeniería. El aseguramiento de la calidad en la industria de los servicios (Service Quality Assurance: SQA) también se empeñó a enfocarse al uso de los métodos de la calidad en los hoteles, bancos, gobierno y otros sistemas de servicios.

En 1954, Joseph Juran fue invitado al Japón para explicar a administradores de nivel superior y medio el papel que les tocada desempeñar en la obtención de las actividades del control de la calidad. Su visita fue el inicio de una nueva era de la actividad del control de la calidad, dirigiendo la senda de las actividades hacia esta y basadas tecnológicamente en fábricas hacia un interés global sobre la misma en todos los aspectos de la administración en una organización. En uno de sus libros más importantes, Managerial Breakthrough ("Adelanto Administrativo"), él responde la pregunta de muchos administradores, “¿para qué estoy aquí?”. Él explica que los administradores tienen dos funciones básicas:

Romper los procesos existentes para llegar a nuevos niveles de rendimiento, y Mantener los procesos mejorados en sus nuevos niveles de rendimiento.

Estas nociones básicas con capitales en el respaldo de la filosofía del TQC tal como se conoce hoy en día. Otro libro importante es Quality Control Handbook (Manual del Control de la Calidad), una guía para el mejoramiento de la calidad.

A mediados y finales de los años 1950 se le dio nombre al TQC por los trabajos hechos por Armand Feigenbaum, pero sus conceptos se desarrollaron tomando como base las obras de Deming y Juran. El TQC extendió el concepto de la calidad para incluir esta en diseño y en el rendimiento, así como también el punto de vista tradicional de la misma. El TQC requiere que todos los empleados participen en las actividades de mejoramientos de la calidad, desde el presidente de la junta de directores hasta los obreros, pasando por quienes atienden a los clientes y toda la comunidad.

A finales de los años 1960 los programas de la calidad se habían extendido a través de la mayoría de las grandes corporaciones estadounidenses. Esta industria ocupaba la primera posición en los mercados mundiales, mientras que Europa y Japón continuaban su reconstrucción.

La competencia extranjera empezó a ser una amenaza para las compañías estadounidenses en los años 70´s. La calidad de los productos japoneses, en especial en las ramas automotrices y de artículos electrónicos, comenzó a sobrepasar la calidad de los productos elaborados en Estados Unidos. Los consumidores fueron haciéndose más sofisticados al decidir sus compras y empezaron a pensar en el precio y calidad en términos de la duración del producto. El aumento del interés por parte del consumidor en la calidad y

competencia extranjera obligó a los administradores estadounidenses a preocuparse cada vez más por la calidad.

6.2 GIROS DE LA CALIDAD

La Calidad ha evolucionado a través de seis etapas: la de la Inspección(Siglo XIX que se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto; la era del control estadístico del proceso (década de los 30's) enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (década de los 50's) que es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, plantación y ejecución de políticas de calidad, y la era de la administración estratégica de la calidad total década de los 90s) donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad, como una oportunidad de competitividad, reingeniería de procesos (década de los 90s) donde el avance tecnológico y de sistemas administrativos propone un mejoramiento radical, empezar de nuevo, cambiar toda la organización, Rearquitectura de la empresa [3]y rompimiento de las estructuras del mercado (a finales del siglo XX y XXI), donde se propone que el conocimiento es la base de Los negocios actuales. A continuación se presenta una breve semblanza de cada una de ellas.

6.2.1 Primer etapa: **El control de calidad mediante la inspección**
Esta etapa coincide con el período en el que comienza a tener mucha importancia la producción de artículos en serie, ante esta situación era necesario ver si el artículo al final de la línea de producción resultaba apto ó no para el que estaba destinado. Por ello en las fábricas se vio la conveniencia de introducir un departamento especial a cuyo cargo estuviera la tarea de inspección.

A este nuevo organismo se le denominó control de calidad. Según Frederick W. Taylor y Henry Fayol que datan de finales del siglo XIX y principios de siglo XX, toca a la administración definir la tarea de los operarios y especificarles el procedimiento y la relación que se debe darse entre tiempos y movimientos. La tarea de control de calidad compete a los supervisores. Fayol (1949) fue el primero en identificar a la administración como un área del conocimiento que debe ser analizada y estudiada científicamente, sugirió la tres principios: a) unidad de comando, b)unidad de dirección, c) Centralización. G. S. Radford en su obra The Control of Quality in Manufacturing, afirma que la inspección tiene como propósito examinar de cerca y en forma crítica el trabajo

[7]Fuente: ABIGAIL SANCHEZ, Historia de la calidad total, http://www.monografias.com Agosto 23/2010

para comprobar su calidad y detectar los errores; una vez que éstos han sido identificados, personas especializadas en la materia deben ponerles remedio. Lo importante es que el producto cumpla con los estándares establecidos, porque el comprador juzga la calidad de los artículos tomando como base su uniformidad, que es resultado de que el fabricante se ciña a dichas especificaciones. La inspección no sólo debe llevarse a cabo en forma visual, sino además con ayuda de instrumentos de medición. Radford propone métodos de muestreo

Como ayuda para llevar a cabo el control de calidad, más no fundamenta sus métodos en la estadística, habla además de cómo debe organizarse el departamento de inspección.

Constituyen otros aspectos de la calidad: la necesidad de que los diseñadores se involucren desde el comienzo en las actividades de calidad, la necesidad de que exista coordinación entre los diferentes departamentos y la relación que debe existir entre el mejoramiento de la calidad y la baja de los costos.

6.2.2 Segunda etapa: El control estadístico de la calidad

Los trabajos de investigación llevados a cabo en la década de los treinta por Bell Telephone Laboratories fueron el origen de lo que actualmente se denomina control estadístico de la calidad.

A este grupo de investigadores pertenecieron entre otros: W.A. Shewhart, Harold Dodge, Harry Roming y más tarde, G: D: Edwards y Joseph Juran, quienes con el tiempo iban a ser figuras prominentes del movimiento hacia la calidad. En 1931, W.A. **Shewhart** publicó su libro Economic Control of Quality of Manufactured Product, que significó un avance definitivo en el movimiento hacia la calidad, fue el primero en reconocer que en toda producción industrial se de variación en el proceso.

Esta variación debe ser estudiada con los principios de la probabilidad y de la estadística. Observó que no pueden producirse dos partes con las mismas especificaciones, lo cual se debe, entre otras cosas, a las diferencias que se dan en la materia prima, a las diferentes habilidades de los operadores y las condiciones en que se encuentra el equipo. Más aún se da variación en las piezas producidas por un mismo operador y con la misma maquinaria. La administración debe tomar en cuenta este hecho relacionado íntimamente con el problema de la calidad. No se trata de suprimir la variación, esto resulta prácticamente imposible, sino de ver qué rango de variación es aceptable sin que se originen problemas, El análisis expuesto tuvo su origen en el concepto de control estadístico de Shewhart.

Mientras Shewhart proseguía su trabajo con respecto al control del proceso, otros investigadores de la misma compañía, principalmente Harold y Harry Roming,

avanzaban en la forma de llevar a cabo la práctica del muestreo, que es el segundo elemento importante del control estadístico del proceso. Deming(1956), quien fuera un gran impulsor de las ideas de Shewart, definía el control de la calidad como "la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con la máxima utilidad del producto por parte del usuario.

Las técnicas del muestreo parten del hecho de que en una producción masiva es imposible inspeccionar todos los productos para diferenciar los productos buenos de los malos. De ahí la necesidad de verificar un cierto número de artículos entresacados de un mismo lote de producción para decir sobre esta base si el lote es aceptable o no.

La participación de Estados unidos en la Segunda Guerra Mundial y la necesidad de producir armas en grandes cantidades, fueron la ocasión para que se aplicaran con mayor amplitud los conceptos y las técnicas del control estadístico de la calidad.

En diciembre de 1940, el departamento de Guerra de los Estados Unidos forma un comité para establecer estándares de calidad, dicho departamento se enfrentó con el problema de determinar los niveles aceptables de la calidad de las armas e instrumentos estratégicos proporcionados por diferentes proveedores. Se presentaron dos alternativas: o se daba un entrenamiento masivo a los contratistas en el uso de las gráficas de control del proceso, o bien, se desarrollaba un sistema de procedimientos de aceptación mediante un sistema de muestreo a ser aplicado por inspectores del gobierno. Se optó por esta segunda forma de proceder y en 1942 el Departamento de Guerra estableció la sección de control de calidad, organismo en el que ocuparon puestos relevantes algunos especialistas en estadística de la Compañía Telephone Laboratorios.

Este grupo desarrolla pronto un conjunto de tablas de muestreo basada en el concepto de niveles aceptables de calidad. En ellas se determinaba el máximo por ciento de defectos que se podía tolerar para que la producción de un proveedor pudiera ser considerada satisfactoria.

La necesidad de elaborar programas de entrenamiento en asuntos referentes al control de calidad con la cooperación de importantes Universidades de Estados Unidos, fue la ocasión para que los conceptos y las técnicas de control estadístico se introdujeran en el ámbito universitario. Los estudiantes que habían tomado cursos comenzaron a integrar sociedades locales de control de calidad. Fue así como se originó la American Society for Quality Control y otras más.

A finales de la década de los cuarenta, el control de calidad era parte ya de la enseñanza académica. Sin embargo se le consideraba únicamente desde el punto

de vista estadístico y se creía que el ámbito de su aplicación se reducía en la práctica al departamento de manufactura y producción.

6.2.3 Tercera Etapa: Aseguramiento de calidad Esta tercera etapa está caracterizada por dos hechos muy importantes: la toma de conciencia por parte de la administración, del papel que le corresponde en el aseguramiento de la calidad la implantación de nuevo concepto de control de calidad en Japón. Antes de la década de los cincuenta, la atención se había centrado en el control estadístico del proceso, ya que de esta forma era posible tomar medidas adecuadas para prevenir los defectos. Este trabajo se consideraba responsabilidad de los estadísticos.

Sin embargo, era necesario que quedara asegurado el mejoramiento de la calidad logrado, lo cual significaba que había que desarrollar profesionales dedicados al problema del aseguramiento de la calidad, que más aún había que involucrar a todos en el logro de la calidad. Y todo lo cual requería un compromiso mayor por parte de la administración. ¿Estaría dispuesta la alta gerencia a un compromiso de este género?

Lo anterior implicaba una partida presupuestal dedicada específicamente a tener programas de calidad. ¿Estaría la administración dispuesta a hacer dicha erogación? Ciertamente se era consciente de que el producto defectuoso incidía en los costos de producción, pero ¿hasta qué grado? La inversión hecha para asegurar la calidad ¿quedaría justificada por el ahorro que significaba evitar el producto defectuoso? Tales eran en el fondo, los problemas que se planteaban al inicio de esta nueva época del desarrollo del movimiento hacia la calidad.

Cuatro son ahora los autores más importantes que figuran: Edward Deming, Joseph Juran, Armand Feigenbaum y Philip B.

Crosby. Deming pone de relieve la responsabilidad que la alta gerencia tiene en la producción de artículos defectuosos. Juran investiga los costos de calidad. Feigenbaum, por su parte concibe el sistema administrativo como coordinador, en la compañía, del compromiso de todos en orden a lo largo de calidad. Crosby es el promotor del movimiento denominado cero defectos.

Hasta la etapa del control estadístico el enfoque de calidad se había orientado hacia el proceso de manufactura, no existía la idea de la calidad en servicios de soporte y menos la de calidad en el servicio al consumidor. Es a principios de los años cincuenta cuando Juran (1955) impulsa el concepto del aseguramiento de calidad y da una respuesta económica al cuestionamiento de hasta dónde conviene dar calidad a los productos. Su conclusión es que los costos asociados a la calidad son de dos tipos: los evitables y los inevitables.

6.2.4 Cuarta etapa :La calidad como estrategia competitiva en las dos últimas décadas ha tenido lugar un cambio muy importante en la actualidad de la alta gerencia con respecto a la calidad, debido sobre todo, al impacto que por su calidad, precio y contabilidad, ha tenido los productos japoneses en el mercado internacional.

Se trata de un cambio profundo en la forma como la administración concibe el papel que la calidad desempeña actualmente en el mundo de los negocios. Si en épocas anteriores se pensaba que la falta de calidad era perjudicial a la compañía, ahora se volverá a la calidad como la estrategia fundamental para alcanzar competitividad y, por consiguiente, como el valor más importante que debe prescindir las actividades de la alta gerencia.

La calidad no pasa a ser estrategia competitiva sólo porque se apliquen métodos estadísticos para controlar el proceso; como tampoco es por el hecho de que todos se comprometan a elaborar productos sin ningún defecto, pues esto de nada serviría si no hay mercado para ellos. La calidad pasada a ser estrategia de competitividad en el momento en el que la alta gerencia toma como punto de partida para su planeación estratégica los requerimientos del consumidor y la calidad de los productos de los competidores. Se trata de planear toda actividad de la empresa, en tal forma de entregar al consumidor artículos que responden a sus requerimientos y que tengan una calidad superior a la que ofrecen los competidores.

Esto, sin embargo, implica cambios profundos en la mentalidad de los administradores, en la cultura de los organizadores y en las estructuras de las empresas. La experiencia que las empresas japonesas han tenido en la implantación de un sistema administrativo enfocado al logro de la calidad, ha contribuido en gran medida a visualizar cuáles deben ser estos cambios y, por consiguiente, a comprender los pasos a dar para lograr que la calidad llegue a ser estrategia competitiva por excelencia.

6.2.5 Quinta etapa: Reingeniería de procesos con el advenimiento tecnológico y la renovación de sistemas de comunicación así como la globalización de mercado de los últimos años, el término de reingeniería de procesos se popularizó, ya que muchas empresas lo han utilizado para mejorar de una manera muy rápida y radical sus procesos administrativos, de producción así como de comercialización, ya que el no renovarlos, les ha restado competitividad.

Existen muchas definiciones por muchos autores conocedores del tema como Hammer y Champy quienes definieron a la reingeniería cono la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y competentes de rendimiento, tales como

calidad, costos, servicio y rapidez de entrega, sin embargo en lenguaje cotidiano se puede definir como "empezar de nuevo".

Otro autor, Joseph Kelada, dice que hacer reingeniería significa cambiar radicalmente la manera de pensar y actuar de una organización, esto involucra el cambio de procesos, estructuras organizacionales, estilos y comportamiento de liderazgo, sistemas de compensación y reconocimiento, así como las relaciones con los accionistas, clientes, proveedores y otros grupos externos.

6.2.6 Sexta etapa: Rearquitectura de la empresa y rompimiento de las estructuras del mercado.

El principio básico de esta etapa es: "la calidad se orienta a desarrollar el capital intelectual de la empresa", hacer una reingeniería de la mentalidad de los administradores y romper las estructuras del mercado, con el fin de buscar nuevas formas para llegar con el cliente.

Cambian los rasgos de transición del paradigma de la Revolución Industrial al paradigma de la Revolución del Conocimiento, cambia la concepción de riqueza (Trabajo, Tierra y Capital) ahora es el conocimiento.

La información, tecnología y capital humano, el trabajo, la gestión administrativa y el concepto mismo de liderazgo forman parte del conocimiento. La información completa, confiable y oportuna se convierte en poder ya que es una herramienta para conocer el mercado, la demanda, las posibilidades de negocio, puede generar ventajas competitivas si se sabe aprovechar.

Se requieren de respuestas rápidas y de producción flexible, el concepto básico de calidad se orienta a desarrollar el capital intelectual de la empresa; se hace una reingeniería de la mentalidad de los administradores y se rompen las estructuras del mercado, con el fin de buscar nuevas formas para llegar al cliente. La evolución de la sociedad industrial a la sociedad del conocimiento es esencial en el siglo XXI, el conocimiento marcará las posibilidades de éxito en la nueva economía.

6.3 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000-2009

GENERALIDADES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión

de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.
Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

6.3.1 Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

a) Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

b) Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.

d) Enfoque basado en procesos: en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Enfoque del sistema para la gestión: El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

g) Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

i) Coordinación, cooperación y articulación: El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

j) Transparencia: La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar- Hacer-Verificar-Actuar" (**PHVA**).

PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados, de acuerdo con los requisitos del cliente, los legales aplicables y las políticas de la entidad.

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

7. MARCO CONCEPTUAL

La Norma NTCGP 1000.-2009 cuenta con una diversidad de conceptos y los cuales especifican de manera clara y concreta, que son aplicables para el propósito de esta norma para el rendimiento de la empresa y para la solución de las necesidades de los usuarios.
En este marco conceptual se crea un glosario para tener más claro cada uno de los términos como son:

Proceso: Conjunto de actividades conjuntamente relacionadas o que interactúan para generar valor las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Actividad: Conjunto de operaciones o tareas, ejecutadas en un área específica, para realizar un proceso.

Procedimiento: Son los pasos que deben seguirse para la realización de un proceso.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados.

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.[8]

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

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

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

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se ha han cumplido sus requisitos.

[8] Fuente: INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICIÓN. Sistemas de Gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario, NTC-ISO 9000 Bogotá D.C El Instituto. 2005. 29 PP. Septiembre 6/2010

Manual de la calidad: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la calidad de una entidad.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

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 eliminas la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Gestión: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad,

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la convivencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Mejora continua: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Control de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

8. DISEÑO DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

8.1 TIPO DE ESTUDIO

8.1.1 Estudio exploratorio: El primer nivel de conocimiento científico sobre un problema de investigación; tiene como objetivo darnos una visión general de tipo aproximativo respecto a una realidad, para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis. Permite al investigador formular hipótesis de primero y segundo grado.

8.1.2 Estudio descriptivo: El estudio descriptivo es una investigación que metodológicamente es algo complejo, donde nuestro estudio aplicado, parte de un nivel de conocimiento. El cual investiga lo que se realiza para mostrar lo que sucede en determinada situación con el propósito de generalizar la información de comportamientos de tal manera que se debe de tener una información de base, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos para dar facilidad de establecer unidades de investigación.

8.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

8.2.1 Método deductivo: El método que se utilizara es el deductivo; ya que con este se llegara a una conclusión sobre las causas y se generarán propuestas que le ayuden a mejorar la gestión; a crear conciencia de mejora continua, medie la equidad, pertinencia y calidad de los servicios de la entidad.

8.2.2 Método inductivo: La inducción permite de una manera ordenada, coherente y lógica analizar todos los procesos de la Comisaria de Familia de La Victoria Valle, los cuales arrojarán conclusiones de éstos, de modo que cuando se tenga la documentación necesaria permitirá que mejore su funcionamiento y rentabilidad; dado que se le da cumplimiento a todas las especificaciones de los usuarios.

8.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

8.3.1 Fuentes Primarias: Las fuentes primarias son todas aquellas en las que la información se encuentra en su origen y por tanto debe ser elaborado por primera vez y de forma específica; información oral o escrita que es recopilada por medio de observación y entrevistas.

Estas fuentes son aplicadas a los funcionarios de la Entidad para conocer en qué estado se encuentra la Comisaria de Familia y como se está ejecutando el Sistema de Gestión de Calidad.

8.3.2 Fuentes secundarias: Las fuentes secundarias con que cuenta este proyecto son documentos, textos, formatos, manual de calidad y manual de funciones de la entidad concerniente a la prestación de servicio.

8.4 TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

8.4.1 Método de entrevista: Es una forma específica de interacción social. El investigador se sitúa frente al investigado y le formula preguntas a partir de cuyas respuestas habrán de surgir datos de interés.

Esta técnica permitió conocer los procesos y procedimientos que se efectuaban en la **COMISARIA DE FAMILIA** de la Alcaldía de la Victoria Valle.

Este método de entrevista se aplicó a los funcionarios, se apreciaron los procesos que se desarrollaban en esta dependencia , las funciones que tenía cada uno de los funcionarios, los procedimientos que se debían documentar, los objetivos de calidad, la política de calidad y demás temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

8.4.2 Método de cuestionario: Son una serie de preguntas escritas sobre un tema en particular y que obedece a las reglas precisas de la preparación, la construcción con el fin de identificar variables que permiten establecer si el apoyo es factible en el ámbito del mercado. Existe una gran variedad de cuestionarios clasificados de acuerdo con objeto perseguido de opinión, de interés, de conocimientos, de motivaciones.

Es instrumento necesario para llevar a cabo una entrevista formalizada, donde se formulan una serie de preguntas preestablecidas a un grupo de personas, sobre las funciones que desempeñan.

Se realizaron preguntas para recolectar la información primaria a cerca de las necesidades que tiene la Comisaria de Familia sobre el control de la calidad y así mismo para el Diagnostico de Calidad.

1. Estructurado: Es aquel que es planeado y cada una de sus preguntas corresponde a un orden lógico y secuencial.

2. No Estructurado: También es planeado pero sus preguntas no obedecen a un orden lógico y es de tipo periodista.

8.4.3 Método de análisis documental: Es información existente bien sea en libros, revistas, documentos, trabajos de grados o personas ilustradas sobre los temas específicos que nos ayudaron a establecer criterios para futuros análisis.

En la Comisaria de familia se identificaron los procesos, procedimientos que se ejecutan, se documentaron e implementaron de acuerdo con la Norma NTCGP 1000-2009.

8.4.4 Método de observación directa: Consiste en advertir los hechos que se presentan de una manera espontánea y consignarla por escrito, obteniendo los datos más importantes, por tener relación con el problema de la investigación.

Como su nombre lo indica es observar directamente el trabajo en el momento en que éste se desarrolla.

9. MARCO LEGAL

La ley 872 de 2003 ordena la creación de un Sistema de Gestión de calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados. Este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998.

Ley 489 del 29 de diciembre de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, establece que dentro de las políticas de desarrollo administrativo deben ser tenidos en cuenta la racionalización de los trámites, métodos y procedimientos de trabajo, la simplificación de los procedimientos y la racionalización del trabajo.

La Constitución Política de 1991 en el artículo 209 establece con relación al mejoramiento de los procesos que se adelantan en las entidades públicas lo siguiente: "La Función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que ejercerá en los términos que señale la ley".

El Sistema de Gestión de calidad es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de la satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios; es por ello que, para su implementación, se enmarque dentro de unas fases o etapas que deben de comenzar por saber la situación actual de la entidad frente al cumplimiento de lo dispuesto en la norma técnica de calidad.
Por medio del Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009 fue adoptada afínales del año pasado, la primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000,documento trabajado y desarrollado por el Departamento Administrativo de la Función Pública(DAFP) en conjunto con diferentes empresas.

Dicha actualización se realizó con el objetivo de facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, así como promover su implementación conjunto con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo. Por tanto, esta nueva actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004.

Bajo de este enfoque, esta actualización incluye recuadros con orientaciones y recomendaciones sobre los aspectos comunes entre el Sistema de Gestión de

Calidad y el Control Interno, los cuales se ilustra con el fin de promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos. Su inclusión no ha sido concebida para su uso en certificación y no se debe considerar que estos recuadros sean requisitos de la norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública.

10. DIAGNOSTICO

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA – VALLE	CODIGO:	VERSION: 01
	DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCGP 1000-2009		

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		PUNTAJE	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE POR NUMERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE SGC	INTERPRETACIÓN
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	REQUISITOS GENERALES	2,75	Deficiente	2,87	Deficiente	2,68	Deficiente
	GESTIÓN DOCUMENTAL(GENERALIDADES)	2,8	Deficiente				
	MANUAL DE CALIDAD	2,3	Deficiente				
	CONTROL DE DOCUMENTOS	3,4	Satisfactorio				
	CONTROL DE REGISTROS	3,1	Satisfactorio				
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	3,5	Satisfactorio	2,73	Deficiente		
	ENFOQUE HACIA EL CLIENTE	2,5	Deficiente				
	POLITICAS DE CALIDAD	2,8	Deficiente				
	OBJETIVOS DE CALIDAD	2,75	Deficiente				
	PLANIFICACIÓN DEL SGC	2,9	Deficiente				
	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3	Satisfactorio				
	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	3,2	Satisfactorio				
	COMUNICACIÓN INTERNA	3,1	Satisfactorio				
	(REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN)GENERALIDADES	2,3	Deficiente				
	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	2	Inadecuado				
	RESULTADOS DE LA REVISIÓN	2	Inadecuado				
6 GESTIÓN DE RECURSOS	(GESTIÓN TALENTO HUMANO)GENERALIDADES	2,8	Deficiente	2,69	Deficiente		
	COMPETENCIA,TOMA DE CONCIENCIA INFORMACIÓN	2,75	Deficiente				

	INFRAESTRUCTURA	2,7	Deficiente				
	AMBIENTE DE TRABAJO	2,5	Deficiente				
7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2,4	Deficiente	2,27	Deficiente		
	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	2,5	Deficiente				
	COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES	2,5	Deficiente				
	PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	3	Satisfactorio				
	INFORMACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	3	Satisfactorio				
	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS	2,4	Deficiente				
	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3	Satisfactorio				
	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	Inadecuado				
	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	2,5	Deficiente				
	PROPIEDAD DEL CLIENTE	2,5	Deficiente				
	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	2,4	Deficiente				
	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	0					
8 MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA	(MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA)GENERALIDADES	3	Satisfactorio	2,83	Deficiente		
	(SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN) SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	3,1	Satisfactorio				
	AUDITORIA INTERNA(CALIDAD YCONTROL INTERNO)	3,2	Satisfactorio				
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	2,8	Deficiente				
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	2,9	Deficiente				
	CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	2,6	Deficiente				
	ANALISIS DE DATOS	2,75	Deficiente				
	(MEJORA) MEJORA CONTINUA	2,9	Deficiente				

	ACCIÓN CORRECTIVA	2,5	Deficiente				
	ACCIÓN PREVENTIVA	2,5	Deficiente				

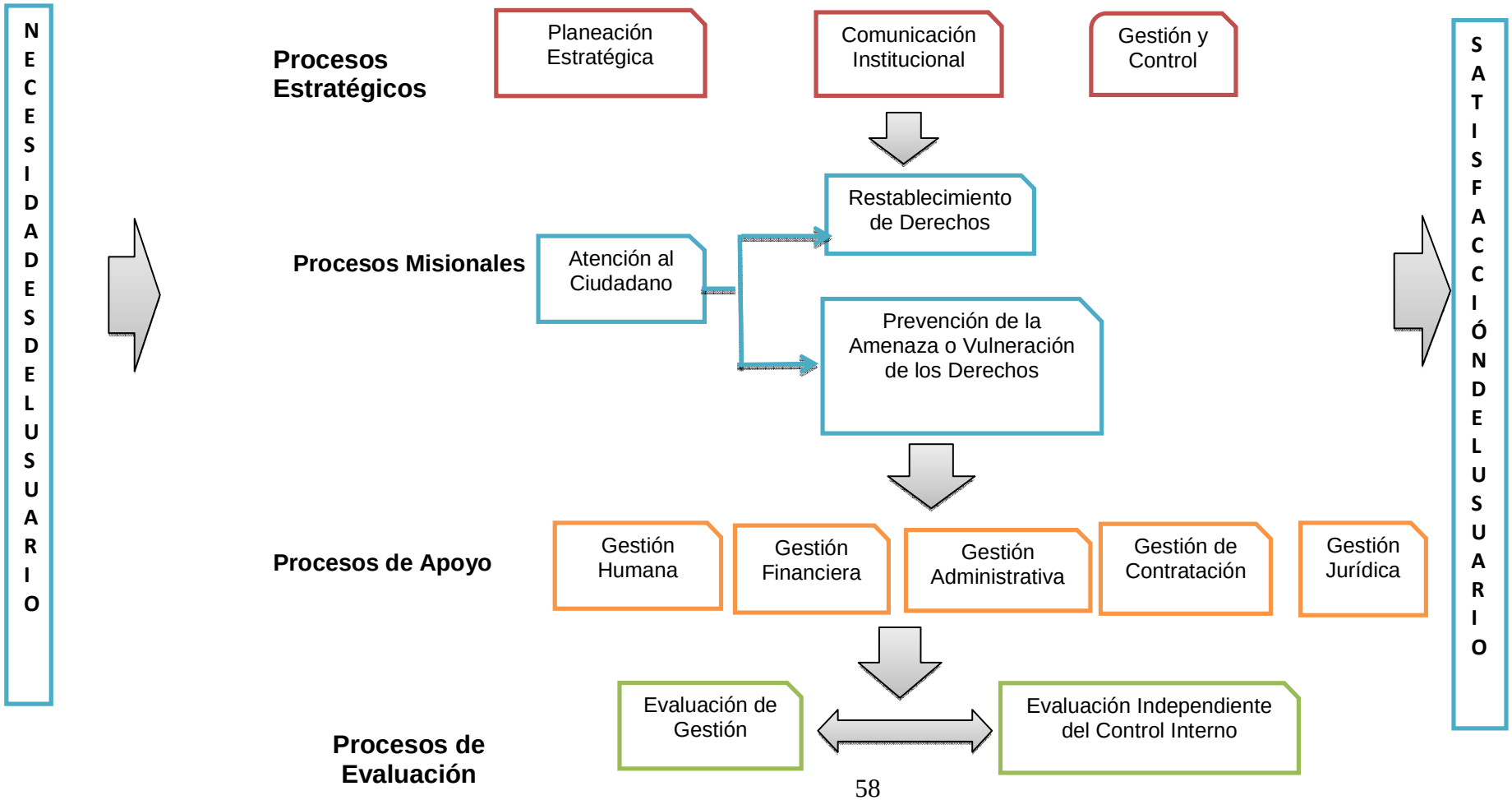
RANGOS	CRITERIOS
Puntaje 0.0 y 2.0	Inadecuado
Puntaje 2.0 y 3.0	Deficiente
Puntaje 3.0 y 4.0	Satisfactorio
Puntaje 4.0 y 5.0	Adecuado

Elaborado por: Mercedes Sirley Cardona Aponte	Revisado por: Carlos Mauricio Llanos	Aprobado por : Comité de Calidad

11. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Trece procesos permiten a la Comisaria de Familia desarrollar su objeto estructurado en cuatro Subsistemas: Estratégico, Misional, Apoyo y Evaluación. Los cuales se identifican en el Mapa de Procesos.

Figura 2. Mapa de Procesos de Comisaria de Familia



12. ANALISIS DEL RIESGO

El análisis del riesgo busca identificar el nivel de riesgo y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y los, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar.

12.1 CALIFICACIÓN DEL RIESGO

Se logra a través de la estimación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto que pueda causar la realización del riesgo.

Para determinar la probabilidad, se utilizará la siguiente tabla:

Tabla 1. Escala de Probabilidad

Valor	Nivel de Probabilidad	Descripción
A	Casi Certeza	Se espera que ocurra en la mayoría de la circunstancias
b	Probable	Probablemente ocurrirá en la mayoría de la circunstancias
C	Posible	Podría ocurrir en algún momento
D	Raro	Puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales

Se debe calificar cada uno de los riesgos de acuerdo a las siguientes especificaciones: **Frecuente o casi cierto** con 4, **Probable** con 3, **Posible** con 2, **Raro** con 1 de acuerdo al número de veces que se presente el riesgo.

Para determinar el impacto, se utilizara la siguiente tabla:

Tabla 2.Escala de Impacto

Valor	Nivel de Impacto	Descripción
4	Muy Alto	Pérdida de competitividad. Pérdida de tiempo en reprocesos que afecte a la actividad. Pérdida de capacidad de desarrollo de la comisaria de familia.
3	Alto	Afectación de proceso y/o procedimientos. Perdida que requieran reproceso de actividades con inversión más de un día de trabajo
2	Moderado	Afectación de proceso o procedimientos Perdida de usuarios
1	Bajo	Afectación con pérdida de tiempo en reprocesos.

El impacto si es bajo con 1, si es moderado con 2, .Alto con 3, Muy Alto con 4.

Para determinar el nivel de riesgo, se utilizará la siguiente tabla:

Tabla 3. Escala nivel de Riesgo

Valor	Nivel de Riesgo	Descripción
E	Extremo	Requiere acción inmediata
A	Alto	Requiere acción de corto plazo
M	Moderado	Requiere acción de mediano plazo
B	Bajo	Requiere acción de largo plazo

Probabilidad	Alta	3	15	30	60
	media	2	10	20	40
	Baja	1	5	10	20
	Valoración		5	10	20
			Bajo	Moderado	Alto
			Impacto		

Probabilidad	Impacto	Producto	Nivel de Riesgo	Resultado	Tratamiento
3	3	9	15%	Bajo	Asumir el riesgo
2	10	20	33%	Moderado	Proteger o mitigar el riesgo compartir o transferir el riesgo
2	10	20	33%	Moderado	Proteger o mitigar el riesgo compartir o transferir el riesgo
2	10	20	33%	Moderado	Proteger o mitigar el riesgo compartir o transferir el riesgo
2	10	20	33%	Moderado	Proteger o mitigar el riesgo compartir o transferir el riesgo
2	10	20	33%	Moderado	Proteger o mitigar el riesgo Compartir o transferir el riesgo
2	20	40	67%	Alto	Prevenir el riesgo proteger o mitigar el riesgo compartir o transferir el riesgo

13. MAPA DE RIESGOS COMISARIA DE FAMILIA

Valor	Nivel de Impacto	Valor	Nivel de Probabilidad	Valor	Nivel de Riesgo
4	Muy Alto	A	Casi Certeza	E	Extremo
3	Alto	b	Probable	A	Alto
2	Moderado	C	Posible	M	Moderado
1	Bajo	D	Raro	B	Bajo

Actividad	Riesgo	Descripción	Posibles Consecuencias	Impacto	Probabilidad	Nivel de Riesgo	Acciones y Controles	Responsables	Cronograma
Cumplimientos de políticas, objetivos y metas de la entidad.	Desvíos de politicas,objetivos y metas establecidos por la entidad	Incumplimiento de directrices definidas por la entidad	Ambiente laboral desfavorable, personal desmotivado, insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios finales	Alto (3)	Posible (C)	Moderado (M)	Definir metodología para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora(Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y/o mejoramiento) Capacitar al personal en el establecimiento de acciones que orienten a la mejora continua	Comisaria de Familia	Mensual

							Verificar la eficacia de las acciones establecidas de auditorías de los procesos		
Llevar a cabo la Gestión para los acuerdos de conciliación y regulación de cuota alimentaria	Extravió de expedientes	Perdida de archivos que contengan la información de los expedientes de los casos	Pérdida de tiempo Perdida de imagen institucional	Moderado (2)	Posible (C)	Alto (3)		Comisaria de Familia	Mensual
	Carencia de vehículos para realizar visitas domiciliarias	No existe un vehículo que permita trasladarse a los hogares para realizar las visitas domiciliarias	El funcionario asume el costo del transporte	Moderado (2)	Posible (C)	Moderado (M)		Comisaria de Familia	Mensual

	Estrés laboral	Los funcionarios manejan nivel de estrés alto	Los funcionarios pueden presentar actitudes que no sean agradables para el usuario	Moderado (2)	Posible (C)	Moderado (M)		Comisaria de Familia	Mensual
	La inasistencia de la(s) partes	La ubicación de la oficina, se requiere privacidad para las personas que necesitan el servicio de la comisaria de familia y el equipo interdisciplinario	No se puede conciliar y se estipula una cuota provisional notificando al demandado	Alto (3)	Posible (C)	Moderado (M)	Instalación de la comisaria y el equipo en el mismo sitio	Comisaria de Familia	Mensual

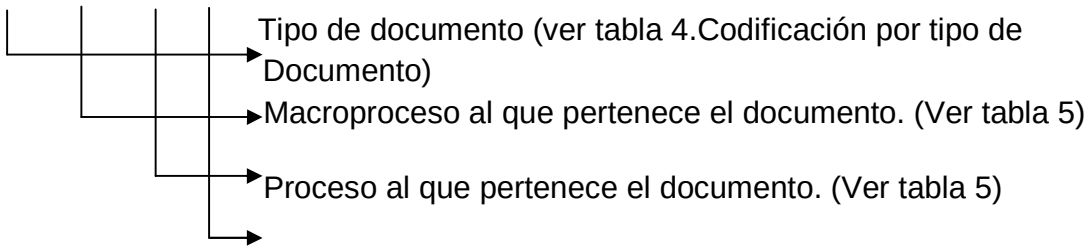
Llevar a cabo la Gestión para la conciliación de asuntos de violencia intrafamiliar	Actitud agresiva del citado para con el demandante y funcionarios. Falta de acompañamiento	El demandado o el demandante se muestran violentos y emiten amenazas agravios al funcionario	Agresiones e insultos a funcionarios Necesidad de requerir apoyo policivo	Alto (3)	Posible (C)	Moderado (M)		Comisaria de Familia	Mensual
Tratamiento y seguimiento a víctimas de violencia intrafamiliar	Dificultad para desarrollar visitas de seguimiento a victimas	Limitados recursos económicos, técnicos y logísticos para llevar a cabo	Necesidad del funcionario de dirigirse al lugar de la visita con recursos propios	Alto (3)	Probable (B)	Bajo (B)	Garantizar los recursos tecnicos,economicos y logísticos para realizar las visitas de seguimiento a víctimas de violencia intrafamiliar	Comisaria de Familia	Mensual

14. CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La codificación de los diferentes tipos de documentos que componen el sistema (el manual, las caracterizaciones, los procedimientos, los formatos, listados) sirve para generar claridad en cuanto al tipo de documento que se está usando y así mismo vincular los documentos a un macroproceso o proceso especifico (generar coherencia interna). Es importante recordar una vez más que, si bien los procedimientos y formatos están asociados a un proceso específico, también es cierto que algunos procedimientos pueden aplicarse en diferentes procesos. Se vinculan los procedimientos y formatos a un proceso porque estos son constitutivos de éste, más no porque sean únicos para éste.

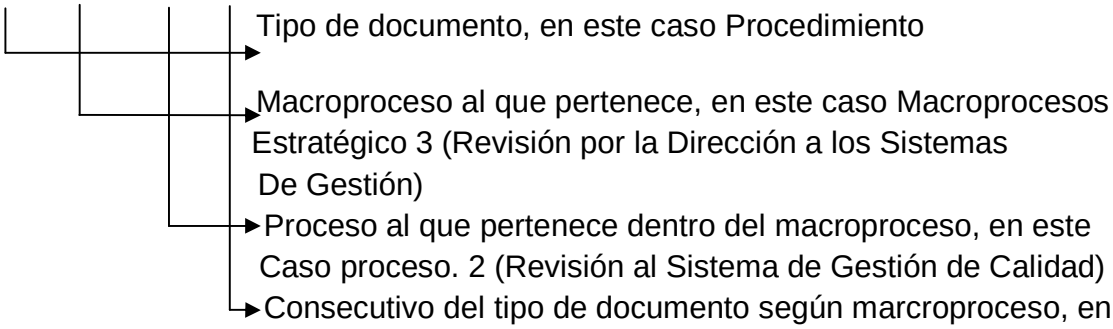
Para la codificación de los documentos del SGCC del Municipio de La Victoria se emplea un código alfanumérico que permite identificar el tipo de documento y el macroproceso y proceso al que pertenece así:

XX – MXXX – PX – XX



Ejemplo: Procedimiento para el Control de Registros.

PR – MES3 – P2 – 03



Este caso es el 3 procedimiento documentado para el Proceso 2 del macroproceso estratégico.

Tabla 4. Codificación por tipo de documento

Tipo de Documento	Código
Manual	MA
Caracterización Proceso	CA
Procedimiento	PR
Formatos	FO
Listado	LI
Tabla	TA
Documento Referencia	DR

Tabla 5. Codificación de Macroprocesos y Procesos

Los macroprocesos se identificaran con M de macroproceso seguida de las dos iníciales del tipo de macroproceso así:

Tipo de Macroproceso	Caracteres
Estratégico	MES
Misional	MMI
Apoyo	MAP
Evaluación	MEV

Tabla 6. Codificación de Macroprocesos y Procesos

La numeración es solo para dar orden y continuidad, no para ubicar en importancia

MACROPROCESO		**PROCESO**			
Código	**Nombre**	**Código**	**Nombre**		
MES1	Direccionamiento Estratégico	P1	Planeación del Ordenamiento Territorial		
		P2	Planeación del Desarrollo		
		P3	Planificación Financiera		
		P4	Planeación Institucional		
MES2	Gestión Ética	P1	Gestión Ética		
MES3	Estructuración y Revisión del Sistema de Gestión	P1	Estructuración y Revisión del Sistema de Gestión - Calidad y Control-		
MMI1	Desarrollo Social	P1	Gestión en Educación		
		P2	Gestión en Vivienda Social		
		P3	Servicios de Salud	P3.1	Salud Pública*
				P3.2	Régimen Subsidiado*
		P4	Gestión de la recreación y el deporte		
		P5	Gestión en cultura		
		P6	Gestión de servicios públicos domiciliarios		
MMI2	Desarrollo Integral del Territorio	P1	Gestión Catastral		
		P2	Desarrollo Urbanístico		
		P3	Desarrollo Agropecuario		
		P4	Sostenibilidad Ambiental		
		P5	Vías y Transporte		
MMI3	Desarrollo	P1	Desarrollo Comunitario		

	Comunitario				
MMI4	Convivencia y Seguridad Ciudadana	P1	Convivencia Pacífica y Seguridad	P1.1	Protección de la Familia – Comisaria de Familia*
				P1.2	Manejo Inspección de Policía*
				P1.3	Convivencia, Orden Público y Seguridad*
		P2	Atención a Grupos Vulnerables		
		P3	Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres		
MAP1	Gestión Jurídica	P1	Defensa Judicial		
		P2	Asesoría y Soporte Jurídico		
MAP2	Gestión del Talento Humano	P1	Administración del Recurso Humano		
		P2	Desarrollo del Recurso Humano		
MAP3	Gestión Hacienda	P1	Gestión Tributaria		
		P2	Gestión Financiera		
		P3	Gestión Contable		
MAP4	Gestión Administrativa	P1	Administración de Bienes Inmuebles y Automotores		
		P2	Adquisición de Bienes, Obras y Servicios		
MAP5	Gestión de la Información	P1	Gestión Documental		
		P2	Administración de Aplicaciones Tecnológicas		
MAP6	Comunicación Publica	P1	Comunicación Pública		
MEV1	Control Social	P1	Control Social		
MEV2	Seguimiento, Evaluación y Mejora	P1	Seguimiento y Evaluación		
		P2	Mejoramiento Continuo		

CAPÍTULOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función (Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7).

La entidad debe:

a) Determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado,
NOTA 1 Estos incluyen, según sea aplicable, los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y/o de evaluación
(Véase el numeral 3.43 Nota 4).

b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,

c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,

d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,

f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, y

g) Establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

NOTA 2 Los controles sobre los riesgos pueden establecerse con base en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos. La guía de administración del riesgo disponible en www.dafp.gov.co y la NTC 5254 puede Servir como orientación para este propósito.

La entidad debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la presente Norma.

En los casos en que la entidad opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, la entidad debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control por aplicar sobre los procesos entregados a terceros debe estar definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando existan disposiciones regulatorias, expedidas por una autoridad competente, relativas al control de procesos entregados a terceros, la entidad deberá ceñirse a estas disposiciones.

NOTA 3 Un "proceso entregado a terceros" es un proceso que la entidad decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 4 Asegurar el control sobre los procesos entregados a terceros no exime a la entidad de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente y los legales aplicables.

El tipo y el grado de control por aplicar al proceso entregado a terceros puede estar influenciado por factores tales como:

a) El impacto potencial del proceso entregado a terceros sobre la capacidad de la entidad para proporcionar productos y/o servicios conformes con los requisitos,

b) El grado en el que se comparte el control sobre el proceso y

c) La capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del numeral 7.4.

Este numeral tiene como propósito cubrir el requisito de que la Alcaldía de La Victoria Valle establezca realmente un sistema de gestión de la calidad.

Este sistema ya establecido sirve como medio para demostrar que se pueden satisfacer los requisitos del cliente, es decir, que se ofrece el producto y/o servicio de la calidad y/o estándar que el cliente ha pedido o espera.

Establece ampliamente las actividades asociadas con la implementación de un Sistema de gestión de la calidad.

Para dar cumplimiento con este numeral la Alcaldía Municipal cuenta con el mapa de procesos; se creó las caracterizaciones de la Comisaria de Familia y se revisó se modificó las siguientes Anexo:

La administración Municipal tiene el mapa de procesos, la política y objetivos de calidad documentado en el manual de calidad (ver anexo 6. MA-MES3-P1-01)

Anexo 1. CA-MMI4-P1.1-01 Caracterización proceso protección de la familia-atención de Demandas ciudadanas.

Anexo 2. CA-MMI4-P1.1-02 Caracterización proceso protección de la familia - prevención y promoción ciudadana.

Anexo 3. CA-MAP6-P1-01 Caracterización proceso comunicación pública.

Anexo 4. CA-MEV2-P1-01 Caracterización proceso seguimiento y evaluación.

Anexo 5. CA-MEV2-P2-01 Caracterización proceso mejora continua.

4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir:

a) Las declaraciones de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad,

b) El manual de la calidad,

c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma, y

d) Los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma, significa que hay que establecer, documentar, implementar y mantener el procedimiento. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

NOTA 3 El conjunto de los documentos relacionados en los literales c) y d) conforman el: “Manual de operaciones o procedimientos”.

Para dar cumplimiento a este numeral la Alcaldía cuenta con unos objetivos y política de Calidad que se encuentran incluidos en el Manual de calidad de la Entidad, se revisó y se modificó así mismo los procedimientos con que contaba la entidad. Se creó los procedimientos de la Comisaria de Familia y los siguientes anexos:

Anexo 6. MA-MES3-P1-01 Manual de calidad.

Anexo 7. PR-MMI4-P1.1-01 Procedimiento Administrativo de Restablecimiento de Derechos.

Anexo 8. PR-MMI4-P1.1-02 Procedimiento Cuotas Alimentarias, Custodia, Tenencia y Regulación de Visitas.

Anexo 9. PR-MMI4-P1.1-03 Procedimiento de Medida de Protección por Violencia Intrafamiliar.

Anexo 10. PR-MMI4-P1.1-04 Procedimiento Denuncias por Abuso Sexual-Maltrato Infantil.

Anexo 11. PR-MMI4-P1.1-05 Procedimiento Valoración Psicológica.

Anexo 12. PR-MMI4-P1.1-06 Procedimiento Visitas Domiciliarias.

Anexo 13. PR-MMI4-P1.1-07 Procedimiento para Charlas - Comisaria de Familia.

Anexo 14. PR-MMI4-P1.1-08 Procedimiento Retención de Menores de Edad en Establecimiento Público.

Anexo 15. PR-MES3-P1-02 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos.

Anexo 16. PR-MES3-P1-03 Procedimiento para el control de Documentos Externos.

Anexo 17. PR-MEV2-P2-01 Procedimiento Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación.

Anexo 18. PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y Servicios No Conformes.

Anexo 19. PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Anexo 20. PR-MES3-P1-04 Procedimiento para el Control de Registros.

Anexo 21. PR-MEV2-P1-01 Procedimiento para la Elaboración del Plan de Auditorías Internas del Sistema de Gestión –Calidad y Control.

Anexo 22. PR-MEV2-P1-02 Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su Componente MECI.

Anexo 23. PR-MEV2-P2-04 Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos.

Anexo 24. DR-MMI4-P1.1-01 Lineamientos Técnicos ICBF Restablecimiento de Derechos.

Anexo 25. FO-MMI4-P1.1-01 Formato Solicitud del Servicio.

Anexo 26. FO-MMI4-P1.1-02 Formato Lista de Requisitos Mínimos para Solicitud del Servicio.

Anexo 27. FO-MMI4-P1.1-03 Formato Cronograma del Proceso.

Anexo 28. FO-MMI4-P1.1-04 Formato Auto de Apertura de Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.

Anexo 29. FO-MMI4-P1.1-05 Formato Historia de atención Psicológico.

Anexo 30. FO-MMI4-P1.1-06 Formato Ficha Social.

Anexo 31. FO-MMI4-P1.1-07 Formato Solicitud de Valoración Médico Legal.

Anexo 32. FO-MMI4-P1.1-08 Formato Verificación Garantía de Derechos.

Anexo 33. FO-MMI4-P1.1-09 Formato Acta de Amonestación y Compromiso de Convivencia.

Anexo 34. FO-MMI4-P1.1-10 Formato Acta de Ubicación.

Anexo 35. FO-MMI4-P1.1-11 Formato Solicitud de Conciliación.

Anexo 36. FO-MMI4-P1.1-12 Formato Auto de Conocimiento.

Anexo 37. FO-MMI4-P1.1-13 Formato Citación.

Anexo 38. FO-MMI4-P1.1-14 Formato Audiencia de Conciliación.

Anexo 39. FO-MMI4-P1.1-15 Formato Resolución.

Anexo 40. FO-MMI4-P1.1-16 Formato Requerimientos de alimentos.

Anexo 41. FO-MMI4-P1.1-17 Formato Auto de Conocimiento de Violencia Intrafamiliar.

Anexo 42. FO-MMI4-P1.1-18 Formato Solicitud de Medida de Protección.

Anexo 43. FO-MMI4-P1.1-19 Formato Comunicado Oficial.

Anexo 44. FO-MMI4-P1.1-20 Formato Audiencia para Imponer Medida de Protección por Violencia intrafamiliar.

Anexo 45. FO-MMI4-P1.1-21 Formato Incumplimiento de Medida de Protección con Multa.

Anexo 46. FO-MMI4-P1.1-22 Formato Auto de Transformación Multa en Arresto.

Anexo 47. FO-MMI4-P1.1-23 Formato Consentimiento Informado para Toma de Muestras.

Anexo 48. FO-MMI4-P1.1-24 Formato de Registro Diario de Actividades.

Anexo 49. LI-MMI4-P1.1-25 Listado de Asistencia

Anexo 50. FO-MMI4-P1.1-26 Formato Informe Capacitaciones.

Anexo 51. FO-MMI4-P1.1-27 Formato Encuesta Capacitaciones.

Anexo 52. FO-MMI4-P1.1-28 Formato Plan de Acción.

Anexo 53. FO-MMI4-P1.1-29 Formato Conminación de menor en Establecimiento Público

Anexo 54. UNICO DE NOTICIA CRIMINAL –FPJ-2- (Uso Exclusivo de Policía Judicial).

Anexo 55. LI-MMI4-P1.1-01 Listado Control de Documentos Entregados.

Anexo 56. LI-MMI4-P1.1-02 Listado Control de Documentos de Referencia.

Anexo 57. LI-MMI4-P1.1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Anexo 58. TA-MMI4-P1.1-01 Tabla para el Control de Servicio No Conforme del Proceso.

Anexo 59. FO-MEV2-P1-03 Formato para Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias.

Anexo 60. FO-MEV2-P1-04 Formato Notificación Equipo Auditor.

Anexo 61. LI-MEV2-P1-05 Listado Seguimiento y Control a las Quejas y Reclamos.

4.2.2 Manual de la calidad

La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase el numeral 2.2),

b) Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, y

c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

NOTA El Manual de calidad puede variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

Para dar cumplimiento con este numeral se modificó la siguiente información

MA-MES3-P1-01 **Anexo 6.** Manual de Calidad

4.2.3 Control de documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;

b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;

c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;

d) Asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;

e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;

f) Asegurarse 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 que se controla su distribución, y

g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Para dar cumplimiento con este numeral la Alcaldía cuenta con los siguientes procedimientos.

Anexo 15. PR-MES3-P1-02 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos

Anexo 16. PR-MES3-P1-03 Procedimiento para el Control de los Documentos Externos

Anexo 18. PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y Servicios No Conformes

Anexo 19. PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

La información se encuentra disponible para todos los servidores públicos en el aplicativo SGCC de la Red Interna. Allí permanece disponible la última versión de los documentos internos del SGCC, cualquier copia de documento que este impresa se considera como copia no controlada.

4.2.4 Control de los registros

Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de Gestión de la calidad. Los registros deben mantenerse legibles fácilmente identificables y recuperables.

Los registros brindan información que ayudan a dirigir la organización de manera eficiente, se debe tener evidencia de lo que se ha hecho dentro del sistema gestión de la calidad.

Para dar cumplimiento a este numeral la Alcaldía cuenta con el siguiente Procedimiento:

PR-MES3-P1-04 **Anexo 20.** Procedimiento para el Control de Registros

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante:

a) La comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales,

b) El establecimiento de la política de la calidad,

c) La seguridad de que se establecen los objetivos de la calidad,

d) La realización de las revisiones por la dirección, y

e) El aseguramiento de la disponibilidad de recursos.

Para dar cumplimiento con este numeral se revisó y se modificó la siguiente documentación.

CA-MEV2-P1-01 **Anexo 4.** Caracterización Proceso de Seguimiento y Evaluación

CA-MEV2-P2-01 **Anexo 5.** Caracterización Proceso Mejora Continua

PR-MEV2-P1-01 **Anexo 21.** Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorias del Sistema de Gestión-Calidad y control.

PR-MEV2-P1-02 **Anexo 22.** Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su componente del MECI

Anexo 62. FO-MEV2-P1-01 Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Internas.

Anexo 63. FO-MEV2-P1-02 Convocatoria para la Elaboración del Plan anual de Auditorias

FO-MEV2-P1-03 **Anexo 59.** Formato para Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias

FO-MEV2-P1-04 **Anexo 60.** Notificación a Equipo Auditor

Anexo 64. FO-MEV2-P1-05 Plan Auditoria

Anexo 65. FO-MEV2-P1-06 Lista de Verificación

Anexo 66. FO-MEV2-P1-07 Actas de Reuniones de Auditoria

Anexo 67. FO-MEV2-P1-08 Evaluación de Auditores Internos por parte de los auditados

Anexo 68. FO-MEV2-P1-09 Informe Auditoria

Anexo 69. FO-MEV2-P1-10 Informe Evaluación Auditores

Anexo 70. FO-MEV2-P1-11 Listado Auditores Internos

Anexo 71. FO-MEV2-P1-12 Cuestionarios Evaluación Elementos de Control

Anexo 72. FO-MEV2-P1-13 Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente

Anexo 73. FO-MEV2-P1-14 Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente

Anexo 74. FO-MEV2-P1-15 Notificación Resultados Evaluación Independiente

Anexo 75. FO-MEV2-P1-16 Informe Evaluación Independiente

Anexo 76. LI- MEV2-P1-01 Listado Control de Documentos Entregado

Anexo 77. LI- MEV2-P1-02 Listado Control de Documentos de referencia

Anexo 78. LI- MEV2-P1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora

Anexo 79. TA- MEV2-P1-01 Tabla para control de Servicio No Conforme del proceso Seguimiento y Evaluación

Anexo 80. TA- MEV2-P1-02 Tabla Competencias auditores internos

PR-MEV2-P2-02 **Anexo 18.** Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y Servicios No Conformes

PR-MEV2-P2-03 **Anexo 19.** Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

PR-MEV2-P2-04 **Anexo 23.** Procedimiento para la atención de Quejas y reclamos

Anexo 81. FO-MEV2-P2-01 Formato Tabla para Control Servicio No Conforme

Anexo 82. FO-MEV2-P2-02 Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes

Anexo 83. FO-MEV2-P2-03 Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

Anexo 84. FO-MEV2-P2-04 Identificación Seguimiento de Acciones de mejora

Anexo 85. FO-MEV2-P2-05 Formato Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por Proceso

Anexo 86. FO-MEV2-P2-06 Formato Listado MAESTRO Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 87. FO-MEV2-P2-07 Formato para la Recepción de Quejas y reclamos

Anexo 88. FO-MEV2-P2-08 Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al jefe de calidad

Anexo 89. FO-MEV2-P2-09 Relación Diaria de Quejas y Reclamos Recibidos

Anexo 90. FO-MEV2-P2-10 Formato Listado Seguimiento a Quejas y reclamos

Anexo 91. FO-MEV2-P2-11 Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos

Anexo 92. FO-MEV2-P2-12 Formato encuesta a satisfacción de Quejas y reclamos

Anexo 93. FO-MEV2-P2-13 Cronograma para las reuniones de Mejoramiento y Auto evaluación

Anexo 94. FO-MEV2-P2-14 Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación

Anexo 95. LI- MEV2-P2-01 Listado Control de Documentos Entregados

Anexo 96. LI- MEV2-P2-02 Listado Control de Documentos de referencia

Anexo 97. LI- MEV2-P2-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora

Anexo 98. TA- MEV2-P2-01 Tabla para control de Servicio No Conforme del proceso

El compromiso de la Alta Dirección del Municipio de La Victoria se evidencia en:

- La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- El cumplimiento de la normativa aplicable al Departamento de Antioquia.
- La revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El establecimiento de una cultura de mejoramiento continúo.
- La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGCC.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse los numerales 7.2.1 y 8.2.1).

Para dar cumplimiento con este numeral, La Alcaldía de La Victoria documentó e implementó el **PR-MEV2-P2-04 Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos** en donde se encuentran definidas las disposiciones relativas a la

retroalimentación del cliente, incluidas las quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.

PR-MEV2-P2-04 **Anexo 23.** Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos

FO-MEV2-P2-07 **Anexo 87.** Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos

FO-MEV2-P2-08 **Anexo 88.** Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Calidad

FO-MEV2-P2-09 **Anexo 89.** Relación Diaria de Quejas y Reclamos Recibidos

FO-MEV2-P2-10 **Anexo 90.** Formato Listado Seguimiento a Quejas y Reclamos

FO-MEV2-P2-11 **Anexo 91.** Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos

FO-MEV2-P2-12 **Anexo 92.** Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

a) Es adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad;

b) es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo Administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos.

c) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente;

d) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;

e) Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y

f) Se revisa para su adecuación continua.

Para dar cumplimiento con este numeral; La Alta Dirección ha establecido la Política de Calidad, la cual es adecuada a la misión de la entidad, es coherente con el Plan de Desarrollo, Planes Sectoriales, Sistema de Control Interno y los Planes Estratégicos, incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión, de igual manera la Política de Calidad establece un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad.

La Alta Dirección anualmente realiza una revisión al Sistema de Gestión se revisa la Política de Calidad para asegurarse de que es adecuada al propósito del Municipio de La Victoria.
(Ver numeral 4.2.1 del presente manual, en donde se encuentra definida la política de calidad)

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio (véase el numeral 7.1, literal a)), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad.

Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

Cuando una entidad establezca y revise sus objetivos de calidad, debe considerar el marco legal que lo circunscribe y los recursos financieros, humanos y operacionales con los que cuenta.

Para dar cumplimiento con este numeral.

La Alta Dirección ha establecido los objetivos de calidad los cuales son coherentes con la Política de Calidad, (Ver numeral 4.2.1 del presente manual, en donde se encuentran definidos los objetivos de calidad.)

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

a) La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad, y

b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Para dar cumplimiento con este numeral, La administración cuenta con La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Dirección (numeral 5.6 del presente manual), las reuniones de mejoramiento continuo y las auditorías internas serán elementos centrales para la evaluación y planeación del sistema, que semestralmente debe realizar la Administración de La Victoria.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad. Para dar cumplimiento de este numeral Las responsabilidades y autoridades requeridas para el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran definidas en la Resolución no. 048 de 2007 y en los diferentes procesos y procedimientos identificados.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un(os) miembro(s) de la dirección de la entidad quien(es), independientemente de otras responsabilidades, debe(n) tener la responsabilidad y autoridad que incluya:
a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad;

b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y

c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para dar cumplimiento con este numeral se designó lo siguiente:

El Alcalde del Municipio de La Victoria, designó a la Secretaria de la Secretaría Administrativa y Financiera como responsable de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la calidad del Municipio, de acuerdo la resolución no. 048 de 2007**,** cuyas responsabilidades y autoridades son principalmente las siguientes:

- Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

- Informar a la Alta Dirección – Consejo de Calidad sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y

- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles y procesos de la Alcaldía Municipal.

5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación
Apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para dar cumplimiento con este numeral La Administración Municipal cuenta con el proceso de Comunicación Pública para garantizar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
Se revisó y se modificó la siguiente documentación.

CA-MAP6-P1-01 **Anexo 3.** Caracterización Proceso Comunicación Pública

Anexo 99. PR-MAP6-P1-01 Procedimiento Comunicación Organizacional

Anexo 100. PR-MAP6-P1-02 Procedimiento Comunicación Informativa

Anexo 101. FO-MAP6-P1-01 Formato Registró Convocatoria y asistencia medios y reportaría a Fuentes

Anexo 102. FO-MAP6-P2-02 Formato Registro de llamadas

Anexo 103. FO-MAP6-P2-03 Formato Actualización Pagina web

Anexo 104. LI- MAP6-P1-01 Listado Control de Documentos Entregados

Anexo 105. LI- MAP6-P1-02 Listado Control de Documentos de referencia

Anexo 106. LI- MAP6-P1-03 Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Anexo 107. TA- MAP6-P1-01 Tabla para control de Servicio No Conforme del Proceso

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. La revisión debe realizarse por lo menos una vez al año, e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

NOTA La frecuencia de la revisión debería determinarse en función de las necesidades de la entidad; es aconsejable que se realice cuando la información de entrada para el proceso de revisión pueda proporcionar resultados que permitan determinar oportunamente la conveniencia, la adecuación, la eficacia, efectividad y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones efectuadas por la dirección (véase el numeral 4.2.4).

Para dar cumplimiento con este numeral,

La Administración Municipal ha documentado e implementado el **PR-MES3-P1-01 Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección** que define la forma como la Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continúa para satisfacer los requisitos de la NTCGP 1000:2009, la Política y los Objetivos establecidos.

5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir

a) Resultados de auditorías,

b) Retroalimentación del cliente,

c) El desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.

d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,

e) Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.

f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad,

g) Las recomendaciones para la mejora, y

h) Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados (véase además el numeral 4.1 literal g).

Para dar cumplimiento a este numeral, La administración cumple con este requisito mediante el Proceso para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

El procedimiento (**PR-MES3-P1-01) Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección** se detalla la información para la revisión y los resultados que de allí se derivan. La revisión debe dar como resultado un Plan de Mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, en donde se establezcan las actividades de mejora del mismo, los responsables, el plazo y los recursos.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

a) La mejora de la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente,
c) Las necesidades de recursos.

Para dar cumplimiento a este numeral, La administración cumple con este requisito mediante el Proceso para la Revisión del Sistema de Gestión de calidad.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y

b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La Alcaldía de La Victoria proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad; de igual manera para incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

Para dar cumplimiento a este numeral,

La administración Municipal cuenta con la siguiente documentación para la cual se revisó y se modificó.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, se han identificado como macro procesos de apoyo: Gestión Jurídica, Gestión del Talento Humano, Gestión Hacienda, Gestión Administrativa, Gestión de la Información y Comunicación Pública, los cuales aseguran la oportuna y suficiente provisión de los recursos.

CA-MAP6-P1-01 **Anexo 3.** Caracterización Proceso Comunicación Pública

PR-MAP6-P1-01 **Anexo 99.**Procedimiento Comunicación Organizacional

PR-MAP6-P1-02 **Anexo 100.**Procedimiento Comunicación Informativa

FO-MAP6-P1-01 **Anexo 101**. Formato Registro Convocatoria y asistencia medios y reportería a Fuentes

FO-MAP6-P2-02 **Anexo 102.** Formato Registro de llamadas

FO-MAP6-P2-03 **Anexo 103.** Formato Actualización Pagina web

LI- MAP6-P1-01 **Anexo 104.** Listado Control de Documentos Entregados

LI- MAP6-P1-02 **Anexo 105.** Listado Control de Documentos de referencia

LI- MAP6-P1-03 **Anexo 106.** Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

TA- MAP6-P1-01 **Anexo 107.** Tabla para control de Servicio No Conforme del Proceso

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio puede verse afectada directa o indirectamente por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que desempeñan cualquier tarea dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para dar cumplimiento con este numeral,

La Alcaldía de La Victoria cuenta con un Manual de Funciones y de Competencias Labores que determina la competencia (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal vinculado.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

a) Determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio;

b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera;

c) Evaluar las acciones tomadas, en términos de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad;

d) Asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y

e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (Véase el numeral 4.2.4).

Para dar con cumplimiento con este numeral,

La Alcaldía de La Victoria proporciona formación y otras acciones para satisfacer las necesidades enfocadas a mejorar la competencia del personal que incide en la prestación de los servicios, para este efecto se ha establecido los procesos de Desarrollo del Recurso Humano y Administración del Recurso Humano. Como evidencia del cumplimiento de la competencia se mantienen registros apropiados en las hojas de vida en relación con la educación, formación, habilidades y experiencia de todos los Servidores Públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

a) Edificios, espacio de trabajo y sus servicios asociados (por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre otros).

b) Herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos, y

c) Servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación).

Para dar cumplimiento a este numeral,

La Alcaldía de La Victoria determina, proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para la prestación de sus servicios; para cubrir este propósito se ha documentado y establecido los macroprocesos de Gestión Administrativa y Gestión de la Información.

La infraestructura con la que cuenta Administración Municipal incluye: instalaciones locativas (Edificio), equipos de redes de voz y datos, servicios de apoyo tales como: aseo y cafetería, vigilancia y transporte.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo: factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como ergonomía, el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

Para garantizar un ambiente de trabajo adecuado la Alcaldía de La Victoria ha determinado e implementado los procesos de Administración del Recurso Humano, Desarrollo del Recurso Humano y Gestión Administrativa; en estos procesos se establecen las directrices en aras de garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio. La planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (véase el numeral 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio, la entidad debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio;

b) La necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio;

c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación de éste; y

d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio resultante cumplen los requisitos (véase el numeral 4.2.4).

El formato de presentación de los resultados de esta planificación debe ser adecuado para la forma de operación de la entidad.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (incluyendo los procesos de realización del producto y/o prestación del servicio) y los recursos a aplicar a un producto, servicio, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad. La norma NTC-ISO 10005 establece directrices para la elaboración de los planes de calidad.

NOTA 2 La entidad también puede aplicar los requisitos citados en el numeral 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

Para dar cumplimiento a este numeral,

La Alcaldía de La Victoria cuenta con diferentes instrumentos de planeación de largo, mediano y corto plazo. El Plan de Desarrollo recoge los principales problemas del Municipio de La Victoria y el conjunto de soluciones pensadas para favorecer el desarrollo. Para el cumplimiento de dicho plan se elaboran planes de acción anualizados con sus respectivos programas y proyectos, los cuales se formulan en cada Dependencia para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad de La Victoria y del funcionamiento del Municipio.

Desde el punto de vista estratégico se identificó el Macroproceso de Direccionamiento Estratégico, con sus procesos: Planeación del Ordenamiento Territorial, Planeación del Desarrollo y Planificación Financiera, los cuales recogen los diferentes instrumentos de planeación.

La planificación de los procesos necesarios para la prestación del servicio (misionales) se describe en los procedimientos pertinentes a dichos procesos, los cuales son los siguientes:

- Gestión en Educación

- Gestión en Vivienda Social

- Servicios de Salud – Salud Pública

- Servicios de Salud – Régimen Subsidiado

- Gestión de la Recreación y el Deporte

- Gestión en Cultura

- Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios

- Gestión Catastral

- Desarrollo Urbanístico

- Desarrollo Agropecuario

- Sostenibilidad Ambiental

- Vías y Transporte

- Desarrollo Comunitario

- Convivencia Pacífica y Seguridad - Protección de la Familia – Comisaria de Familia

- Convivencia Pacífica y Seguridad - Manejo Inspección de Policía

- Convivencia Pacífica y Seguridad - Convivencia, Orden Público y Seguridad

- Atención a Grupos Vulnerables

- Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres

Para dar cumplimiento con esta numeral la Alcaldía cuenta con la siguiente documentación así mismo se revisó y se modificó.

Anexo 108. CA-MES1-P3-01 Caracterización Proceso Planificación Financiera

Anexo 109. PR-MES1-P3-01 Procedimiento Formulación y Aprobación del Plan Financiero

Anexo 110. PR-MES1-P3-02 Procedimiento Formulación y Aprobación del Marco Fiscal de Mediano Plazo

Anexo 111. PR-MES1-P3-03 Procedimiento Formulación y Aprobación del Presupuesto Municipal

Anexo 112. PR-MES1-P3-04 Procedimiento Modificaciones al Presupuesto Municipal

Anexo 113. PR-MES1-P3-05 Procedimiento Elaboración, Modificación y Autorización del P.A.C.

Anexo 114. FO-MES1-P3-01 Formato Plan Financiero (aportado por el DPN)

Anexo 115. FO-MES1-P3-02 Formato Marco Fiscal de Mediano Plazo

Anexo 116. FO-MES1-P3-03 Formato Operaciones Efectivas de Caja

Anexo 117. FO-MES1-P3-04 Formato Plan Anual Mensualizado de Caja

Anexo 118. FO-MES1-P3-05 Formato Proyección del Presupuesto de Ingresos

Anexo 119. FO-MES1-P3-06 Formato Proyección del Presupuesto de Gastos de Servicio Personales

Anexo 120. FO-MES1-P3-07 Formato Proyección del Presupuesto de Gastos Generales

Anexo 121. FO-MES1-P3-08 Formato Proyección del Presupuesto de Transferencias

Anexo 122. FO-MES1-P3-09 Formato Proyección del Presupuesto de Déficit

Anexo 123. FO-MES1-P3-10 Formato Proyección del Plan Anual de Inversiones

Anexo 124. FO-MES1-P3-11 Formato Proyección del Servicio de la Deuda

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

a) Los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta;
b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto;
c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, y
d) Cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario.

NOTA 1 Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

NOTA 2 Los requisitos legales y reglamentarios incluyen los relacionados con la política vigente de racionalización de trámites.

Para dar cumplimiento a este numeral,

En general los requisitos de los servicios que presta la Alcaldía de La Victoria están determinados por la Constitución Política de Colombia , las Leyes, Decretos y Resoluciones entre otros, que rigen las competencias de los municipios, para esto cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad tiene identificado los requisitos legales que le aplican en los documentos que hacen parte de los mismos procesos (numeral 12), así como en la casilla de insumos, pues la normas son insumos básicos para la realización de cualquier actividad.

Para identificar los requerimientos de los clientes, la Alcaldía de La Victoria obtiene información por diferentes vías: a través del contacto directo con los clientes (usuarios y comunidad en general) a través de los procedimientos de Peticiones, Quejas y Reclamos y las encuestas de Satisfacción de la Comunidad con el servicio, así como los diferentes escenarios de participación ciudadana.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente, y debe asegurarse de que:

a) Están definidos los requisitos del producto y/o servicio;

b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y

c) La entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por ésta (véase el numeral 4.2.4).

Cuando se cambien los requisitos del producto y/o servicio, la entidad debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.

NOTA: En algunas situaciones, tales como productos o servicios que se ofrecen por Internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada solicitud. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto y/o servicio.

Para dar cumplimiento a este numeral,

La administración cumple con Los requisitos para la prestación del servicio, se revisan de acuerdo a los requisitos legales vigentes en el momento de una contratación con el Estado y otros contratistas (Ver **Anexo 125. CA- MAP4-P2–01 Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**).

7.2.3 comunicación con el cliente

La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

a) La información sobre el producto y/o servicio,

b) Las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones,

c) La retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.

d) Mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable.

Para dar cumplimiento a este numeral;
La administración Municipal cuenta con el proceso de Comunicación Pública, establece las disposiciones para mantener una comunicación eficaz con los clientes, en cuanto al suministro de información sobre los aspectos relativos a la ejecución del plan de desarrollo.

Las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del cliente (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) se encuentran definidas en el **Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos.**

CA-MAP6-P1-01 **Anexo 3 .**Caracterización Proceso Comunicación Pública

PR-MAP6-P1-01 **Anexo 99.** Procedimiento Comunicación Organizacional

PR-MAP6-P1-02 **Anexo 100.** Procedimiento Comunicación Informativa

FO-MAP6-P1-01 **Anexo 101.** Formato Registro Convocatoria y asistencia medios y reportería a Fuentes

FO-MAP6-P2-02 **Anexo 102.** Formato Registro de llamadas

FO-MAP6-P2-03 **Anexo 103.** Formato Actualización Pagina web

LI- MAP6-P1-01 **Anexo 104.** Listado Control de Documentos entregados

LI- MAP6-P1-02 **Anexo 105.** Listado Control de Documentos de referencia

LI- MAP6-P1-03 **Anexo 106.** Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

TA-MAP6-P1-01 **Anexo 107.** Tabla para control de Servicio No conforme del Proceso.

PR-MEV2-P2-04 **Anexo 23.** Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos.

FO-MEV2-P2-07 **Anexo 87.** Formato para la Recepción de Quejas y reclamos.

FO-MEV2-P2-08 **Anexo 88.** Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Calidad

FO-MEV2-P2-09 **Anexo 89.** Relación Diaria de Quejas y Reclamos recibidos.

FO-MEV2-P2-10 **Anexo 90.** Formato Listado Seguimiento a Quejas y reclamos.

FO-MEV2-P2-11 **Anexo 91.** Formato para Respuesta a Quejas y reclamos.

FO-MEV2-P2-12 **Anexo 92.** Formato encuesta a satisfacción de Quejas reclamo.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La entidad debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto y/o servicio.
Durante la planificación del diseño y desarrollo la entidad debe determinar:
a) Las etapas del diseño y desarrollo,
b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y

c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La entidad debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo, para asegurarse de una comunicación eficaz y una asignación de responsabilidades clara.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.
NOTA Para las entidades, el diseño y desarrollo no se limita al aspecto tecnológico (Software), sino también a aquellas políticas, programas, proyectos, guías y todo aquello que se oriente a la realización del producto o prestación del servicio (véase el numeral 3.20)

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio y mantenerse registros (véase el numeral 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

a) Los requisitos funcionales y de desempeño,
b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su aceptación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:
a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo;
b) Proporcionar información apropiada para la adquisición de bienes y servicios, la producción y la prestación del servicio;
c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio, y
d) Especificar las características del producto y/o servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto y/o servicio.

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo según lo planificado (véase el numeral 7.3.1), para:

a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase el numeral 4.2.4).

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, según lo planificado (véase el numeral 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4).

NOTA La etapa de verificación se cumple cuando se compara los requisitos de entrada contra el producto y/o servicio (resultado del diseño).

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo, de acuerdo con lo planificado (véase el numeral 7.3.1), para asegurarse de que el producto y/o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.
Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto y/o servicio. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4).

NOTA 1 La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y/o servicio para la entidad.

NOTA 2 La etapa de validación se cumple cuando se compara el producto y/o servicio (resultado del diseño) contra los requisitos para su aplicación.

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad

aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase el numeral 4.2.4).

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.

7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto sobre:

a) La realización del producto y/o prestación del servicio, o

b) El producto y/o servicio final.

La entidad debe evaluar y seleccionar a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios, de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.

Deben establecerse los criterios para la selección y la evaluación de proveedores. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de éstas (véase el numeral 4.2.4).

NOTA 1 Selección objetiva se refiere a aquella selección en la cual la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

NOTA 2 El término “evaluación de proveedores” incluye la evaluación inicial y las posteriores que se deriven de la necesidad de evaluar el desempeño del proveedor (re-evaluaciones).

Para dar cumplimiento a este numeral,

En la Alcaldía de La Victoria este proceso se basa en las disposiciones legales que aplican a las entidades públicas para la adquisición de bienes y servicios (**Ver Anexo 125. CA-MAP4-P2-01 Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**).

La selección de proveedores a ser contratados por la Alcaldía de La Victoria cuyo desempeño puede afectar la calidad de los servicios prestados se rigen bajos los lineamientos establecidos en el Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios en concordancia con la legislación vigente.

La evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza mediante los procedimientos de Contratación perteneciente al proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios.

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

La información descrita en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, debe incluir, cuando sea apropiado:

a) Los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos,

b) Los requisitos para la calificación del personal, y

c) Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La entidad debe asegurarse de la adecuación de los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados, antes de comunicárselos al proveedor.

Para dar cumplimiento a este numeral; toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios (pliegos de condiciones, términos de referencia, entre otros) se encuentra documentado en los Procedimientos del **Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios.**

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

La entidad debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

Cuando la entidad o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la entidad debe establecer en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables las especificaciones para la verificación pretendida y el método para la aceptación del producto y/o servicio.

Para dar cumplimiento a este numeral, La Alcaldía de La Victoria se asegura de que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados a través de la implementación del **DR-MAP4-P2-01 Manual de Contratación.**

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

a) La disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio,

b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,

c) El uso del equipo apropiado,

d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,

e) La implementación del seguimiento y de la medición,

f) La implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio, y

g) los riesgos de mayor probabilidad e impacto.

Para el control de la prestación de los servicios que le competen a un Ente Territorial del orden Municipal, la Alcaldía de La Victoria ha establecido mecanismos básicos de control:

- El Plan de Desarrollo
- Planes de Acción, Plan Operativo Anual de Inversiones, Programas y Proyectos.
- Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relativos a todos los procesos. Estos documentos definen las condiciones controladas bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación del servicio.
- Los diferentes registros definidos en los procedimientos de los procesos misionales.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La entidad debe validar todo proceso de producción y de prestación cuando los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté en uso o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La entidad debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluidos, cuando sea aplicable:

a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,

b) La aprobación de los equipos y la calificación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas,

c) El uso de métodos y procedimientos específicos,

d) Los requisitos de los registros (véase el numeral 4.2.4), y

e) Las validaciones posteriores requeridas (revalidación).

Este requisito no aplica, porque los servicios de la Alcaldía de La Victoria pueden ser verificados durante la prestación de los mismos, mediante actividades de seguimiento o antes del momento de la entrega del producto al cliente.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la entidad debe identificar el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.

La entidad debe identificar el estado del producto y/o servicio, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto o la prestación del servicio.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la entidad debe controlar y registrar la identificación única del producto y/o servicio y mantener registros (véase el numeral 4.2.4).

Para dar cumplimiento con este numeral, todos los registros pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad se identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde a lo establecido en el numeral 5 “Documentos y Registro Utilizados” de cada procedimiento.

7.5.4 Propiedad del cliente

La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando. La entidad debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la entidad debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase el numeral 4.2.4).

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

Para dar cumplimiento a este numeral, La documentación entregada por los usuarios para adelantar las solicitudes presentadas a la Alcaldía de La Victoria, se anexa a los respectivos proyectos y trámites, y se encuentra acogida en las disposiciones de preservación y conservación definidas en el proceso de Gestión Documental.

7.5.5 Preservación del producto y/o servicio

La entidad debe preservar el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Esta preservación debe incluir, según sea aplicable, la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto y/o servicio.

La Alcaldía de La Victoria no tiene productos que puedan presentarse separadamente de las actividades de producción de los servicios que hacen parte de su misión, con excepción de la información que bajo la forma de documentos

se entrega a los clientes. Las disposiciones para la adecuada identificación, manipulación y protección de tales documentos se encuentran descritas en los procedimientos que hacen parte de los procesos de Gestión Documental.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La entidad debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados (véase numeral 7.2.1).
La entidad debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y de que se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.
Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

a) Calibrarse y/o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación; (véase el numeral 4.2.4),

b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario;

c) Estar identificado para poder determinar el estado de calibración;

d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;

e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la entidad debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La entidad debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase el numeral 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse nuevamente cuando sea necesario.

NOTA 1 Véase la norma NTC-ISO 10012, a modo de orientación.

NOTA 2 La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria no tiene este tipo de instrumentos.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.
b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
c) Mejorar continuamente la eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

La Alcaldía de La Victoria, tiene documentados, establecidos e implementados los procesos de seguimiento, medición y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de sus Productos y Servicios con los requisitos de éstos
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (ver numeral 8.2.2)
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad (ver numeral 8.5.)

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto y/o servicio entregado, los resultados de los mecanismos de participación ciudadana, las encuestas de

opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas, los informes de los agentes comerciales, mercancías devueltas, entre otros.

Como parte de la medición del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, se realiza el seguimiento a la percepción del cliente para monitorear entre otros aspectos la percepción de la comunidad de La Victoria en relación con la gestión de la entidad. También se gestionan las quejas y reclamos de los clientes respecto a la prestación del servicio mediante el **PR-MEV2- P2-04 Procedimiento para la Atención de las Quejas y Reclamos.**

En función de los resultados obtenidos se pueden generar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora.

8.2.2 Auditoria Interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

a) Es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta Norma y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad, y

b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).

Se debe planificar un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos por auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de la auditoría interna, su alcance, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías internas deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

El responsable del proceso que esté siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase el numeral 8.5.2).

NOTA Véase la norma NTC-ISO 19011, para orientación.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, es objeto de auditorías internas de calidad planificadas por el Proceso Auditorías internas de Calidad, para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad, la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

Existen dos tipos de auditorías internas dentro de la Alcaldía de La Victoria:

· Auditorías Internas de Calidad: Se realiza al menos una auditoria anual a todo el Sistema de Gestión de la Calidad. Estas auditorías se realizan por organismos y procesos y se programan en diferentes periodos, según el estado de importancia de los procesos así como el resultado de auditorías previas.

· Auditorías Internas de Control Interno: Se realizan teniendo en cuenta las directrices definidas en el proceso de Auditorias de Control Interno y las directrices establecidas en el MECI (Modelo Estándar de Control Interno).

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).

El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por proceso, por conjunto de procesos o en forma global para el Sistema.
Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente.
NOTA 1 Para el seguimiento y la medición de los procesos se pueden emplear métodos como indicadores, encuestas, seguimiento al avance de los proyectos y cronogramas entre otros.
Los métodos de seguimiento y medición deben facilitar el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas, y los resultados pertinentes deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas u otros medios con los que se cuente.
NOTA 2 Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la entidad considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y sobre la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la calidad.

Cada una de las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria tiene un ítem denominado “indicadores de seguimiento y medición” en donde se relacionan los indicadores de cada proceso. A través de estos indicadores se le hace seguimiento a cada proceso y son analizados periódicamente por el equipo de mejoramiento de cada proceso.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o prestación del servicio según las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la entrega del producto y/o prestación del servicio al cliente (véase el numeral 4.2.4).

La autorización para entregar al cliente el producto o prestar el servicio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase el numeral 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda por el cliente.

Para dar cumplimiento a este numeral, En los proyectos y en los contratos y convenios están definidas las especificaciones del servicio acordadas con el cliente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme.

La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante una o más de las siguientes maneras

a) La definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada;

b) La autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente

c) La definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista; y

d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase el numeral 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.

Para dar cumplimiento a este numeral, La Alcaldía de La Victoria documentó e implementó el **PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicios No Conformes**, en el cual se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto No Conforme.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la
Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

a) La satisfacción del cliente (véase numeral 8.2.1),

b) La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio (véase 7.2.1),

c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véanse los numerales 8.2.3 y 8.2.4), y

d) Los proveedores (véase el numeral 7.4).

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, la Alcaldía de La Victoria ha documentado e implementado el (ver **Anexo 126**. **PR-MES3-P1-01 Procedimiento para la Revisión por la Dirección)**

Así mismo, los equipos de mejoramiento y los responsables de los procesos del SGCC analizan y determinan las acciones necesarias para eliminar y/o prevenir no

conformidades en el sistema de gestión de la calidad, así como acciones para la mejora.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de
Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

La Alcaldía de La Victoria con el propósito de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la calidad ha documentado e implementado el Proceso de Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad, el cual tiene documentado entre otros procedimientos: **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Toma de Acciones las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.**

8.5.2 Acción correctiva

La entidad debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
b) Determinar las causas de las no conformidades,
c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
d) Determinar e implementar las acciones necesarias,
e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

NOTA Cuando un riesgo se materializa es necesario tomar acciones correctivas para evitar o disminuir la probabilidad de que vuelva a suceder.

En cualquiera de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la Alcaldía de La Victoria se puede identificar la necesidad de generar acción correctiva debido a:

- No cumplimiento de los requisitos definidos en los procedimientos de la Alcaldía de La Victoria.
- Incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Quejas y reclamos realizados por el cliente entre otros.

Los equipos de Mejoramiento en conjunto con los Responsables de los procesos en los cuales se identifican las no conformidades verifican la eficacia de las acciones correctivas tomadas. Para ello la Alcaldía de La Victoria ha establecido el **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Toma de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora,** en éste se establece los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad, el análisis de causas, las acciones a tomar, el seguimiento y verificación de eficacia de las mismas.

8.5.3 Acción preventiva

La entidad debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,

b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,

c) Determinar e implementar las acciones necesarias,

d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y

e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

NOTA Para evitar que los riesgos se materialicen, disminuir su probabilidad de ocurrencia o su impacto es necesario tomar acciones preventivas.

Las acciones preventivas son generadas cuando existe la posibilidad de la generación de una no conformidad. En el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, se tiene establecido el **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Toma de Acciones las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**, en éste se establecen los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad potencial, el análisis de causas, las acciones a tomar, el seguimiento y verificación de eficacia de las mismas

CA-MEV2-P1-01 **Anexo 4.** Caracterización Proceso Seguimiento y Evaluación

PR-MEV2-P1-01 **Anexo 21.** Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorias del Sistema de Gestión - Calidad y Control.

PR- MEV2 -P1-02 **Anexo 22.** Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su componente del MECI.

FO-MEV2-P1-01 **Anexo 62.** Formato Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Internas.

FO-MEV2-P1-02 **Anexo 63.**Formato Convocatoria para la Elaboración del Plan Anual de Auditoria.

FO-MEV2-P1-03 **Anexo 59.** Formato para Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditor.

FO-MEV2-P1-04 **Anexo 50.** Formato Notificación a Equipo Auditor.

FO-MEV2-P1-05 **Anexo 64.**Formato Plan de Auditoria.

FO-MEV2-P1-06 **Anexo 65.**Formato Lista de Verificación.

FO-MEV2-P1-07 **Anexo 66.**Formato Acta de Reuniones de Auditoria.

FO-MEV2-P1-08 **Anexo 67.**Formato Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados.

FO-MEV2-P1-09 **Anexo 68.**Formato Informe Auditoria.

FO-MEV2-P1-10 **Anexo 69.**Formato Informe Evaluación Auditores.

FO-MEV2-P1-11 **Anexo 70.**Formato Listado Auditores Internos.

FO-MEV2-P1-12 **Anexo 71.**Formato Cuestionarios Evaluación Elementos de Control.

FO-MEV2-P1-13 **Anexo 72.**Formato Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente.

FO-MEV2-P1-14 **Anexo 73.**Formato Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente.

FO-MEV2-P1-15 **Anexo 74.**Formato Notificación Resultados Evaluación Independiente.

FO-MEV2-P1-16 **Anexo 75.**Formato Informe Evaluación Independiente.

LI- MEV2-P1-01 **Anexo 76.** Listado Control de Documentos Entregado.

LI- MEV2-P1-02 **Anexo 77.** Listado Control de Documentos de referencia.

LI- MEV2-P1-03 **Anexo 78.** Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

TA- MEV2-P1-01 **Anexo 79.** Tabla para control de Servicio No Conforme del Proceso.

TA- MEV2-P1-01 **Anexo 80.** Tabla criterios selección auditores internos.

CA-MEV2-P2-01 **Anexo 5.** Caracterización Proceso Mejora continúa.

PR-MEV2-P2-01 **Anexo 17.** Procedimiento Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación.

PR-MEV2-P2-02 **Anexo 18.** Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y servicios no conformes.

PR-MEV2-P2-03 **Anexo 19.** Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

PR-MEV2-P2-04 **Anexo 23.** Procedimiento para la atención de Quejas y reclamos.

FO-MEV2-P2-01 **Anexo 81.** Formato Tabla para control servicio no conforme.

FO-MEV2-P2-02 **Anexo 82.** Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes.

FO-MEV2-P2-03 **Anexo 83.** Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

FO-MEV2-P2-04 **Anexo 84.** Identificación Seguimiento de Acciones de Mejora.

FO-MEV2-P2-05 **Anexo 85.** Formato Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por Proceso.

FO-MEV2-P2-06 **Anexo 86.** Formato Listado MAESTRO Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

FO-MEV2-P2-07 **Anexo 87.** Formato para la Recepción de Quejas y reclamos.

FO-MEV2-P2-08 **Anexo 88.** Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Calidad.

FO-MEV2-P2-09 **Anexo 89.** Relación Diaria de Quejas y Reclamos recibidos.

FO-MEV2-P2-10 **Anexo 90.** Formato Listado Seguimiento a Quejas y Reclamos.

FO-MEV2-P2-11 **Anexo 91.** Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos.

FO-MEV2-P2-12 **Anexo 92.** Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos.

FO-MEV2-P2-13 **Anexo 93.** Cronograma para las reuniones de Mejoramiento y Auto evaluación.

FO-MEV2-P2-14 **Anexo 94.** Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación.

LI- MEV2-P2-01 **Anexo 95.** Listado Control de Documentos Entregados.

LI- MEV2-P2-02 **Anexo 96.** Listado Control de Documentos de referencia.

LI- MEV2-P2-03 **Anexo 97.** Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

TA- MEV2-P2-01 **Anexo 98.** Tabla para control de Servicio No Conforme del Proceso.

15. PRESUPUESTO

15.1 COSTOS

La implementación de que incurrió la empresa se puede especificar en Costos Directos e Indirectos:

1. Costos Directos

Contratación de Consultor

Adquisición de la Norma **NTCGP 1000:2009**, libros y publicaciones relacionadas.

2. Costos Indirectos

Tiempo manejado por la dirección y funcionarios de la Comisaria de Familia de la Alcaldía de la Victoria Valle para el desarrollo del sistema.

Gastos en digitación de documentos, papelería y otros artículos de consumo requeridos para la preparación de manuales y documentación de procesos.

15.2 BENEFICIOS

La documentación del sistema de gestión de calidad en la Comisaria de Familia del Municipio de la Victoria permitió que se obtuvieran beneficios internos así mismo oportunidades en el medio exterior.

1. Beneficios Internos

- Mayor compromiso de la dirección y funcionarios de la entidad
- Mejor toma de decisiones
- Mejores condiciones de trabajo para los funcionarios
- Aumento de motivación por parte de los empleados
- Reducción de fallas internas (menores tarifas de reproceso, rechazos)
- Reducción de fallas externas (Menos quejas de los usuarios, reemplazos etc.)
- Mejora continua del sistema de gestión de calidad

2. Beneficios Externos

- Mayor satisfacción de los usuarios
- Más confianza en los servicios que se prestan dentro de la entidad
- Una mejor imagen de la organización

- Mejor calidad en la prestación de los servicios

15.3 GASTOS

Estos Valores incluyen los gastos correspondientes a la documentación de los procesos .El tiempo utilizado aproximado fue de doce meses.

PRESUPUESTO	
GASTOS	**VALOR TOTAL**
Gastos de la empresa	
Gastos personales	
Consultor	$ 1.000.000
Gastos Generales	
Papelería	$ 300.000
Capacitaciones	$ 1.200.000
Total gastos generales	$ 1.500.000
Gastos personales	
Fotocopias	$ 70.000
Digitación	$ 420.000
Papelería	$ 60.000
Total gastos personales	$ 550.000
TOTAL	$ 3.050.000

16. CONCLUSIONES

De acuerdo con el proyecto realizado en la Comisaria de Familia de la Alcaldía de la Victoria Valle, se puede concluir:

- A través de la documentación de todas las actividades realizadas en la comisaria de familia, se puede tener un control sobre la calidad del servicio prestado a la comunidad.

- Los procesos permitieron a la comisaria de familia el acceso adecuado en la búsqueda de la resolución de los conflictos socio familiar al mismo tiempo para que el equipo interdisciplinario adquiriera un orden consecuente en el abordaje de las familias en la protección y el restablecimiento de los derechos.

- A través de la documentación y enfoque al cliente, se pudo identificar las no conformidades y la postulación de acciones correctivas y preventivas para la solución de problemas identificados en la dependencia, de tal forma que no se vuelvan recurrentes las quejas o reclamos que presentan los usuarios garantizando así la percepción de la calidad y la satisfacción de los cliente.

- Por medio de los procesos y procedimientos se pudo identificar la interacción entre procesos y tomar medidas, que garantizaran la prestación del servicio.

- Los funcionarios a través de la documentación y sensibilización comprendieron la importancia del sistema de gestión de calidad y obtención de certificados que garanticen estándares de calidad.

- Con la documentación realizada la dirección de la entidad determino el compromiso y responsabilidad de la ejecución correcta y sostenimiento del sistema de gestión de calidad por parte de los funcionarios; dadas las condiciones de liderazgo y autoridad que ocupan dichos cargos.

- Se concluye además, que el Sistema de Gestión de Calidad no le asegura a una empresa que su servicio va a ser de calidad, sino existe un compromiso real de toda la organización por aplicar y cumplir cada uno de los programas establecidos para tal fin. Los Sistemas de Calidad Con llevan a la organización del Servicio.

17. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de mejorar el desempeño de la alcaldía de La Victoria Valle se desarrolló la documentación de la comisaria de familia para establecer el Sistema de Gestión de calidad, no obstante este es un proceso largo y continuó en la cual la documentación desarrollada se convierte en la base para la entidad de los procesos y mejoramiento del servicio, por lo cual se pautan las siguientes recomendaciones:

- Se aconseja que la Comisaria de Familia cuente con un equipo interdisciplinario conforme la ley, ya que no se cuenta con la trabajadora social de tiempo completo que hace que haya una duplicidad de las funciones y se presente inconformidades de los usuarios por la prestación del servicio que se presta en la Comisaria de Familia.

- Se recomienda que realmente exista compromiso y la tendencia hacia el mejoramiento continuo si en verdad se quiere ver los resultados y logros propuestos para la documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma NTCGP 1000-2009.

- Establecer un compromiso real por parte de la Alta Dirección y los funcionarios de la entidad para dar le permanencia al Sistema de Gestión de Calidad y una comunicación interna permanente para que los empleados adquieran unos compromisos que aporten al mejoramiento continuo del sistema de calidad. Teniendo en cuenta que si la empresa gana, los empleados ganan.

- Es aconsejable realizar auditorías internas de calidad en los periodos establecidos como mínimo una vez cada año dada la importancia de estas y la gran ayuda que presta al sistema en la identificación de no conformidades y en el cierre de las mismas una vez han sido adecuadamente analizadas.

- El sistema de gestión de calidad es un sistema que debe ser constantemente actualizado para garantizar que las necesidades de los procesos; se tengan en cuenta con los cambios a los que se ve enfrentada una organización con el paso de tiempo.

- Es aconsejable que todos los funcionarios de la entidad y en especial el comité de calidad, tengan claros los objetivos, misión, visión para la eficiencia y desempeño de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICIÓN. Sistemas de Gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario, NTC-ISO 9000 Bogotá D.C El Instituto. 2005. 29 PP.

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. NTCGP: 2009

FEIGENBAUM, A.V. Control Total de la Calidad, CECSA, Segunda edición. México. 1986

GUÍA DE DIAGNOSTICO IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Bajo La Norma Técnica para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004

HISTORIA DE LA CALIDAD, ABIGAIL SANCHEZ

ALCALDIA MUNICIPAL- Plan de Desarrollo

Páginas Web de referencia:

http://www.lavictoria-valle.gov.co/sitio.shtml?apc=m1T1--&m=f

http://es.wikipedia.org/wiki/La_Victoria_(Valle_del_Cauca)

htt://www.historia de la calidad – Wikipedia

http://www.monografías.com/edadmedia.shtml

ANEXOS

MACROPROCESO: Convivencia y Seguridad Ciudadana	**PROCESO:** Convivencia Pacífica y Seguridad	**SUBPROCESO:** Protección de la Familia –Atención Demandas Ciudadanas
1. OBJETIVO: Consolidar y manejar espacios institucionales de atención a los problemas de las familias, donde se promueva el dialogo, la reflexión y el aprendizaje para solución a los conflictos, de manera que se conviertan en una fuente de cambio hacia el crecimiento y desarrollo de la familia. Prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia vulnerados por las situaciones de violencia intrafamiliar y de las demás establecidas por la ley.		**2. RESPONSABLE:** Comisario (a) de la familia

3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**PHVA**	**6. CARACTERÍSTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: Alcaldía EXTERNOS: - Estado - ICBF	Necesidades de la Comunidad FO-MMI4-P1.1-02 Lista de Requisitos Mínimos	Recepción de la Solicitud por parte de la Comunidad	P	Se recepcionan el formato de Solicitud del Servicio, adjunto se chequea listado de requisitos mínimos y cronograma que aplica para el tipo de solicitud	FO- MMI4-P1.1-01 Solicitud de Servicio FO-MMI4- P1.1-03 Cronograma del Proceso	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -comunidad -Familias -Niños ,niñas y adolescentes -Mujeres en condiciones especiales de vulnerabilidad
INTERNOS :Alcaldía EXTERNO: -Estado -ICBF	FO-MMI4-P1.1-01 Solicitud de Servicio FO- MMI4-P1.1-02 Lista de Requisitos Mínimos	-Tramitar solicitud queja o informe con auto de conocimiento del caso.	H	Si el tipo de Solicitud corresponde a; 1. Para el caso en que necesite el Restablecimiento de Derechos, bien sea por Solicitud de la Comunidad, de la Policía o de oficio Ver PR-MMI4-P1-1-01 Proceso	FO-MMI4-P1.1-04 Formato Auto de Auto de PRD	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -Comunidad -Familias -Niños .niñas y

	FO-MMI4-P1.1-03 Cronograma del Proceso			Administrativo de Restablecimiento de Derechos 2. Cuotas alimentarias ,custodia, tenencia y regulación de Visitas Ver PR-MMI4-P1-1-01 Cuotas Alimentarias ,Custodia, Tenencia y Regulación de Visitas 3. Protección Medidas por Violencia Intrafamiliar Ver PR-MMI14-P1-1-02 Protección por Violencia Intrafamiliar 4. Denuncias por Abuso Sexual-Maltrato Infantil Ver PR-MMI14-P1-1-05 Denuncias por Abuso Sexual – Maltrato Infantil 5. Retención de menores de edad que infringen toque de queda para menores de edad. Ver PR-MMI4-P1-1-06	FO-MMI4-P1.1-05 Formato Historia Clínica FO-MMI4-P1.1-06 Formato Ficha Social FO-MMI4-P1.1-07 Formato Verificación de Derechos FO-MMI4-P1.1-08 Formato Valoración Médico Legal FO-MMI4-P1.1-09 Formato Acta de Amonestación y Compromiso de Convivencia FO-MMI4-P1.1-10 Formato Acta de Ubicación -FO-MMI4-P1.1-11	adolescentes. -Mujeres en condiciones de vulnerabilidad.

				Retención de menores de edad que infringen toque de queda para menores de edad	Formato Solicitud de Conciliación FO-MMI4-P1.1-12 Formato Auto de Conocimiento FO-MMI4-P1.1-13 Formato Citación FO-MMI4-P1.1-14 Formato Audiencia de Conciliación FO-MMI4-P1.1-15 Formato Resolución FO-MMI4-P1.1-16 Formato Requerimiento de Alimentos FO-MMI4-P1.1-17 Formato Auto de Conocimiento de Violencia Intrafamiliar FO-MMI4-P1.1-18 Formato de Solicitud de Medida de	

					Protección FO-MMI4-P1.1-19 Formato Comunicado Oficial FO-MMI4-P1.1-20 Formato Audiencia para Imponer Medida de Protección FO-MMI4-P1.1-21 Formato de Incumplimiento de Medida con Multa FO-MMI4-P1.1-22 Formato Auto de Transformación Multa en Arresto _FO-MMI4-P1.1-23 Formato Consentimiento Informado para Pruebas Formato Uso	

					Exclusivo de Policía Judicial Único de Noticia Criminal **-FJP2-** _FO-MMI4-P1.1-24 Formato Registro Diario de Actividades _Formato Acta (Exclusiva de Policía Nacional) FO-MMI4-P1.1-25 Formato Lista de Asistencia a charlas y/o Capacitaciones FO-MMI4-P1.1-26 Formato Evaluación de Charlas y/o Capacitaciones FO-MMI4-P1.1-27 Formato Informe de Charlas y/o Capacitaciones	

					FO-MMI4-P1.1-29 Formato Acta de Conminación de Menor en Establecimiento Público	
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas	V	PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades No conformidades detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A	PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas	Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	INTERNOS: -Todas las secretarias EXTERNOS: - La comunidad en general

9. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:

10. RECURSOS NECESARIOS:

- Recurso Humano
- Instalaciones locativas
- Equipos de computo
- Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura
- Aplicación de Software para los documentos más relevantes (Series Documentales).

11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009

7.4 Adquisiciones de bienes y servicios
7.5 Producción y prestación del servicio

12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES)

-Ley 1098 de 2006 (ley de infancia y adolescencia)
-Ley 294 de 1996 Modificado Ley 575
- Ley 640 de 2001
-Ley 1060 de 2006 Código de Procedimiento Civil.
- Decreto 4840 de 2007.

13. DOCUMENTOS RELACIONADOS

FO-MMI4-P1.1-01 Formato de Solicitud de Servicio
FO-MMI4-P1.1-02 Formato de Requisitos Mínimos
FO-MMI4-P1.1-03 Formato de Cronograma de Proceso
FO-MMI4-P1.1-04 Formato de Auto de PRD
FO-MMI4-P1.1-05 Formato Historia Clínica
FO-MMI4-P1.1-0 6 Formato Ficha Social
FO-MMI4-P1.1-0 7 Formato Verificación de Derechos
FO-MMI4-P1.1-0 8 Formato Valoración Médico Legal
FO-MMI4-P1.1-0 9 Formato Acta de Amonestación y Compromiso de Convivencia
FO-MMI4-P1.1-10 Formato Acta de Ubicación
FO-MMI4-P1.1-11 Formato de Solicitud de Conciliación
FO-MMI4-P1.1-12 Formato Auto de Conocimiento
FO-MMI4-P1.1-13 Formato de Citación
FO-MMI4-P1.1-14 Formato de Audiencia
FO-MMI4-P1.1-15 Formato Resolución
FO-MMI4-P1.1-16 Formato Requerimiento de Alimentos
FO-MMI4-P1.1-17 Formato Auto de Conocimiento Violencia Intrafamiliar
FO-MMI4-P1.1-18 Formato Solicitud de Medida de Protección
FO-MMI4-P1.1-19 Formato de Comunicación Oficial
FO-MMI4-P1.1-20 Formato Audiencia Para Imponer Medida

	de Protección FO-MMI4-P1.1-21 Formato Incumplimiento de Medida con Multa FO-MMI4-P1.1-22 Formato Auto de Transformación Multa en Arresto FO-MMI4-P1.1-23 Formato Consentimiento Informado para toma de Muestras FO-MMI4-P1.1-24 Formato Registro Diario de Actividades FO-MMI4-P1.1-25 Formato Lista de Asistencia de Charlas y/o Capacitaciones FO-MMI4-P1.1-26 Formato Evaluación de Charlas y/o Capacitaciones FO-MMI4-P1.1-27 Formato Informe de Charlas y/o Capacitaciones FO-MMI4-P1.1-29 Formato acta de Conminación de Menor en Establecimiento Público.

* Formatos relativos a cada Entidad Externa Asesora o de Control

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2011	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
-Determinar el % de violencias intrafamiliares presentadas y la oportunidad con que se atienden estos	- Número de Violencias intrafamiliares iniciadas *100 Número de Violencias intrafamiliares presentadas	Eficiencia	Se calcula el % de eficiencia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la Comisaría de Familia	Comisaría de Familia	Trimestral

casos							
-Determinar la capacidad de respuesta a las solicitudes de mediación en los problemas intrafamiliares presentados	-Número de Conciliaciones familiares efectuadas *100 Número de conciliaciones citadas	Eficacia	Se calcula el % de eficacia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la Comisaría de Familia	Comisaría de Familia	Trimestral
-Determinar el número de asesorías y terapias psicologías presentadas	-Número de Requerimientos Atendidos *100 Número de Solicitudes Presentadas	Eficacia	Se calcula el % de eficacia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la Comisaría de Familia	Comisaría de Familia	**Mensual**
-Determinar el número de niños en hogar de paso respecto a los casos denunciados o procesos de restablecimiento de derecho.	-Número de Niños en Hogar de Paso Número de Casos Denunciados o procesos de Restablecimiento de Derecho	Efectividad	Se calcula el % de efectividad del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la Comisaría de Familia	Comisaría de Familia	**Mensual**
-Determinar el nivel de conformidad o satisfacción del	-Número De Usuarios Satisfechos con el servicio *100			100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la	Comisaría de Familia	Trimestral

usuario con respecto a los procesos de prestación del servicio	Número Total De Usuarios Satisfechos encuestados	Efectividad	Se calcula el % de efectividad del Proceso		Comisaría de Familia		

15. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**
01	12/10/2011	No aplica por ser la primera versión

	ALCALDÍA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CÓDIGO: CA-MMI4-P1.1-02	VERSIÓN: 01
	Anexo 2 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	FECHA DE APROBACIÓN: 12/10/2011	
		PAGINA 1 DE 3	

MACROPROCESO:	**PROCESO:**	**SUBPROCESO:**
Convivencia y Seguridad Ciudadana	Convivencia Pacifica y Segurid	Protección de la Familia –Prevención y Promoción Ciudadanas

1.OBJETIVO:	**2. RESPONSABLE:**
Promocionar los derechos de los niños, niñas y adolescentes y demás miembros del núcleo familiar, ejecutando acciones conducentes a garantizar su pleno y armonioso desarrollo social y familiar, conforme al contenido de la Ley 1098 de 2006 y demás normas aplicables a estos asuntos.	Comisario (a) de la familia

3. PROVEEDORES	4. INSUMOS	5. ETAPAS (ACTIVIDADES)	PHVA	6. CARACTERÍSTICAS	7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	8. CLIENTES
INTERNOS: Alcaldía EXTERNOS: - Estado - ICBF	Necesidades de la Comunidad Temas específicos de la Ley 1098 de 2006	Recepción de la Solicitud por parte de la Comunidad	P	Elaborar Plan de Acción para la Promoción y Prevención del Abuso y Violencia Intrafamiliar. Si existen peticiones por parte de las instituciones y la comunidad en general sobre un tema específico se debe diligenciar previamente el Formato de solicitud para ser incluidos los temas en el Plan de Acción de la vigencia.	FO-MMI4-P1.1-01 Solicitud de Servicio FO –MMI4-P1.1-28 Plan de Acción	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -Comunidad -Familias -Niños ,niñas y adolescentes -Mujeres en condiciones
INTERNOS :Alcaldía EXTERNO: -Estado -ICBF	FO- MMI4-P1.1-28 Plan de Acción	Ejecución de Capacitaciones	H	Preparar la logística para el desarrollo de la (s) capacitación (es), así: Disponer : -Sitio/ lugar -Equipo de sonido	FO-MMI4-P1.1-26 Formato Listado de Asistencia FO-MMI4-P1.1-27 Formato Evaluación de Capacitaciones	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: . Comunidad -Familias

				-Micrófono -Video Ben -Pizarrón -Marcadores -Papelería -Lápices -Sillas -Mesas Prepara el Temario y las Ayudas Audiovisuales -Registro de asistencia -Encuestas -Fotos	FO-MMI4-P1.1-27 Formato Informe Capacitaciones	-Niños .niñas y adolescentes. -Mujeres en condiciones de vulnerabilidad
INTERNOS :Alcaldía EXTERNO: -Estado -ICBF	FO-MMI4-P1.1.05 Informes psicológico FO-MMI4-P1.1-06 Formato Ficha Social	Realizar visitas domiciliarias y valoraciones psicológicas	H	Atención psicológica, y socio familiar de los casos remitidos por la comisaria	FO-MM4.P1.1-05 Formato Informe Psicológico FO-MMI4-P1.1-06 Formato Ficha Social	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: . Comunidad -Familias -Niños .niñas y adolescentes -Mujeres en condiciones de vulnerabilidad
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas	V	PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en

- Comunidad						general
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades No conformidades detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A	PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas	Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	INTERNOS: -Todas las secretarias EXTERNOS: - La comunidad en general

9. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:

10. RECURSOS NECESARIOS:
- Recurso Humano
- Instalaciones locativas
- Equipos de computo
- Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura
- Aplicación de Software para los documentos más relevantes (Series Documentales).

11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:
7.4 Adquisiciones de bienes y servicios
7.5 Producción y prestación del servicio

12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES)

-Ley 1098 de 2006 (ley de infancia y adolescencia)
-Ley 294 de 1996 Modificado Ley 575

13. DOCUMENTOS RELACIONADOS

°Procedimiento para Valoración Psicológica	PR-MMI4-P1.1-05
°Procedimiento para Visitas Domiciliarias	PR-MMI4-P1.1- 06
°Procedimiento para la Realización de las Capacit aciones	PR-MMI4-P1.1-07

- Ley 640 de 2001 -Ley 1060 de 2006 Código de Procedimiento Civil. - Decreto 4840 de 2007.	°Formato Listado de Asistencia FO-MMI4-P1.1-25 °Formato Evaluación capacitaciones FO-MMI4-P1.1-26 °Formato Informe Capacitaciones FO-MMI4-P1.1-27 °Formato de informe Psicológico FO-MMI4-P1.1-05 °Formato Ficha Social FO-MMI4-P1.1-06

* Formatos relativos a cada Entidad Externa Asesora o de Control

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2011	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
-Determinar el número de visitas realizadas en relación con las solicitadas	Número de visitas domiciliarias realizadas *100 Número de visitas requeridas	Eficiencia	Se calcula el % de eficiencia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la Comisaría de Familia	Comisaría de Familia	Mensual
-Cumplimiento del Plan de acción	Actividades Cumplidas Actividades Planeadas	Eficacia	Se calcula el % de eficacia del	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la	Comisaría de Familia	Anual

			Proceso		Comisaría de Familia		
-Conocer el nivel de cumplimiento de las capacitaciones de prevención y promoción	-Número de capacitaciones ejecutadas *100 Número de capacitaciones planificadas	Eficacia	Se calcula el % de eficacia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la Comisaría de Familia	Comisaría de Familia	Trimestral
-Determinar el nivel de conformidad o satisfacción de usuario con respecto al servicio de prevención y promoción	-Número de Usuarios Satisfechos con el Servicio *100 Número Total de Usuarios Satisfechos encuestados	Efectividad	Se calcula el % de efectividad del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la Comisaría de Familia	Comisaría de Familia	Trimestral

15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	12/29/2008	No aplica por ser la primera versión
02		Adopción de la Versión 2 del Manual de Contratación

MACROPROCESO:	**PROCESO:**	**SUBPROCESO:**
Comunicación Publica	Comunicación Publica	**N.A**

1. OBJETIVO:	**2. RESPONSABLE:**
Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de la comunicación interna y externa en la organización	Despacho del Alcalde

3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**PHVA**	**6. CARACTERÍSTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: Funcionarios que producen la información a divulgar EXTERNOS: Comunidad, Proveedores, contratistas, entes reguladores o de control, entes de cooperación o financiación,	Necesidad de comunicación generada y de interés en la Entidad	Comunicación Organizacional	P	Ver Procedimiento. PR-MAP6-P1-01 Comunicación organizacional	FO-MAP6-P1-02 Registro Convocatoria y asistencia medios y reportería a fuentes FO-MAP6-P1-03 Registro de llamadas Arte final Plan de trabajo Guión o Textos Bocetos Videos	Comunidad, Proveedores, contratistas, entes reguladores o de control, entes de cooperación o financiación, otras entidades u organismos públicos, entre otros

otras entidades u organismos públicos, entre otros					Fotografías Plan de Distribución	
INTERNOS: Funcionarios que producen la información a divulgar EXTERNOS: Comunidad, Proveedores, contratistas, entes reguladores o de control, entes de cooperación o financiación, otras entidades u organismos públicos, entre otros	Necesidad de comunicación de información de interés general	Comunicación Informativa	H	Ver Procedimiento. PR-MAP6-P1-02 Comunicación Informativa	FO-MAP6-P1-03 Actualización Pagina Web	Comunidad, Proveedores, contratistas, entes reguladores o de control, entes de cooperación o financiación, otras entidades u organismos públicos, entre otros.

INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas	V	-PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades No conformidades detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A	PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas	Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	INTERNOS: EXTERNOS: - La comunidad en general

9.PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Con el 100% de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación que se ejecutan en la Administración Municipal

10. RECURSOS NECESARIOS: - Hardware - Recurso Humano con conocimientos y habilidades apropiadas - Software	**11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:** - 4.2 Gestión documental - 5.1 Compromiso de la dirección

- Otros básicos (computadores, papelería, etc.)	- 5.4 Planificación - 7.2.3 Comunicación con el cliente - 8.2.1 Satisfacción del cliente - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES) - Subsistema de Control de Gestión del componente Información y Comunicación Pública, incorporado en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, los elementos Información Primaria, Secundaria, comunicación Organizacional, Informativa y Medios de Comunicación. - Norma NTCGP 1000:2004, en su Artículo 1.2 literal j) establece el principio de transparencia como orientador de los procesos, garantizando actuaciones y decisiones claras; por lo tanto es importante que las entidades promuevan el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.	**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS** FO-MAP6-P1-01 Actualización Página Web FO-MAP6-P1-02 Registro Convocatoria y asistencia medios y reportería a fuentes FO-MAP6-P1-03 Registro de llamadas DR-MAP6-P1-01 MCPOI – Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa

* Formatos relativos a cada Entidad Externa Asesora o de Control

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION							
OBJETIVO	**FORMULA**	**TIPO DE INDICADOR**	**DESCRIPCION**	**META 2011**	**FACTOR DE ÉXITO**	**RESPONSABLE**	**PERIODICIDAD MEDICIÓN**

Producir las plantillas para presentaciones, diseños gráficos, audiovisuales, lemas y materiales de apoyo para las presentaciones que haga en la Entidad. Solicitar por escrito las necesidades que en materia de redacción y corrección de textos informativos tengan las respectivas dependencias.	N°diseños gráficos elaborados N° de diseños gráficos requeridos * 100 N° de necesidades satisfechas en materia de redacción y corrección de textos informativos N° de necesidades totales de redacción y corrección de textos informativos * 100	Eficacia	Se calcula el % de Eficacia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte Comunicación Pública	Despacho del Alcalde – funcionario responsable de Comunicaciones	Mensual
Enmarcar la comunicación con los Órganos de Control en los principios de oportunidad, transparencia, independencia y eficiencia	N°de respuestas oportunas a los Órganos de Control N°de requerimientos de los Órganos de Control	Eficiencia	Se calcula el % de Eficienciadel Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Comunicación Pública	Despacho del Alcalde – funcionario responsable de Comunicaciones	Mensual

Información de la Administración Municipal publicada en los medios masivos de comunicación locales, regionales y nacionales	N° de publicaciones positivas realizadas en el periodo	Efectividad	Se calcula el % de Efectividaddel Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Comunicación Pública	Despacho del Alcalde – funcionario responsable de Comunicaciones	Mensual

15. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**
01	12/10/2011	No aplica por ser la primera versión

	ALCALDÍA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CÓDIGO: CA-MEV2-P1-01	VERSIÓN: 01
	Anexo 4 **CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**	FECHA DE APROBACIÓN: //	
		PAGINA 1 DE 4	

MACROPROCESO:	**PROCESO:**	**SUBPROCESO:**
Seguimiento, Evaluación y Mejora	Seguimiento y Evaluación	**N.A**

1. OBJETIVO:	**2. RESPONSABLE:**
Realizar actividadesde seguimiento, medición, evaluación y verificación que permitan determinar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión – Calidad y Control- de la Alcaldía, en la realización de su propósito de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad y con ello a la satisfacción de los ciudadanos y usuarios de sus servicios.	Jefe de Control Interno y Calidad Todos los funcionarios de la entidad en la medida en que deben participar en las auditorías, tanto en su papel de auditores como en su papel de auditados

3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**PHVA**	**6. CARACTERÍSTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: - Toda la Alcaldía Municipal EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	- NTCGP 1000:2009 - MECI 1000:2005 - Informes de auditorías anteriores - Procesos y Procedimientos - Registros del sistema de	- Programar Anualmente las Auditorías internas que se llevarán a cabo en la entidad en términos de tiempos y recursos Ejecutar las Auditorías	P	- Ver PR-MEV2-P1-01 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorias del Sistema de Gestión - Calidad y Control.	- Acta Reunión (informe evaluación) - Acciones Correctivas, Preventivas o de mejora. - Cuestionario y Cronograma encuestas	INTERNOS: - La Administración Municipal - Oficina Control Interno y Calidad

	Gestión.	Internas			satisfacción usuarios.	EXTERNOS: - Toda la comunidad
INTERNOS: - Todas las secretarias y dependencias EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	- MECI 1000:2005 y toda la normatividad asociada - Procesos y Procedimientos - Registros del sistema de Gestión.	- Realizar una vez en el año la Evaluación Independiente al Sistema de Gestión – Calidad y Control – específicamente a su componente de Control Interno (grado de desarrollo e implementación de los sistemas, componentes y elementos del MECI)	H	- Ver PR-MEV2-P1-02 Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su componente del MECI	- Evaluación del nivel de desarrollo del Sistema de Gestión en su componente MECI	INTERNOS: - La Administración Municipal EXTERNOS: - DAFP - Toda la comunidad
INTERNOS:	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los		-PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes	INTERNOS: -Alcaldía Municipal

EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad		procesos y establecer la forma de corregirlas	V	Control de Servicio no conforme	- Tablas para control	EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades No conformidades detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A	PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas	Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	INTERNOS: EXTERNOS: - La comunidad en general

9.PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:

-Las actividades aquí descritas interactúan en todos los macroprocesos y procesos de la Administración Municipal

10. RECURSOS NECESARIOS: - Hardware **-** Recurso Humano con conocimientos y habilidades apropiadas **-** Software - Otros básicos (computadores, papelería, etc.)	**11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:** - 8.2.2. Seguimiento y Evaluación/ Auditoría interna - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio - 8.5 Mejora

12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES)	**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS**
- Ley 872 de 2003 - NTCGP 1000:2009 - Ley 87 de 1993 - MECI 1000:2005 - Decreto Municipal No. 27 de 2006 - Resolución Municipal No. 48 de 2007	- PR - MEV2 - P2 - 01Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorías Internas del Sistema de Gestión - Calidad y Control - - PR - MEV2 - P2 - 02Procedimiento para la Evaluación Independiente del Sistema de Gestión en su componente del MECI

* Formatos relativos a cada Entidad Externa Asesora o de Control

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2011	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
Cumplimiento del plan de auditorías internas.	N°Auditorías realizadas * 100 N°auditorias planeadas	Eficiencia	Se calcula el % de Eficienciadel Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Control Interno	Jefe de Control Interno y Calidad	Trimestral

Realización del seguimiento a las propuestas de mejora que surgen como de todas las fuentes posibles (producto no conformes, auditorias, reuniones grupos mejoramiento y control) en toda la entidad y por dependencia	No. Total de mejoras revisadas *100 No. Total de mejoras formuladas	Eficacia	Se calcula el % de Eficacia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Control Interno	Jefe de Control Interno y Calidad	Trimestral
Entrega oportuna de la Evaluación Independiente	Día de entrega de la Evaluación Independiente	Efectividad	Se calcula el % de Efectividad del Proceso	Día según sea indicado por DAFP	Verificación o seguimiento permanente por parte de Control	Jefe de ntrol Interno y	Anual

(información requerida por la DAFP)					Interno	Calidad	

15. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**
01		No aplica por ser la primera versión

MACROPROCESO:	**PROCESO:**	**SUBPROCESO:**
Seguimiento, Evaluación y Mejora	Mejoramiento Continuo	**N.A**

1. OBJETIVO: Realizar actividades que permitan una mejora continua del Sistema de Gestión (y con él del desempeño general de la Alcaldía, de la calidad de sus productos y servicios y de la atención o los ciudadanos) a partir de la recolección y análisis sistemático de información de los puntos en los que se está fallando y la toma de acciones para su mejora.

2. RESPONSABLE: Jefe de Control Interno y Calidad y todos los Secretarios y responsables de Dependencias

3. PROVEEDORES	4. INSUMOS	5. ETAPAS (ACTIVIDADES)	PHVA	6. CARACTERÍSTICAS	7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	8. CLIENTES
INTERNOS: - Todas las secretarias y dependencias EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	- Procesos y Procedimientos - Registros del sistema de Gestión. - Evaluación de usuarios - Resultados de Evaluación Independiente	-Realizar trimestralmente las reuniones de los grupos de Mejoramiento de cada Secretaria y semestralmente (como parte de estas reuniones) realizar las autoevaluaciones estipuladas en el MECI.	P	- Ver o PR-MEV2-P2-01 - Procedimiento Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación	- Acta Reunión (informe evaluación) - Acciones Correctivas, Preventivas o de mejora. - Cuestionario y Cronograma encuestas satisfacción usuarios.	INTERNOS: - La Administración Municipal - Oficina Control Interno y Calidad EXTERNOS: - Toda la comunidad
INTERNOS: - Todas las	- Ejecución de actividades	- Controlar las no		- Ver o PR-MEV2-P2-02 -	- Control y seguimiento productos y servicios No	

secretarias y dependencias EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad		conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas		Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y Servicios No Conformes	Conformes - Tablas para control	INTERNOS: - Todas las secretarias EXTERNOS: - La comunidad en general
INTERNOS: - Todas las secretarias y dependencias EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	- Ejecución de actividades - No conformidades detectadas - Fallas en la prestación de los productos o servicios - Auditorías	-Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a		- Ver PR-MEV2-P2-03 - Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	- Mejora sistemática del desempeño de la Alcaldía de la Victoria	INTERNOS: - Todas las secretarias EXTERNOS: - La comunidad en general

	Internas -Evaluación Independiente	mejorar en todos los procesos de la Alcaldía				
INTERNOS: - Todas las secretarias y dependencias EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	- Interacción con la comunidad	- Gestionar adecuadamente las quejas y reclamos presentados por la comunidad	H	- Ver PR-MEV2-P2-04 - Procedimiento para la atención de Quejas y Reclamos	- Satisfacción Usuarios de los productos y servicios de la Alcaldía	INTERNOS: EXTERNOS: - La comunidad en general
INTERNOS: - Todas las secretarias y dependencias EXTERNOS:	- Cuestionarios y Cronograma para Evaluación Servicio diseñados en las Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación.	- El jefe de Control interno y calidad debe implementar las encuestas estructuradas en las reuniones de		-Es responsabilidad de éste funcionarios implementar las encuestas (destinar recursos humanos y físicos), analizarlas (generar informes) y remitirlos a los Secretarios o	- Informes de encuestas de satisfacción a la comunidad - Mejora de Fallas	INTERNOS: - Todas las secretarias EXTERNOS: - La comunidad en general

		Mejoramiento y Autoevaluación.		Responsables de Dependencias para que se tomen las acciones correspondientes.		
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas	V	-PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades No conformidades detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A	PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas	Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	INTERNOS: EXTERNOS: - La comunidad en general
9.PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: -Las actividades aquí[i descritas interactúan en todos los macroprocesos y procesos de la Administración Municipal						
10. RECURSOS NECESARIOS:				**11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:**		

- Hardware - Recurso Humano con conocimientos y habilidades apropiadas - Software - Otros básicos (computadores, papelería, etc.)	- 4.1 Requisitos generales - 4.2 Gestión documental - 5.1 Compromiso de la dirección - 5.3 Política de la calidad - 5.4 Planificación - 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio - 7.2.3 Comunicación con el cliente - 8.2.1 Satisfacción del cliente - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio - 8.5 Mejora
12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES) - Ley 872 de 2003 - NTCGP 1000:2009	**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS** o PR-MEV2-P2-01 - Procedimiento Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación o PR-MEV2-P2-02 - Procedimiento para el Control y Seguimiento de Productos y Servicios No Conformes o PR-MEV2-P2-03 - Procedimiento para AccionesCorrectivas, Preventivas y de Mejora o PR-MEV2-P2-04 - Procedimiento para la atención de Quejas y Reclamos

* Formatos relativos a cada Entidad Externa Asesora o de Control

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2011	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
Toma de acciones para la mejora en el Sistema de Gestión	(Acciones para la mejora eficacescorrectivas+preventivas+de mejora))/ (Acciones para la mejora definidas) * 100	Eficacia	Se calcula el % de Eficaciadel Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de la	Jefe de Control Interno y Calidad	Trimestral
Cumplimiento del plan de auditorías internas	N°Auditorías realizadas N°auditorias planeadas * 100	Eficiencia	Se calcula el % de Eficienciadel Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Control Interno	Jefe de Control Interno y Calidad	Trimestral
Respuestas a Quejas y Reclamos	No de Quejas y reclamosContestados *100 No. Quejas yReclamos Recibidos	Eficacia	Se calcula el % de Eficacia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Control Interno	Jefe de Control Interno y Calidad	Trimestral

15. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**
01		No aplica por ser la primera versión

TABLA DE CONTENIDO

1 GENERALIDADES
1.1 El MECI, la NTCGP y la articulación de ambos sistemas en el Sistema de Gestión – Calidad y Control– (SGCC) 2
1.1.1 El MECI 2
1.1.2 La NTCGP 5
1.1.3 Articulación de los Sistemas 7
1.2 Propósito del Manual de Calidad 8
1.3 Alcance y Exclusiones del SGCC 8
1.4 Organización del Municipio para Implementar y Mantener el SGCC 9
1.5 Definiciones 9

2 EL MUNICIPIO DE LA VICTORIA 9
2.1 Presentación del Municipio 9
2.2 Clientes 10
2.3 Misión 10
2.4 Visión 10
2.5 Política y Objetivos de Calidad 11

3 MACROPROCESOS Y PROCESOS DEL MUNICIPIO **12**

4 EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL MUNICIPIO. Cumplimiento de los requisitos de la NTCGP 1000:2004 **14**

4. Sistema de Gestión de Calidad 14
5. Responsabilidad de la Dirección 17
6. Gestión de los Recursos 21
7. Realización del Producto o Prestación del Servicio 22
8 Medición, Análisis y Mejora 26

9 NOTAS DE CAMBIOS **28**

10 ANEXOS **28**

1. GENERALIDADES

1.1 EL MECI, LA NTCGP Y LA ARTICULACION DE AMBOS SISTEMAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN – CALIDAD Y CONTROL–

1.1.1 EL MECI

La existencia de ciudadanos mejor educados, con mayor conocimiento y exigencia frente a las funciones y deberes del estado, así como de sus funciones, derechos y deberes como ciudadanos, se ha visto reflejada en una ciudadanía cada vez más exigente en cuanto a los resultados de la gestión pública. Estos elementos han llevado, entre otras causas, a que la Administración Pública Moderna se interese por aplicar modelos y herramientas gerenciales que permitan mejorar la efectividad, eficiencia y eficacia en todas las dimensiones de la administración pública, comúnmente percibida como burocrática, lenta, ineficaz e ineficiente y ajena a las necesidades básicas y reales de la población.

El Estado Colombiano no ha sido ajeno a este reto y ha venido realizado esfuerzos por desarrollar la Administración Pública de una forma que vaya a la par con las concepciones administrativas y gerenciales de talla mundial. La creación del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) y la emisión de diversos tipos de leyes que buscan implementar sistemas gerenciales que ayuden a las instituciones a cumplir sus funciones de una forma más eficaz, eficiente y efectiva, son algunos de los esfuerzos más importantes realizados en esa dirección.

Dentro de los diversos sistemas y herramientas de gestión gerencial que se han querido implementar en el país, el Control Interno y el Control de la Calidad, se han privilegiado como Sistemas de Gestión fundamentales para la Administración Pública Colombiana.

Los primeros pasos claros en esta dirección fueron dados en la Constitución del 91, principalmente en los Artículos 209 y 269 en donde se establece la obligatoriedad de crear un Sistema de Control Interno dentro del estado colombiano:

> Art.209 *"La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley";*
>
> Art 269 *"En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno, de conformidad con lo que disponga la Ley";*

Artículos que con la Ley 87 de 1993 comienzan a reglamentarse. Puede decirse que en esencia la Ley 87 de 1993 buscó establecer un **Modelo Gerencial** Publico para las diversas entidades del Estado, bajo la premisa de que cada entidad, al diseñar e implementar un Sistema de Control Interno basado en los 11 elementos señalados en la norma, estructuraría un sistema gerencial que permitiría que cada entidad tuviera claras y aplicara correctamente las

diversas dimensiones y aspectos fundamentales de una buena administración y control, asegurando con ello el mejoramiento de los resultados obtenidos por las diferentes entidades en desarrollo de su objeto social. No obstante, como todo cambio cultural, la implementación del Control Interno ha sido compleja y ha tenido sus vaivenes y tropiezos; la falta de una conceptualización clara del Control Interno dentro de la pluralidad de la administración pública, así como la falta de conocimientos sobre cómo está compuesto y qué implica realmente el Control Interno habían sido entre otros, elementos que estaban frenando un adecuado diseño e implementación de estos sistemas. Sin desfallecer en su objetivo de mejorar la función administrativa y teniendo presente el importante papel que el Control Interno tiene en la consecución de este objetivo, el estado se dio cuenta de la necesidad de ayudar a superar los problemas conceptuales y prácticos que se estaban experimentado en el diseño e implementación de estos sistemas. Es así como en convenio con Cassals y Associates (firma de consultoría de USAID), se expide el MECI 1000:2005 (Modelo Estándar de Control Interno junto con sus manuales de aplicación y formatos guía) a partir del cual se definen y estructuran claramente los diferentes componentes que constituyen el Control Interno y los diferentes pasos para su diseño e implementación. Así mismo, se estipula que las entidades obligadas deben adaptar e implementar el MECI 1000:2005 a más tardar el 8 de diciembre del 2008.

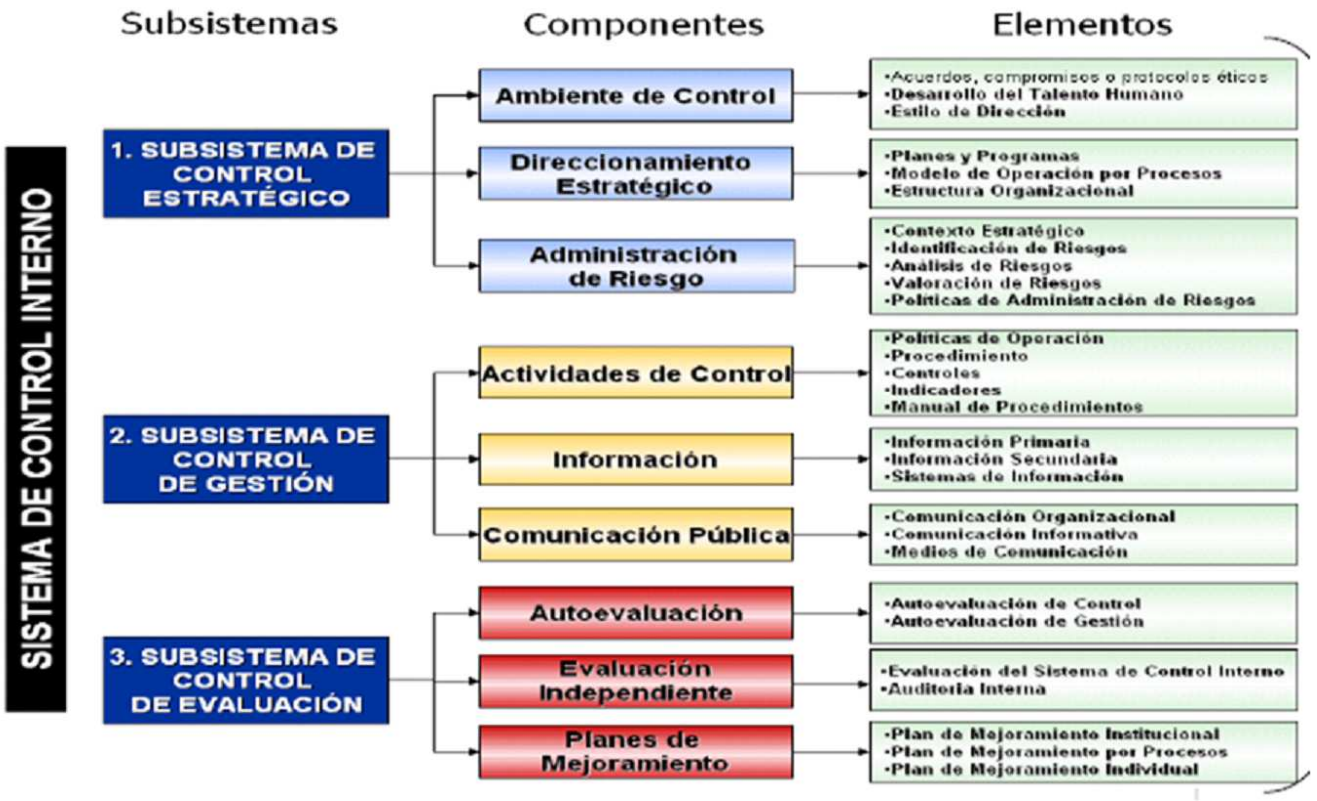
Adicional al Control Interno y basado en diferentes normas y modelos internacionales, el Estado Colombiano consideró muy importante incorporar en su proceso de desarrollo administrativo un enfoque hacia la calidad, entendido éste como la creación de sistemas de gestión que permitan asegurar que las entidades conocen y entienden las necesidades y requerimientos de sus clientes y usuarios (la comunidad y otras entidades del estado) y se aseguran de contar con procesos y procedimientos que garanticen la satisfacción continua, eficiente y efectiva

de estas necesidades y requerimientos. Es así como en el 2003 se expide la Ley 872 de 2003 sobre el Sistema de Gestión de Calidad y en el 2004 se expide la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP:1000: 2004, norma que es una adaptación para el estado Colombiano de la mundialmente reconocida ISO 9001:2000; teniendo esta una modificación en sus requisitos y pasando de ser la NTCGP 1000: 2004 a ser NTCGP 1000:2009, esta norma está dirigida a todas las entidades y se ha elaborado con el propósito de que estas puedan mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, se han empleado como base las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad. Así mismo, se exige a todas las entidades obligadas la adaptación e implementación de la NTCGP 1000-2009.

Si bien es cierto que la normatividad relacionada con el Control Interno y la normatividad relacionada con Calidad son independientes y hay requerimientos específicos particulares para cada uno de estos elementos, también es cierto que al analizar estos dos campos de normatividad bajo una perspectiva gerencial, además de legal, resulta evidente que estos dos componentes del desarrollo administrativo se traslapan en algunos apartados y se complementan en otros, más nunca se excluyen. En ese sentido y en aras de generar mayor eficacia y eficiencia en el uso de recursos y esfuerzos tanto humanos como pecuniarios, la Alcaldía de la Victoria ha optado por estructurar un Sistema de Gestión que articule tanto los requerimientos del MECI como los requerimientos de la NTCGP.

Para entender porqué esto no es solamente posible, sino también -y sobre todo- deseable, es importante entender cómo es que están estructurados y qué es lo que busca cada uno de estos sistemas de gestión.

En términos generales, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005) nos plantea que para que una organización opere de forma adecuada es necesario asegurarse de que existan una serie de elementos y procesos que son algo así como los elementos básicos de cualquier organización exitosa. Estos elementos y componentes están claramente expuestos en el siguiente cuadro:


Subsistemas
Componentes
Elementos
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO
2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN
3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN
Ambiente de Control
Direccionamiento Estratégico
Administración de Riesgo
Actividades de Control
Información
Comunicación Pública
Autoevaluación
Evaluación Independiente
Planes de Mejoramiento
•Acuerdos, compromisos o protocolos éticos
•Desarrollo del Talento Humano
•Estilo de Dirección
•Planes y Programas
•Modelo de Operación por Procesos
•Estructura Organizacional
•Contexto Estratégico
•Identificación de Riesgos
•Análisis de Riesgos
•Valoración de Riesgos
•Políticas de Administración de Riesgos
•Políticas de Operación
•Procedimiento
•Controles
•Indicadores
•Manual de Procedimientos
•Información Primaria
•Información Secundaria
•Sistemas de Información
•Comunicación Organizacional
•Comunicación Informativa
•Medios de Comunicación
•Autoevaluación de Control
•Autoevaluación de Gestión
•Evaluación del Sistema de Control Interno
•Auditoría Interna
•Plan de Mejoramiento Institucional
•Plan de Mejoramiento por Procesos
•Plan de Mejoramiento Individual

La puesta en marcha del MECI consta de dos etapas. La primera es el diseño del sistema, entendido éste como el proceso a través del cual se asegura que en la entidad existan todos los componentes y elementos que se describen en el cuadro anterior (y que se explican claramente en la norma). La segunda etapa es la implementación del sistema como tal, y dentro de ésta podemos identificar dos sub-etapas. La primera tiene que ver con la socialización, conocimiento entendimiento y aplicación por todos los funcionarios de la entidad de todos los elementos que componente el sistema, aplicación que permite tener seguridad razonable de que las cosas se están haciendo como se deben hacer (tanto en el sentido de que los componentes del sistema de gestión que existen son los que deben existir, como en el sentido de que a través de esos componentes – código de ética, identificación de riesgos, procedimientos documentados, objetivos definidos, etc- se están ejerciendo mecanismos de control que permiten que la entidad logre cumplir sus objetivos) . La segunda sub-etapa tiene que ver con la aplicación del 3 subsistema del MECI “Control de Evaluación” el cual establece que en la entidad se debe realizar un seguimiento constante a todos los elementos constitutivos del sistema para velar porque ellos se estén implementando y cumpliendo de la forma como se han planteando y caso de ser necesario, o posible, se mejoren continuamente.

Así entonces podemos decir que una vez estructurados e implementados los diversos elementos que componen el sistema, el objetivo del MECI consiste en hacer un seguimiento, evaluación y mejora continua a estos elementos a través de 4 elementos (procedimientos): 1. La Autoevaluación; 2. La Evaluación Independiente; 3. Las Auditorías Internas; y 4. El Mejoramiento Continúo.

De esta forma lo que busca la norma es que todas las entidades identifiquen, definan y mantengan estos elementos pues ellos (al ser bien aplicados) permiten que se tenga un control sobre la organización y éste control a su vez facilita el logro de las metas y objetivos de la entidad.

1.1.2 LA NTCGP

Por otro lado, encontramos la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública (NTCGP) 1000:2009, norma con la cual se busca que las entidades públicas tengan dentro de su estructura de gestión una serie de elementos y procesos que les permitan asegurar la calidad de sus productos y servicios. La calidad, que por sí solo resulta un término demasiado genérico, hace referencia en este caso a que las entidades tienen que asegurarse de que saben qué es lo que quieren y necesitan sus clientes y asegurarse de que los procesos de la organización están orientados a la satisfacción de esas necesidades y requerimientos de la forma más eficiente posible.

La norma parte de los siguientes principios

1. Enfoque hacia el cliente
2. Liderazgo
3. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión

6. Mejora Continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Coordinación, cooperación y articulación
9. Transparencia

Dentro de estos principios, sobresale el enfoque basado en procesos. Al igual que el MECI, la NTCGP pide que los recursos y actividades de la entidad sean conceptualizadas desde un enfoque basado en procesos, en este punto resulta interesante resaltar que este hecho es una forma a través de la cuál se busca que las entidades apliquen los últimos desarrollos en la teoría y práctica administrativa, pues se ha demostrado que el enfoque basado en procesos permite un mejor manejo de las organizaciones. En ese sentido, aunque la norma no define cuales son los procesos particulares que deben existir en una entidad, sí los categoriza de la siguiente forma:

- ***Procesos estratégicos:*** incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos y revisiones por la dirección.
- ***Procesos misionales:*** 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 previsión 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.

De esta forma se le está pidiendo a todas las organizaciones que: 1. Identifiquen y definan sus procesos en detalle 2. Cumplan los requisitos de la norma para cada uno de estos grupos de procesos. Por ejemplo, en lo que respecta a los procesos estratégicos y de direccionamiento se debe asegurar que en la entidad:

- Existe un compromiso claro de la dirección con la calidad
- Hay un claro enfoque al cliente – se implementan formas de conocer sus necesidades y requerimientos
- Crea una Política de la Calidad
- Existe planificación de Sistema de gestión de Calidad
- Se delega claramente las responsabilidades, la autoridad, y las formas de comunicación
- Se revisa y evalúa periódicamente el sistema

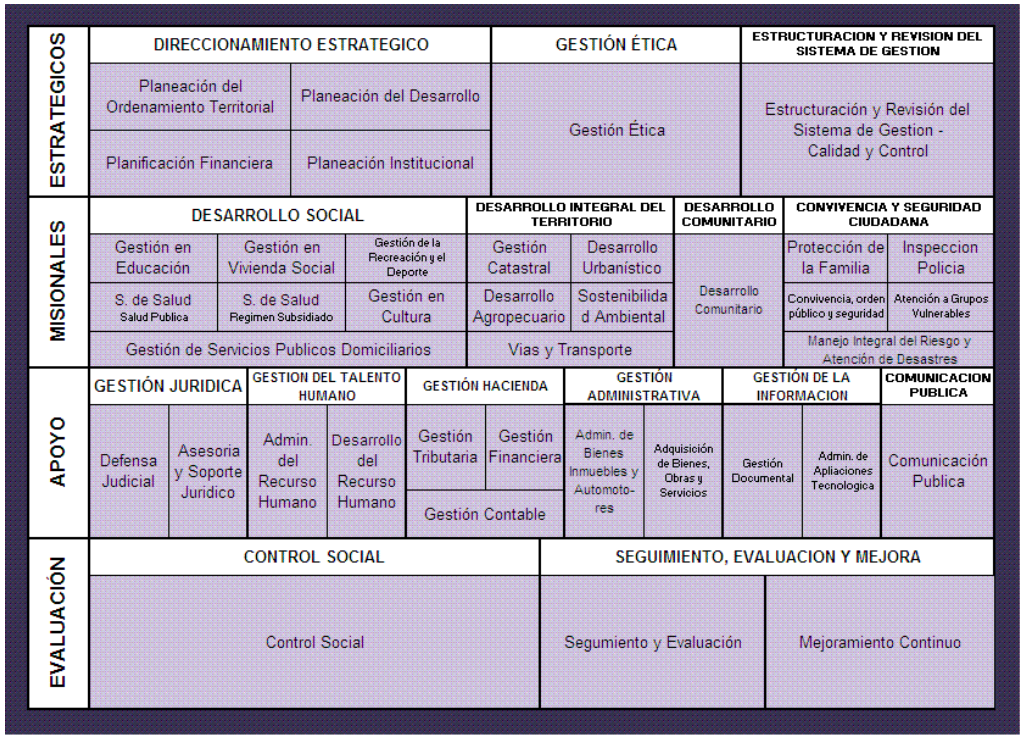
Y así para cada grupo de procesos, dónde tienen primordial importancia para la calidad, los procesos misionales y los de evaluación y mejora.

1.1.3 LA ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS

A partir de esta breve síntesis de los dos sistemas podemos ver que el objetivo de ambas normas es mostrarles a las entidades cuales son los elementos que deben manejar dentro de la estructura de sus organizaciones para asegurar no solamente una buena gestión (entendida ésta como el alcance eficaz y eficiente de los objetivos de la entidad) sino también una gestión con calidad (aseguramiento del cumplimiento de las necesidades y requisitos de los clientes).

El objetivo entonces de integrar estas dos normas es generar un solo sistema de gestión que permite articular todos los elementos gerenciales y de control establecidos en el MECI 1000:2005 y todos los requisitos de la NTCGP 1000:2003.

Así entonces, el Sistema de Gestión – Calidad y Control – de la Alcaldía de La Victoria tienen como punto de partida un Mapa de Procesos que permite acceder a la estructura general de la organización y con desde aquí a todos los requerimientos la NTCGP 1000:2003 y el MECI 1000:2005.



Desde el mapa (y específicamente desde el aplicativo del sistema de gestión) se puede observar como están estructurados todos los elementos del MECI así como los componentes del Sistema de Gestión.

Por ejemplo, en el MECI se pide que exista claridad en torno a la política de desarrollo del talento humano, a la cual se puede acceder a través del proceso de apoyo desarrollo del recurso humano. En ese mismo proceso, se están cumpliendo con los requisitos de la NTGCP en lo que respecta al manejo del talento humano.

Y así para todos los puntos de ambas normas.

1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

Este Manual tiene como propósito describir el Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) que ha sido implementado y se mantiene en el Municipio de La Victoria. (Ver numeral 1.1)

Así mismo, el Manual busca dar a conocer el compromiso adquirido por el Municipio para asegurar la satisfacción de sus clientes: ciudadanos, entidades del estado y funcionarios de la Administración Municipal. Compromiso que es definido, difundido y apropiado a través de la política y los objetivos de calidad.

1.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN – CALIDAD Y CONTROL -

El Sistema de Gestión - Calidad y Control - de la Alcaldía cubre todos los macroprocesos y procesos identificados en el Mapa de Macroprocesos y Procesos de la Administración Municipal (ver numeral 3).

Con respecto a los requisitos de la NTCGP 1000:2009, se excluyen los siguientes numerales por no ser actividades que se lleven a cabo en los macroprocesos y procesos del Municipio:

- **Diseño y Desarrollo (numeral 7.3):** La prestación de productos y servicios por parte de la Administración Municipal está reglamentada por ley y por lo tanto no se realiza un diseño y desarrollo de los mismos pues el objetivo es cumplir con lo estipulado en la norma. De todas maneras, ésta exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad del Municipio para suministrar productos y servicios que cumplan con las necesidades del usuario y demás normatividad vigente.

- **Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición (numeral 7.6):** Durante la ejecución de los procesos identificados no se requiere la utilización de dispositivos para llevar a cabo ensayos ni mediciones que afecten directamente la calidad en la prestación de los servicios, por lo tanto no se hace necesario controlar dispositivos de esta índole.

1.3 ORGANIZACIÓN DEL MUNICIPIO PARA IMPLEMENTAR Y MANTENER EL SGCC

La Resolución No. 048 de 2007 establece la estructura organizacional y autoridad que garantiza el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Municipal.

En dicha Resolución se crean y definen los siguientes responsables y sus funciones:
-'Alta Dirección-Comité de Calidad'
- Jefe de Calidad
- Responsables de Procesos y Equipos de Mejoramiento

No obstante, todos los funcionarios son piezas fundamentales para una buena creación, aplicación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad Municipal.

1.4 DEFINICIONES

Para el Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio se adoptan los términos y definiciones dadas en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

2. El MUNICIPIO DE LA VICTORIA

1.2 PRESENTACIÓN DEL MUNICIPIO

La Administración Municipal se ha trazado como meta la implementación de modelos administrativos que le permitan no sólo mejorar la calidad de vida de los habitantes de La Victoria, sino también de sus empleados, para ello cuenta con un Sistema de Gestión basado en la consecución de la Calidad y en el Control, coherente con la Misión del Municipio, emanada desde la Constitución y las Leyes, en especial la Ley 136 de 1994.

La Administración Central con el fin de dar respuesta a los requerimientos de sus partes interesadas, a la Constitución y las leyes, al plan de desarrollo, al plan de ordenamiento territorial y demás planes sectoriales, y a su Sistema de Gestión, ha establecido e implementado la Cadena de Valor o Mapa de Procesos (ver numeral 3).

En la Estructura Organizacional el Municipio de La Victoria establece las unidades funcionales a partir de las cuales la administración da cumplimiento a sus procesos y función pública.

2.2 CLIENTES

La Administración Municipal ha identificado como sus clientes a la Comunidad en general, a la cual le debe su existencia y razón de ser. Además de la Comunidad, la Administración debe dar respuesta a los requerimientos de

otras partes interesadas como Entes de control, entidades del orden nacional, departamental y territorial, organizaciones públicas, privadas y mixtas.

Para dar respuesta a las necesidades y requerimientos de la comunidad la Administración ha establecido, documentado, implementado y verificado la ejecución de las actividades, descritas a través del SGCC (ver procesos, sus caracterizaciones y sus procedimientos).

2.3 MISIÓN

Iniciar un proceso de inversiones y de gestión que apunte a garantizar que su impacto social se maximice, permitiendo contar con las condiciones propias para que los habitantes del Municipio participen activamente de los beneficios y puedan tener mejores condiciones de vida para el desarrollo pleno de sus anhelos y potencialidades.

2.4 VISIÓN

El Municipio de La Victoria Valle en el año 2011, Será líder a nivel Departamental y Nacional en la oferta de condiciones de vida saludable basado en la construcción de un centro armónico de vida ciudadana, mediante el desarrollo sostenible que integra su oferta ambiental con actividades productivas, comerciales, servicios residenciales y recreativos ligados por la esperanza de progreso compartido priorizando la convivencia pacifica, la

solidaridad, la equidad y tolerancia, cuyo fin máximo sea tener los habitantes del Municipio en mejores condiciones de vida.

2.4 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

A partir de la Misión y Visión del Municipio se han establecido la siguiente Política y Objetivos de Calidad con respecto a la gestión de la Administración Municipal:

Política de Calidad:

La Administración Municipal ha adquirido el compromiso de garantizar el mejoramiento integral de la calidad de vida de las personas, familias y de las comunidades del Municipio de La Victoria generando un entorno adecuado en lo humano, económico, ambiental e institucional.
De acuerdo con lo anterior, la Administración Municipal, tendrá como marco las siguientes directrices:

- Focalizar acciones tendientes a optimizar sus procesos, con base en estándares de calidad nacional e internacionalmente reconocidos.
- Desarrollar el talento humano al servicio de la Administración Municipal, generando un ambiente y condiciones adecuadas que posibiliten el crecimiento personal y profesional.

- Compromiso con una oportuna y óptima prestación de servicios, de manera ágil, y confiable
- Estará permanentemente interesado por entender y solucionar los problemas, necesidades e inquietudes de sus usuarios: ciudadanos y entidades del estado

Objetivos de Calidad:

Los objetivos de calidad, consideraron los problemas de mayor incidencia en el desempeño de la Administración Municipal, teniendo en cuenta que para su logro pudieran desarrollarse acciones de mejora desde los diferentes procesos involucrados en el SGCC.

Los objetivos de calidad son los siguientes:

1. Incrementar el nivel de confiabilidad y grado de satisfacción de la atención y servicios prestados a las personas, familias y comunidades del municipio de La Victoria.
2. Incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos de la Administración Municipal.
3. Incrementar el nivel de competencia y liderazgo en el talento Humano al servicio de la administración.

La Política y los Objetivos de Calidad fueron aprobados por Consejo de Calidad o Comité de Calidad en la presente vigencia, mediante Acta del Comité de Calidad.

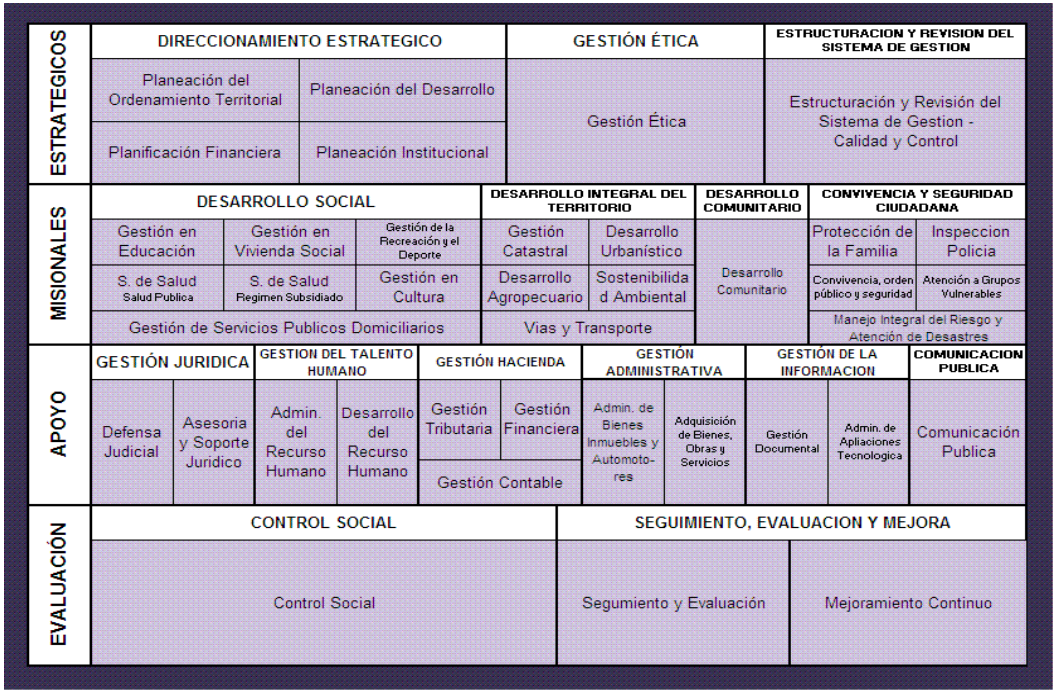
3. MACROPROCESOS Y PROCESOS DEL MUNICIPIO

La Administración Municipal con el fin de dar respuesta a los requerimientos de sus partes interesadas, a la Constitución y las leyes, al plan de desarrollo, al plan de ordenamiento territorial y demás planes sectoriales, y a su Sistema de Gestión, ha establecido e implementado la Cadena de Valor o Mapa de Procesos.

El Mapa de Procesos reúne todas aquellas actividades que contribuyen al logro de las funciones y requerimientos de la entidad, ésta se estructura sobre un enfoque basado en procesos que nos permite centrar todos los esfuerzos en actividades que generen valor, siendo de esta forma más eficaces, eficientes, y por ende más efectivos.

El enfoque de procesos permite identificar actividades comunes que son desarrolladas por diferentes dependencias de la Administración Municipal, lo cual genera una mayor interacción entre las mismas, incentivando la cultura del trabajo en equipo y homologando la mejor forma de hacer las cosas.

El siguiente es el Mapa de Procesos de la entidad. Se identificaron 4 tipos de Macroprocesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación. En cada uno de estos grupos se identificaron los Macroprocesos correspondientes así como los procesos centrales de cada uno de ellos (las caracterizaciones de cada uno de los procesos, incluidos sus procedimientos, están permanentemente disponibles en el SGCC de la red interna)


ESTRATEGICOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
Planeación del Ordenamiento Territorial
Planeación del Desarrollo
Planificación Financiera
Planeación Institucional
GESTIÓN ÉTICA
Gestión Ética
ESTRUCTURACION Y REVISION DEL SISTEMA DE GESTION
Estructuración y Revisión del Sistema de Gestion - Calidad y Control
MISIONALES
DESARROLLO SOCIAL
Gestión en Educación
Gestión en Vivienda Social
Gestión de la Recreación y el Deporte
S. de Salud Salud Publica
S. de Salud Regimen Subsidiado
Gestión en Cultura
Gestión de Servicios Publicos Domiciliarios
DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO
Gestión Catastral
Desarrollo Urbanístico
Desarrollo Agropecuario
Sostenibilidad Ambiental
Vias y Transporte
DESARROLLO COMUNITARIO
Desarrollo Comunitario
CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA
Protección de la Familia
Inspeccion Policia
Convivencia, orden público y seguridad
Atención a Grupos Vulnerables
Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres
APOYO
GESTIÓN JURIDICA
Defensa Judicial
Asesoria y Soporte Juridico
GESTION DEL TALENTO HUMANO
Admin. del Recurso Humano
Desarrollo del Recurso Humano
GESTIÓN HACIENDA
Gestión Tributaria
Gestión Financiera
Gestión Contable
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Admin. de Bienes Inmuebles y Automoto-res
Adquisición de Bienes, Obras y Servicios
GESTIÓN DE LA INFORMACION
Gestión Documental
Admin. de Apliaciones Tecnologica
COMUNICACION PUBLICA
Comunicación Publica
EVALUACIÓN
CONTROL SOCIAL
Control Social
SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA
Segumiento y Evaluación
Mejoramiento Continuo

4. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL MUNICIPIO

A continuación se describe la forma como el municipio cumple con los requisitos de la NTCGP 1000:2009. Si bien el numeral actual es el 4, los elementos se describen según los numerales originales en la NTCGP 1000:2009 (del No.4 al No. 8).

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

El Municipio de La Victoria ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a las directrices dadas por la NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios. Requisitos.

El Municipio de La Victoria tiene identificados los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad necesarios para la prestación del servicio a través del Mapa Orgánico de Procesos (Ver numeral 31). Dado que no existe linealidad en los procesos, su interacción se ve reflejada en el mapa de procesos.

Los criterios y métodos necesarios para la operación y control de estos procesos se encuentran definidos en la casilla características (forma en que se lleva a cabo la actividad, esta forma puede ser un procedimiento especifico) e igualmente se encuentran listados en su totalidad en la casilla “Documentos” de cada caracterización de los procesos para asegurarse de que tanto la planeación, operación y control de estos sean eficaces.

Los recursos humanos, técnicos y el ambiente de trabajo requeridos para la operación y seguimiento de estos procesos se encuentran identificados en la casilla “Recursos Necesarios” de cada caracterización de los procesos y son provistos por el proceso de Administración y Desarrollo del Recurso Humano, por el Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios y por el Proceso de Administración de Aplicaciones Tecnológicas.

El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos se realiza mediante los Indicadores de Gestión descritos en la casilla “Indicadores de Seguimiento y Medición” de cada caracterización, en la ejecución de las actividades realizadas acorde a lo definido en cada uno de los procedimientos y a través de la ejecución de las auditorías internas.

La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos es responsabilidad de Los Responsables de cada Proceso. Esto se logra a través de la divulgación a todo el personal de los procesos y procedimientos del SGCC.

4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio de La Victoria está constituida por los siguientes documentos.

a. Declaración de Política de Calidad y Objetivos de Calidad

Política de Calidad:
La Administración Municipal tiene el compromiso de garantizar el mejoramiento integral de la calidad de vida de las personas, familias y de las comunidades del Municipio de La Victoria generando un entorno adecuado en lo humano, económico, ambiental e institucional.
De acuerdo con lo anterior, la Administración Municipal, tendrá como marco las siguientes directrices:

- Focalizar acciones tendientes a optimizar sus procesos, con base en estándares de calidad nacional e internacionalmente reconocidos.

- Desarrollar el talento humano al servicio de la Administración Municipal, generando un ambiente y condiciones adecuadas que posibiliten el crecimiento personal y profesional.
- Compromiso con una oportuna y óptima prestación de servicios, de manera ágil, y confiable
- Estará permanentemente interesado por entender y solucionar los problemas, necesidades e inquietudes de sus usuarios: ciudadanos y entidades del estado

Objetivos de Calidad:

Los objetivos de calidad, consideraron los problemas de mayor incidencia en el desempeño de la Administración Municipal, teniendo en cuenta que para su logro pudieran desarrollarse acciones de mejora desde los diferentes procesos involucrados en el SGCC.

Los objetivos de calidad son los siguientes:

4. Incrementar el nivel de confiabilidad y grado de satisfacción de la atención y servicios prestados a las personas, familias y comunidades del municipio de La Victoria
5. Incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos de la Administración Municipal.
6. Incrementar el nivel de competencia y liderazgo en el talento Humano al servicio de la administración.

b. Manual de Calidad.

La Alcaldía de La Victoria ha documentado el presente Manual de Calidad con el propósito de describir el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones. Hace referencia a los procedimientos documentados establecidos y a la interacción entre procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

c. Los procedimientos documentados requeridos por NTCGP 1000: 2009:

La Alcaldía de La Victoria ha documentado los procedimientos requeridos así:

- **PR- MES3-P1- 02 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos**
- **PR- MES3-P1- 03 Procedimiento para el control de los Documentos de Referencia**
- **PR- MES3-P1- 04 Procedimiento para la Elaboración y el Control de Registros**
- **PR- MEV2-P2- 01 Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme**
- **PR- MEV2-P1- 03 Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**
- **PR- MEV2-P2- 01 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorías del Sistema de Gestión - Calidad y Control.**

Los procedimientos documentados requeridos para la prestación de los servicios se encuentran establecidos en cada una de las caracterizaciones de los procesos, en el Listado Maestro de Documentos Internos y en el Listado Maestro de Documentos de Referencia o Externos.

Los registros requeridos por la norma NTCGP 1000:2009 se encuentran definidos en la casilla 5 “Registros” de cada uno de los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

El conjunto de los procedimientos documentados requeridos por la norma NTCGP 1000:2009 y los procedimientos propios de los procesos del SGCC de la entidad conforman el “Manual de Procesos y Procedimientos” adoptados junto con este Manual de Calidad por acto administrativo.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

La Alcaldía de La Victoria ha documentado el presente Manual de Calidad con el propósito de describir el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones. Hace referencia a los procedimientos documentados establecidos y a la interacción entre procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

El control a los documentos establecido para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, se ciñe al cumplimiento de las directrices establecidas en los siguientes procedimientos:

- **PR- MES3-P1- 02 Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos**
- **PR- MES3-P1- 03 Procedimiento para el control de los Documentos de Referencia**

La información se encuentra disponible para todos los servidores públicos en el aplicativo SGCC de la Red Interna. Allí permanece disponible la última versión de los documentos internos del SGCC, cualquier copia de documento que este impresa se considera como copia no controlada.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

El Procedimiento **PR- MES3-P1- 04 Procedimiento para la elaboración y el Control de Registros** define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad son una herramienta básica para preservar la información relevante respecto al desempeño de los procesos y para tomar decisiones de mejoramiento a partir del análisis de esa información.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección del Municipio de La Victoria consciente de la necesidad de la mejora continua de los procesos y de la calidad de los servicios ofrecidos decidió desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la norma NTCGP 1000:2009.

Es la intención y el compromiso de la Alta Dirección del Municipio demostrar la capacidad de la entidad para proporcionar un servicio de calidad, que contribuya a la satisfacción de los clientes a través de la aplicación eficaz de los procesos y la conformidad con los requisitos de los mismos, sobre estas bases, la alta dirección documenta el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con lo descrito en el presente manual.

El compromiso de la Alta Dirección del Municipio de La Victoria se evidencia en:

- La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- El cumplimiento de la normativa aplicable al Departamento de Antioquia.
- La revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El establecimiento de una cultura de mejoramiento continúo.

- La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGCC.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alcaldía de La Victoria, por ser una Entidad de carácter público debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ellos trazar las directrices para la satisfacción de sus usuarios. Estos requisitos están identificados en la casilla "12" de la caracterización del proceso, así como en el numeral 4.2 de los procedimientos.

La Alcaldía de La Victoria documentó e implementó el **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos** en donde se encuentran definidas las disposiciones relativas a la retroalimentación del cliente, incluidas las quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Alta Dirección ha establecido la Política de Calidad, la cual es adecuada a la misión de la entidad, es coherente con el Plan de Desarrollo, Planes Sectoriales, Sistema de Control Interno y los Planes Estratégicos, incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y

efectividad del Sistema de Gestión, de igual manera la Política de Calidad establece un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad.

Anualmente a través de la revisión por la Alta Dirección al Sistema de Gestión se revisa la Política de Calidad para asegurarse de que es adecuada al propósito del Municipio de La Victoria.
(Ver numeral 4.2.1 del presente manual, en donde se encuentra definida la política de calidad)

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

La Alta Dirección ha establecido los objetivos de calidad los cuales son coherentes con la Política de Calidad, (Ver numeral 4.2.1 del presente manual, en donde se encuentran definidos los objetivos de calidad)

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Dirección (numeral 5.6 del presente manual), las reuniones de mejoramiento continuo y las auditorías internas serán elementos centrales para la evaluación y planeación del sistema, que semestralmente debe realizar la Administración de La Victoria.

5.4.2.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La caracterización de los procesos es el mecanismo a través del cual la Alcaldía de La Victoria planifica la manera como se llevan a cabo dichos procesos. Esto incluye la identificación del Macroproceso, Proceso, Requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009 aplicables, Requisitos Legales aplicables, objetivo del Proceso, Responsables del Proceso, entradas, quien suministra, secuencia de actividades, salidas, quien recibe, documentos, recursos, e indicadores de seguimiento y medición.

5.4.2.2 PLANIFICACIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

El logro de los objetivos de calidad está supeditado a la operación efectiva y eficiente del sistema en la medida en que en cada uno de los procesos aporta de manera importante a la consecución de los objetivos de calidad.

5.4.2.3 PLANIFICACIÓN CUANDO OCURREN CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Alta Dirección- Consejo de Calidad se asegura que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando ocurren cambios en este, monitoreando dichos cambios a través de las revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando se presentan cambios que pueden afectar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, la Alta Dirección - Consejo de Calidad define un plan de acción para reducir o eliminar la alteración que tales cambios causen al sistema.

Son cambios de este tipo, entre otros, los siguientes:

· Cambios en la legislación.
· Cambios en las Norma NTC ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2009.
· Cambios en la Estructura Orgánica.
· Cambio del Gobierno Municipal

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las responsabilidades y autoridades requeridas para el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran definidas en la Resolución no. 048 de 2007 y en los diferentes procesos y procedimientos identificados.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN – JEFE DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD

El Alcalde del Municipio de La Victoria, designó a la Secretaria de la Secretaría Administrativa y Financiera como responsable de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la calidad del Municipio, de acuerdo la resolución no. 048 de 2007**,** cuyas responsabilidades y autoridades son principalmente las siguientes:

· Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
· Informar a la Alta Dirección – Consejo de Calidad sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
·Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles y procesos de la Alcaldía Municipal.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA.
La Administración Municipal ha establecido el proceso de Comunicación Pública para garantizar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

5.6.1. GENERALIDADES

La Administración Municipal ha documentado e implementado el **PR-MES3-P1-01 Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección** que define la forma como la Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continúa para satisfacer los requisitos de la NTCGP 1000:2009, la Política y los Objetivos establecidos.

En dicho procedimiento, se detalla la información para la revisión y los resultados que de allí se derivan. La revisión debe dar como resultado un Plan de Mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, en donde se establezcan las actividades de mejora del mismo, los responsables, el plazo y los recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Alcaldía de La Victoria proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad; de igual manera para incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, se han identificado como macroprocesos de apoyo: Gestión Jurídica, Gestión del Talento Humano, Gestión Hacienda, Gestión Administrativa, Gestión de la Información y Comunicación Pública, los cuales aseguran la oportuna y suficiente provisión de los recursos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

La Alcaldía de La Victoria cuenta con un Manual de Funciones y de Competencias Labores que determina la competencia (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal vinculado.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.

La Alcaldía de La Victoria proporciona formación y otras acciones para satisfacer las necesidades enfocadas a mejorar la competencia del personal que incide en la prestación de los servicios, para este efecto se ha establecido los procesos de Desarrollo del Recurso Humano y Administración del Recurso Humano. Como evidencia del cumplimiento de la competencia se mantienen registros apropiados en las hojas de vida en relación con la educación, formación, habilidades y experiencia de todos los Servidores Públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Alcaldía de La Victoria determina, proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para la prestación de sus servicios; para cubrir este propósito se ha documentado y establecido los macroprocesos de Gestión Administrativa y Gestión de la Información.

La infraestructura con la que cuenta Administración Municipal incluye: instalaciones locativas (Edificio), equipos de redes de voz y datos, servicios de apoyo tales como: aseo y cafetería, vigilancia y transporte.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Para garantizar un ambiente de trabajo adecuado la Alcaldía de La Victoria ha determinado e implementado los procesos de Administración del Recurso Humano, Desarrollo del Recurso Humano y Gestión Administrativa; en estos procesos se establecen las directrices en aras de garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Alcaldía de La Victoria cuenta con diferentes instrumentos de planeación de largo, mediano y corto plazo. El Plan de Desarrollo recoge los principales problemas del Municipio de La Victoria y el conjunto de soluciones pensadas para favorecer el desarrollo. Para el cumplimiento de dicho plan se elaboran planes de acción anualizados con sus respectivos programas y proyectos, los cuales se formulan en cada Dependencia para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad de La Victoria y del funcionamiento del Municipio.

Desde el punto de vista estratégico se identifico el Macroproceso de Direccionamiento Estratégico, con sus procesos: Planeación del Ordenamiento Territorial, Planeación del Desarrollo y Planificación Financiera, los cuales recogen los diferentes instrumentos de planeación.

La planificación de los procesos necesarios para la prestación del servicio (misionales) se describe en los procedimientos pertinentes a dichos procesos, los cuales son los siguientes:

- Gestión en Educación
- Gestión en Vivienda Social
- Servicios de Salud – Salud Pública
- Servicios de Salud – Régimen Subsidiado
- Gestión de la Recreación y el Deporte

- Gestión en Cultura
- Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios
- Gestión Catastral
- Desarrollo Urbanístico
- Desarrollo Agropecuario
- Sostenibilidad Ambiental
- Vías y Transporte
- Desarrollo Comunitario
- Convivencia Pacífica y Seguridad - Protección de la Familia – Comisaria de Familia
- Convivencia Pacífica y Seguridad - Manejo Inspección de Policía
- Convivencia Pacífica y Seguridad - Convivencia, Orden Público y Seguridad
- Atención a Grupos Vulnerables
- Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

En general los requisitos de los servicios que presta la Alcaldía de La Victoria están determinados por la Constitución Política de Colombia , las Leyes, Decretos y Resoluciones entre otros, que rigen las competencias de los municipios, para esto cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad tiene identificado los requisitos legales

que le aplican en los documentos que hacen parte de los mismos procesos (numeral 12), así como en la casilla de insumos, pues la normas son insumos básicos para la realización de cualquier actividad.

Para identificar los requerimientos de los clientes, la Alcaldía de La Victoria obtiene información por diferentes vías: a través del contacto directo con los clientes (usuarios y comunidad en general) a través de los procedimientos de Peticiones, Quejas y Reclamos y las encuestas de Satisfacción de la Comunidad con el servicio, así como los diferentes escenarios de participación ciudadana

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Los requisitos para la prestación del servicio, se revisan de acuerdo a los requisitos legales vigentes en el momento de una contratación con el Estado y otros contratistas (Ver **CA- MAP4-P2–01 Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**).

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

El proceso de Comunicación Pública de la Alcaldía de La Victoria, establece las disposiciones para mantener una comunicación eficaz con los clientes, en cuanto al suministro de información sobre los aspectos relativos a la ejecución del plan de desarrollo.

Las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del cliente (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) se encuentran definidas en el **Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos.**

Se promueve la participación ciudadana a través de diferentes escenarios de participación contemplados no solo por la ley si no por las directrices dadas por el Alcalde Municipal.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales Municipales, por lo tanto, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

En la Alcaldía de La Victoria este proceso se basa en las disposiciones legales que aplican a las entidades públicas para la adquisición de bienes y servicios (Ver **CA-MAP4-P2-01 Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**).

La selección de proveedores a ser contratados por la Alcaldía de La Victoria cuyo desempeño puede afectar la calidad de los servicios prestados se rigen bajos los lineamientos establecidos en el Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios en concordancia con la legislación vigente.

La evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza mediante los procedimientos de Contratación perteneciente al proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios.

7.4.2 INFORMACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios (pliegos de condiciones, términos de referencia, entre otros) se encuentra documentado en los Procedimientos del **Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios** (Ver **CA-MAP4-P2-01 Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**).

7.4.3 VERIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO COMPRADO

La Alcaldía de La Victoria se asegura de que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados a través de la implementación del **DR-MAP4-P2-01 Manual de Contratación.**

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para el control de la prestación de los servicios que le competen a un Ente Territorial del orden Municipal, la Alcaldía de La Victoria ha establecido mecanismos básicos de control:

- El Plan de Desarrollo
- Planes de Acción, Plan Operativo Anual de Inversiones, Programas y Proyectos.
- Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relativos a todos los procesos. Estos documentos definen las condiciones controladas bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación del servicio.
- Los diferentes registros definidos en los procedimientos de los procesos misionales.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Este requisito no aplica, porque los servicios de la Alcaldía de La Victoria pueden ser verificados durante la prestación de los mismos, mediante actividades de seguimiento o antes del momento de la entrega del producto al cliente.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Todos los registros pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad se identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde a lo establecido en el numeral 5 “Documentos y Registro Utilizados” de cada procedimiento.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La documentación entregada por los usuarios para adelantar las solicitudes presentadas a la Alcaldía de La Victoria, se anexa a los respectivos proyectos y trámites, y se encuentra acogida en las disposiciones de preservación y conservación definidas en el proceso de Gestión Documental.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

La Alcaldía de La Victoria no tiene productos que puedan presentarse separadamente de las actividades de producción de los servicios que hacen parte de su misión, con excepción de la información que bajo la forma de documentos se entrega a los clientes. Las disposiciones para la adecuada identificación, manipulación y protección de tales documentos se encuentran descritas en los procedimientos que hacen parte de los procesos de Gestión Documental.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se excluye este requisito debido a que la Alcaldía de La Victoria no tiene este tipo de instrumentos.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Alcaldía de La Victoria, tiene documentados, establecidos e implementados los procesos de seguimiento, medición y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de sus Productos y Servicios con los requisitos de éstos
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (ver numeral 8.2.2)
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad (ver numeral 8.5.)

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como parte de la medición del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, se realiza el seguimiento a la percepción del cliente para monitorear entre otros aspectos la percepción de la

comunidad de La Victoria en relación con la gestión de la entidad. También se gestionan las quejas y reclamos de los clientes respecto a la prestación del servicio mediante el **PR-MEV2- P2-04 Procedimiento para la Atención de las Quejas y Reclamos.**

En función de los resultados obtenidos se pueden generar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, es objeto de auditorias internas de calidad planificadas por el Proceso Auditorias internas de Calidad, para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad, la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

Existen dos tipos de auditorias internas dentro de la Alcaldía de La Victoria:

· Auditorías Internas de Calidad: Se realiza al menos una auditoria anual a todo el Sistema de Gestión de la Calidad. Estas auditorias se realizan por organismos y procesos y se programan en diferentes periodos, según el estado de importancia de los procesos así como el resultado de auditorias previas.

· Auditorias Internas de Control Interno: Se realizan teniendo en cuenta las directrices definidas en el proceso de Auditorias de Control Interno y las directrices establecidas en el MECI (Modelo Estándar de Control Interno).
La información resultante es uno de los elementos de entrada para las revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Cada una de las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria tiene un ítem denominado “indicadores de seguimiento y medición” en donde se relacionan los indicadores de cada proceso. A través de estos indicadores se le hace seguimiento a cada proceso y son analizados periódicamente por el equipo de mejoramiento de cada proceso.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO
En los proyectos y en los contratos y convenios están definidas las especificaciones del servicio acordadas con el cliente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

La Alcaldía de La Victoria documentó e implementó el **PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicios No Conformes**, en el cual se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto No Conforme.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, la Alcaldía de La Victoria ha documentado e implementado el **PR-MES3-P1-01 Procedimiento para la Revisión por la Dirección.**

Así mismo, los equipos de mejoramiento y los responsables de los procesos del SGCC analizan y determinan las acciones necesarias para eliminar y/o prevenir no conformidades en el sistema de gestión de la calidad, así como acciones para la mejora.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La Alcaldía de La Victoria con el propósito de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la calidad ha documentado e implementado el Proceso de Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad, el cual tiene documentado entre otros procedimientos: **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Toma de Acciones las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.**

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

En cualquiera de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la Alcaldía de La Victoria se puede identificar la necesidad de generar acción correctiva debido a:

- No cumplimiento de los requisitos definidos en los procedimientos de la Alcaldía de La Victoria.
- Incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Quejas y reclamos realizados por el cliente entre otros.

Los equipos de Mejoramiento en conjunto con los Responsables de los procesos en los cuales se identifican las no conformidades verifican la eficacia de las acciones correctivas tomadas. Para ello la Alcaldía de La Victoria ha

establecido el **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Toma de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora,** en éste se establece los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad, el análisis de causas, las acciones a tomar, el seguimiento y verificación de eficacia de las mismas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVAS

Las acciones preventivas son generadas cuando existe la posibilidad de la generación de una no conformidad. En el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Victoria, se tiene establecido el **PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para Toma de Acciones las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**, en éste se establecen los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad potencial, el análisis de causas, las acciones a tomar, el seguimiento y verificación de eficacia de las mismas.

9. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	29/12/2008	No aplica por ser primera versión

10. ANEXOS

Se consideran anexos todas las caracterizaciones de los procesos del sistema. Estas están disponibles para consulta permanente en la red interna (DIRECCIÓN)\

1. OBJETIVO

Promocionar los derechos de los niños, niñas y adolescentes y demás miembros del núcleo familiar, ejecutando acciones conducentes a garantizar su pleno y armonioso desarrollo social y familiar, conforme al contenido de la Ley 1098 de 2006 y demás normas aplicables a estos asuntos.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de parte u oficio y finaliza con la resolución o fallo debidamente ejecutoriado, que deberá contener las medidas de restablecimiento de derechos al niño, niña o adolescente.

3. VOCABULARIO

Restablecimientos de derechos: Conjunto de actuaciones administrativasque la autoridad competente debe desarrollar para la restauración de su dignidad e integridad como sujetos de derechos y de su capacidad para disfrutar efectivamente de los derechos que le han sido vulnerados, dentro del contexto de la protección integral y los principios de prevalencia, interés superior, perspectiva de género, exigibilidad del derecho ,enfoque diferencial y corresponsabilidad de la familia , a la sociedad y el estado.

Protección integral: Se entiende por protección integral de NNA el reconocimiento como sujeto de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos, la prevención de su amenaza y vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato en desarrollo del principio de interés superior.

Derecho a la integridad Personal: De acuerdo con el artículo 18 de la Ley 1098 de 2006, Derecho a la Integridad Personal: Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a ser protegidos contra todas las acciones o conductas que causen muerte, daño osufrimiento físico, sexual o psicológico. En especial, tienen derecho a la protección contra el maltrato y los abusos de toda índole por artede sus padres, de sus representantes legales, de las personas responsables de su cuidado y de los miembros de su grupo familiar, escolar y comunitario.

SIGLAS:

ICBF: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
SNBF: Sistema Nacional de Bienestar Familiar
NNA: Niños. Niñas y adolescentes
PARD: Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Es el proceso por el cual la Comisaria de Familia realiza las acciones, competencias y procedimientos necesarios para restablecer los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, logrando su ejercicio pleno y efectivo de los mismos.

Existen condiciones que motivan el ingreso al proceso de restablecimiento de derecho son:

POR INOBSERVANCIA: La inobservancia del derecho consiste en el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, incumplimiento de los deberes y responsabilidades que no se puedeneludir, tendientes a garantizar, permitir o procurar el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes, parte de las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales nacionales o extranjeras, actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), sociedad civil y personas naturales nacionales o extranjeras.

POR AMENAZA: La amenaza consiste en toda situación de inminente peligro o de riesgo para el ejercicio de los derechos de todos los niños, las niñas o los adolescentes.

POR VULNERACIÓN: Vulneración es la situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

_Ley 1098 de 2006 (Ley de infancia y adolescencia)
_Ley 294 de 1996 Modificado Ley 575
_Ley 640 de 2001
_Ley 1060 de 2006 Código de Procedimiento Civil

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Comisaria de Familia	Interesado, Comisario(a) de familia y Psicóloga.	**INGRESO** Por solicitud, oficio Cuando se tenga conocimiento de la inobservancia, amenaza o vulneración de alguno de los derechos consagrados en el código de la infancia y la adolescencia se abre un proceso de restablecimiento de derecho mediante la expedición del auto de apertura de investigación el cual contiene: • Número del auto • Fecha, hora y lugar de apertura de la investigación • Autoridad que abre la investigación • Nombre del niño, la niña o el adolescente • Nombre del padre, madre o familiar	FO-MMI4-P1.1-04 Auto de Apertura de PRD FO-MMI4-P1.1-12 Auto de conocimiento	Inmediato

			• Datos de localización de los cuidadores, padres, o familiares del niño (dirección, teléfono y demás datos afines) • Motivo de atención (hechos) • Medida provisional de restablecimiento de derechos (si aplica) • Orden de citación a los padres, familiares o cuidadores del niño, la niña o el adolescente • Valoraciones: social, psicológica, nutricional, médico legal. • Pruebas a practicar: documentales, testimoniales, interrogatorio de parte, pericial, entre otras. • Las demás decisiones que resulten necesarias para el eficaz desarrollo del proceso • Firma y cargo de la autoridad que expide el auto	FO-MMI4-P1.1-05 Historia Atención Psicológico FO-MMI4-P1.1-06 Informe Social	
2	Comisaria de Familia	Comisario(a) de familia	**<u>Tramitar solicitud queja o informe.</u>** Posterior a la apertura de investigación, viene la verificación de la garantía de derechos por medio de visita domiciliaria en la residencia del niño, niña o adolescente, esto es,que se verifica el estado de cumplimiento de cada uno de los derechos del niño, niña o adolescente consagrados en el código de la infancia y la adolescencia. En cumplimiento de este deber se verifica • El estado de salud física y psicológica • El estado de nutrición y vacunación	FO-MMI1-P1.1-07 Verificación de Derechos	Inmediato

			• La inscripción en el registro civil de nacimiento • La ubicación de la familia de origen • El estudio del entorno familiar y la identificación tanto de elementos protectores como de riesgo para la vigencia de los derechos • La vinculación al sistema de salud y seguridad social • La vinculación al sistema educativo		
3	Comisaria de Familia	Comisario(a) de familia	**Citación y notificaciones** Una vez la autoridad competente abra el proceso administrativo de restablecimiento de derecho, citará a los padres de los niños, niñas o adolescentes a los familiares responsables de los mismos, terceros que tengan su cuidado y los presuntos amenazadores o vulneradores de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 102 del código de la infancia y la adolescencia para que comparezcan al despacho.	FO-MMI4-P1.1-13 Citación	Dentro de los (5) días siguientes a la apertura de la investigación
4	Comisaria de Familia	Comisario(a) de familia	**Tramite de las citaciones** Cuando se conozca la identidad y la dirección de las personas se procederá conforme al artículo 315 del código de procedimiento civil para la notificación personal. Si la persona citada comparece al despacho, deberá notificársele el contenido íntegro del auto de apertura de investigación, dejando constancia de la notificación personal mediante acta la		

			cual deberá ser firmada por la autoridad y el notificado. Si no comparece dentro de los términos previstos haciendo debidamente citado, la autoridad administrativa procederá a notificar a la persona mediante aviso de conformidad con lo dispuesto en el artículo 320 de código de procedimiento civil. Cuando no se conoce la identidad, el domicilio, el lugar de habitación o de trabajo del citado, la autoridad competente procederá inmediatamente a efectuar el emplazamiento a través de la publicación en la página de internet del ICBF, o por transmisión en un medio masivo de comunicación en un término no inferior a 5 días con los datos disponibles para una debida identificación de las personas interesadas en el proceso conforme al artículo 102 de La Ley 1098 de 2006 Código de La Infancia y la Adolescencia.		
5			Se realiza una entrevista con el niño, niña o adolescente para determinar sus condiciones individuales y circunstancias que lo rodean.Al iniciar la entrevista se dará información clara y precisa al niño, la niña o el adolescente y/o su familia acerca de los motivos por los cuales se encuentra en el servicio, en qué consiste el proceso, cuáles etapas se realizarán y cómo podrá contar con información en cualquier momento.	N.A	
6	Comisaria de Familia	Comisario(a) de familia , Psicóloga y trabajadora	Con el dictamen del médico legista, la entrevista, la valoración psicológica y la visita domiciliaria, se entra a determinar la medida de restablecimiento de derechos a tomar, las cuales pueden ser:	FO-MMI4-P1.1-08 Formato Valoración Médico Legal	Inmediato

		social	- Amonestación con asistencia obligatoria a curso pedagógico. - Ubicación inmediata en medio familiar de origen o familia extensa - Hogar amigo - Hogar de paso - Hogar sustituto - Cualquier otra medida que garantice la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.	FO-MMI4-P1.1-05 Formato Informe Psicológico FO-MMI4-P1.1-09 Formato Acta de Amonestación y Compromiso de convivencia FO-MMI4-P1.1-10 Formato Acta Ubicación	
7	Comisaria de Familia	Comisario(a)	Luego del cierre de la etapa probatoria se emite fallo motivado de conformidad con los informes de seguimiento (Social, psicológico, nutricional, legal, entre otros) y en todo caso deberá contener una síntesis de los hechos en que se funda, un examen de las pruebas y los fundamentos jurídicos de la decisión. Si en el proceso se comprueba una situación de inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de un niño, niña o adolescente, el fallo, que se emite mediante un acto administrativo (Resolución) debe ser proferido en uno de dos sentidos: -Resolución declaratoria de vulneración de derechos donde se adopta una de las mediadas de restablecimiento de derechos	FO-MMI-P1.1-15 Resolución	5 Días

			mencionados anteriormente. -Resolución declaratoria de adaptabilidad La actuación administrativa para el restablecimiento de derechos de los niños, niñas o adolescentes, deberá concluir dentro de los (4) meses siguientes de la presentación de la solicitud o a la apertura oficiosa de la investigación.		

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

NOTA: La mayoría de los formatos utilizados en este procedimiento hacen parte integral de otros procedimientos y por lo tanto serán archivados como parte de ellos.

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MMI4-P1.1-04	Auto de PRD	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos(2) años	Conservación Total
FO-MMI4-P1.1-12	Auto de Conocimiento	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos(2) años	Conservación Total

FO-MMI-P1.1-05	Informe Psicológico	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos(2) años	Selección
FO.MMI4-P1.1-06	Informe Social	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos(2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-07	Verificación de Derechos	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-13	Citación	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Eliminación
FO-MMI4-P1.1-08	Solicitud Valoración Médico Legal	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-09	Acta de Amonestación y Compromiso de Convivencia	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Eliminación
FO-MMI4-P1.1-10	Acta de Ubicación	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	12/10/2011	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Lograr acuerdos conciliatorios que permitan dar solución a las solicitudes en materia, de alimentos, con el fin de garantizar derechos fundamentales a los niños, niñas y adolescentes.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud del querellante ante la Comisaria de Familia y finaliza con el cuerdo o fijación de la cuota alimentaria.

3. VOCABULARIO

Fijación de cuota de alimento: La fijación de cuota alimentaria se puede realizar por voluntad de las partes mediante un proceso de conciliación ante un defensor de familia, si el proceso fracasa se realizara la fijación de la cuota por vía judicial. Una vez fijada la cuota esta susceptible de ser aumentada o disminuida dependiendo de la situación de quien debe aportar y de quien necesita los alimentos. Una de la cuota se podrá acordar en especie en especial lo relacionado con alimentos y vestuario.

Custodia: Cuidado personal de los niños, niñas y adolescentes, tienen derecho a que sus padres en forma permanente y solidaria asuman directa y oportunamente su custodia para su desarrollo integral.

Regulación de visitas: La regulación de visitas, es un sistema por medio del cual se trata de mantener un equilibrio entre los padres separados para ejercer sobre sus hijos los derechos derivados del a patria potestad y de la autoridad paterna. En principio, las visitas pueden ser acordadas por las parejas según las circunstancias concretas del caso, con aprobación del funcionario correspondiente o, en su defecto, fijadas por el juez, después de un estudio detallado de la convivencia, tanto para el menor, como para cada uno de sus padres.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

El propósito y finalidad de los asuntos conciliables que se presentan dentro de la comisaria de familia es decir petición de cuota alimentaria, aumento de cuota alimentaria o reducción de cuota alimentaria, custodia o cuidado personal, regulación de visitas; la comisaria de familia en el auto de apertura ordena la citación de las partes (padre y madre del niño o adolescentes) para audiencia de conciliación y llega el día y la hora para esta diligencia; después de escuchar los descargos de cada una de los intervinientes según la ley , que es lo más conveniente según sean sus peticiones, de la cual el comisario es un conciliador y le pondrá fórmulas de arreglo.
Cuando las partes no llegan ponerse de acuerdo se declara fracasada y se pasa copia de la diligencia realizada en la comisaria a cada uno de los intervinientes para que así acudan a la instancia judicial ante el juzgado quien si tiene la autoridad y competencia para fallar.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA
_Ley 1098 de 2006 (Código de la infancia y adolescencia)
_Decreto 2737 de 1989 (Antiguo Código del Menor) Artículos 133 a 159
_Ley 649 de 2001
_Código Civil Articulo 411

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Comisaria de Familia	Comisario(a)	Una vez presentada la queja por el (la) solicitante ante la Comisaría de Familia, siempre que se conozca la dirección del obligado a suministrar alimentos el Comisario fija fecha y cita a audiencia de conciliación.	FO-MMI4-P1.1-11 Formato Solicitud de Audiencia	Inmediato

			.Reconocimiento de Paternidad -Para Audiencia de reconocimiento de Paternidad se recibe la solicitud de la madre del niño, niña o adolescente, así mismo se cita al presunto padre para el reconocimiento de extramatrimonial.	FO-MMI4-P1.1-12 Formato Auto de Conocimiento FO-MMI4-P1.1-13 Citación	
2	Comisaria de Familia	Comisario(a)	Cuando habiendo sido debidamente citado a la audiencia el obligado no haya concurrido, o habiendo concurrido no se haya logrado la conciliación, el Comisario de Familia fijara cuota provisional de alimentos; se remitirá informe al Juez si alguna de las partes lo solicita dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. **Reconocimiento de Paternidad** - si el presunto padre no asiste o, asistiendo no reconoce su paternidad, se levanta acta y se elabora demanda de filiación extrajudicial que se envía al juzgado promiscuo de familia para que adelante el debido proceso de filiación.	FO-MMI4-P1.1-14 Formato Audiencia de Conciliación	Inmediato

3	Comisaria de Familia	Comisario(a)	Cuando se logre acuerdo se elaborara acta de conciliación, en la que se indica el monto de la cuota alimentaría, lugar y forma de cumplimiento, la persona a quien debe hacerse el pago y demás aspectos necesarios para asegurar el cumplimiento de la obligación alimentaría. Del acta se extenderán original y dos (2) copias, para entregar a cada una de las partes. -**Reconocimiento de Paternidad** Si el presunto padre asiste y reconoce su paternidad, se levanta acta de reconocimiento y se envía con oficio al lugar donde este registrado el niño, niña o adolescente para la debida anotación en el registro civil del niño, niña o adolescente.	FO-MMI4-P1.1-15 Formato Resolución FO-MMI4-P1.1-16 Formato Requerimiento de Alimentos FO-MMI4-P1.1-19 Formato de Comunicación Oficial	
4	Comisaria de Familia	Comisario(a)	El acta se firmara por quienes intervinieron en ella, en caso que el obligado a suministrar alimentos se niegue a firmarla se dejara nota en la misma y se solicita firma de un testigo, que puede ser un funcionario de la administración municipal.	N.A	

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

NOTA: La mayoría de los formatos utilizados en este procedimiento hacen parte integral de otros procedimientos y por lo tanto serán archivados como parte de ellos.

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MMI4-P1.1-11	Solicitud de Conciliación	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Conservación Total
FO-MMI4-P1.1-12	Auto de Conocimiento	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Conservación Total
FO-MMI4-P1.1-13	Citación	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-14	Audiencia de Conciliación	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Conservación Total
FO-MMI4-P1.1-15	Resolución	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Conservación Total
FO-MMI4-P1.1-19	Comunicación Oficial	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-16	Requerimiento de Alimentos	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Selección

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	12/10/2011	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Otorgar medidas de protección a las víctimas de violencia intrafamiliar y sancionar a los agresores. Se pretende educar, informar y construir estilos de vida adecuados para la prevención de la violencia intrafamiliar y generar medios de resolución de conflictos al interior de la familia.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la denuncia por parte del agredido y con la solicitud de una medida de protección y se termina con la Audiencia de Conciliación donde se determinan responsables y se determina una medida definitiva. Se atiende a todo la población rural y urbana.

3. VOCABULARIO

Violencia Intrafamiliar: Toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o psíquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar, podrá pedir, sin perjuicio de las denuncias penales a que hubiere lugar al Comisario de familia del lugar donde ocurrieren los hechos y a falta de este al Juez Civil Municipal o Juez Promiscuo Municipal, una medida de protección inmediata que ponga fin a la violencia, maltrato o agresión o evite que esta se realice cuando fuera inminente.

Maltrato físico: Si se atenta contra el cuerpo de la otra persona.

Maltrato psicológico: Si existe el intento de causar miedo, la intimidación o cualquier tipo de insulto, descalificación o intento de control.

Maltrato Sexual: Si hay un acto sexual impuesto o en contra de la voluntad de la victima

Maltrato económico: Si no se cubren las necesidades básicas de las personas

SIGLAS
VIF: Violencia intrafamiliar
EQUIPO INTERDISCIPLINARIO: Comisario(a) de familia psicólogo(a) y trabajadora social.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Toda persona que en el contexto de una familia sea víctima de daño físico o psíquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar, podrá, sin perjuicio de las denuncias penales a que hubiere lugar, pedir al juez de familia o promiscuo de familia, promiscuo municipal o civil municipal, si faltare el de familia, una medida de protección inmediata que ponga fin a la violencia, maltrato o agresión o evite que ésta se realice cuando fuere inminente

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Constitución Política de 1991
-Ley 294 de 1996
-Ley 575 de 2000
-Decreto 652de 2001
-Decreto 2591 de 1991
-Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia)
-Decreto 4840 de 2007
-Ley 1257 de 2008

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Comisaria de Familia	Comisario(a)y Psicóloga	**Solicitud de Medida de Protección** La víctima de violencia intrafamiliar, hace una reseña de cómo sucedieron los hechos, si está a sufrido lesiones personales se remite a medicina legal, para ser valorada por el médico legista, y luego para ser atendida psicológicamente. Igualmente la víctima se valora psicológicamente en cualquier caso. **Denuncia** Fuera del proceso administrativo por parte del Comisario esta puede denunciar penalmente al agresor ante fiscalía.	Formato Uso Exclusivo de Policía Judicial Único de Noticia Criminal **–FPJ2-** FO-MMI4-P1.1-08 Formato Valoración Médico Legal FO-MMI4-P1.1-17 Formato Auto de Conocimiento de violencia Intrafamiliar FO-MMI4-P1.1-05 Historia de Atención Psicológica	Inmediato

2	Comisaria de Familia	Comisario(a)	**Recepción de Denuncia y medida de Protección** El comisario(a) de familia, según el caso, recibirá y avocará en forma inmediata la Solicitud de Medida de Protección ó la denuncia, y si estuviere fundada en al menos indicios leves, podrá dictar una medida de protección en forma provisional tendiente a evitar la continuación de los actos de violencia, agresión o maltrato a favor de la víctima , las cuales son: • Ordenar al agresor el desalojo de la casa de habitación que comparte con la víctima, siempre que se hubiere probado que su presencia constituye una amenaza para la vida, la integridad física o la salud de cualquiera de los miembros de la familia. • Ordenar al agresor abstenerse de penetrar en cualquier lugar donde se encuentre la víctima, siempre que dicha limitación resulte necesaria para prevenir que aquél moleste, intimide, amenace o de cualquierotra forma interfiera con la víctima. • Ordenar al agresor abstenerse de penetraren cualquier lugar donde se encuentre la víctima, siempre que dicha limitación resulte necesaria para	FO-MMI4-P1.1-18 Solicitud Medida de Protección FO-MMI4-P1.1-19 Comunicación Oficial	Inmediato

			prevenir que aquél moleste, intimide, amenace o de cualquier otra forma interfiera con la víctima. • Prohibir al agresor esconder o trasladar de la residencia a los niños y personas discapacitadas en situación de indefensión miembros del grupo familiar, sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere lugar. • Obligación de acudir a un tratamiento reeducativo y terapéutico en una institución pública o privada que ofrezca tales servicios, a costa del agresor cuando éste ya tuviera antecedentes en materia de violencia intrafamiliar. • Solo, si fuere necesario, se ordenará al agresor el pago de los gastos médicos, psicológicos y psíquicos que requiera la víctima. • Cuando la violencia o maltrato revista gravedad y se tema su repetición ser ordenará una protección temporal especial de la víctima por parte de las autoridades de policía, tanto en su domicilio como en su lugar de trabajo.		

			Apoyo Policivo Igualmentela Comisaria de Familia solicita ante las Autoridades Policivas apoyo policivo con el fin de brindar protección a la víctima.		
3	Comisaria de Familia	Comisario(a)	**Radicación de medida de protección y citación** Radicada la solicitud de medida de protección se cita al acusado para que comparezca a una audiencia de conciliación que tendrá lugar entre los dos (2) y diez (10) días siguientes a la presentación de la denuncia. A esta audiencia deberá concurrir la víctima. La notificación de citación a la audiencia se hará personalmente. Si el agresor no comparece a la audiencia se entenderá que acepta los cargos formulados en su contra.	FO-MMI4-P1.1-13 Citación	Inmediato
4	Comisaria de Familia	Comisario(a)	**Audiencia de Conciliación** Si el agresor y la victima comparecen, se realiza la audiencia de conciliación, y de acuerdo a su resultado se continúa con la medida de protección o se revoca.	FO-MMI4-P1-20 Audiencia para imponer medida de protección Debidamente Firmada	Inmediato

			El agresor y la victima firman en la comisaría un compromiso, en el cual, se comprometen a no volver a ejercer ningún acto que genere violencia intrafamiliar.	FO-MMI4-P1.1-09 Acta de Amonestación y Compromiso de convivencia	
5	Comisaria de Familia	Comisario(a)	**<u>Reincidencia</u>** Si el compromiso es roto por alguna de las partes, La comisaría de familia realiza escrito en el cual remite a la fiscalía el expediente para que configuren el delito.	FO-MMI4-P1.1-19 Comunicación Oficial	5 Minutos
	Comisaria de Familia	Comisario(a)	Si el agresor no compárese a la audiencia se entenderá que acepta los cargos formulados en su contra, no obstante las partes se pueden excusar de la inasistencia por una (1) sola vez, siempre que medie justa causa (excusa emitida por escrito), si el funcionario encuentra procedente la excusa se fijara audiencia dentro de los cinco (5) días siguientes.		
6	Comisaria de Familia	Comisario(a)	La decisión se dictara al finalizar la audiencia y será notificada a las partes en estrados, si alguna de las partes estuviere ausente se notifica mediante medio expedito.		

7	Comisaria de Familia	Comisario(a)	Contra la decisión definitiva de una medida de protección, que tome el Comisario, procederá en el efecto devolutivo, ante el Juez de Familia o Promiscuo de Familia el recurso de apelación. En caso de incumplimiento o desacato a las medidas de protección, se tramita incidente para imponer sanción de multa convertible en arresto, la sanción que se tome será consultada ante el Juez de Familia o Promiscuo de Familia	FO-MMI4-1-21 Incumplimiento de la medida con multa Debidamente Firmada FO-MMI4-P1-22 Auto de trasformación de multa en arresto	5 Dias

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

NOTA: La mayoría de los formatos utilizados en este procedimiento hacen parte integral de otros procedimientos y por lo tanto serán archivados como parte de ellos.

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MMI4-P1.1-08	Solicitud de Valoración Médico Legal	Comisaria de Familia	Archivo Central	Según Tablas de Retención	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-17	Auto de Conocimiento de Violencia Intrafamiliar	Comisaria de Familia	Archivo Central	Según Tablas de Retención	Dos (2) años	Conservación Total

FO-MMI4-P1.1-18	Solicitud de Medida de Protección	Comisaria de Familia	Archivo Central	Según Tablas de Retención	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-05	Informe Psicológico	Comisaria de Familia	Archivo Central	Según Tablas de Retención	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-19	Comunicación Oficial	Comisaria de Familia	Archivo Central	Según Tablas de Retención	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-13	Citación	Comisaria de Familia	Archivo Central	Según Tablas de Retención	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-09	Acta de Amonestación y Compromiso de Convivencia	Comisaria de Familia	Archivo Central	Según Tablas de Retención	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-20	Audiencia para imponer medida de Protección	Comisaria de Familia	Archivo Central	Según Tablas de Retención	Dos(2)años	Selección
FO-MMI4-P1.1-21	Incumplimiento de la medida con multa.	Comisaria de Familia	Archivo Central	Según Tablas de Retención	Dos(2)años	Selección
FO-MMI4-P1.1-22	Auto de trasformación de multa en arresto	Comisaria de Familia	Archivo Central	Según Tablas de Retención	Dos(2) años	Selección

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	12/10/2011	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los niños, niñas o adolescentes y demás miembros de la familia, en las circunstancias de maltrato infantil, amenaza o vulneración de derechos suscitadas en el contexto de la violencia intrafamiliar, con el fin de mejorar su calidad de vida.

2. ALCANCE

Se recepcionan la parte de indagación, recopilación de pruebas e iniciación de acompañamiento psicológico.

3. VOCABULARIO

Abuso sexual infantil: Es cualquier acto o amenaza que atente contra la libertad, dignidad e integridad sexual del niño, niña o adolescente por parte de otra persona y lo acceda carnalmente, que realice actos sexuales diversos en su presencia, o lo induzca a prácticas sexuales, que deterioren su integridad y formación del incapaz de resistir.

.

Maltrato infantil niños, niñas o adolescentes: Es toda forma de perjuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual incluidos los actos sexuales abusivos y la violación y en general toda forma de violencia o agresión sobre el niño, niña o adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona.

Explotación sexual: la explotación sexual de niños y niñas es "toda práctica por la cual se abusa sexualmente a la persona vulnerando sus derechos humanos a la dignidad, a la igualdad, a la autonomía y al bienestar físico y mental para obtener gratificación sexual, ganancias financieras o logros personales.

Violencia Sexual: La violencia sexual como cualquier acto u omisión orientada a vulnerar el ejercicio de los derechos humanos sexuales o reproductivos, dirigido a mantener o solicitar contacto sexual, físico, verbal o a participar en interacciones sexuales mediante el uso de la fuerza o

la amenaza de usarla, la intimidación, la coerción, el chantaje, la presión indebida, el soborno, la manipulación o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad del niño, niña o adolescente de decidir acerca de la sexualidad y de la reproducción.

Víctima de abuso sexual: Se refiere a las personas agredidas u ofendidas por delitos sexuales.

SIGLAS:

ASÍ: Abuso sexual infantil
MNNA: Maltrato a niñas, niños o adolescentes

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

El proceso se inicia con la denuncia que puede ser del afectado, o de alguien que haya tenido conocimiento de los hechos o de oficio, que una vez rendida su declaración se remite la solicitud de valoración al médico legista para que dictamine si existió el abuso sexual. Una vez recopilada las pruebas la comisaria de familia remite copia del expediente a la fiscalía que corresponda.
En este caso no se exige tener la identificación del denunciante ya que con la visita domiciliaria se puede evidenciar el maltrato, en caso de ser un abuso sexual y no se conoce al agresor la denuncia se pondrá y será en averiguatorio.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

-Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia)
-Ley 571 2000

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Comisaria de Familia	Comisaria	Se recibe denuncias por los hechos ocurridos con la indicación clara de los mismos y la identificación de la víctima y el presunto abusador o maltratador. Esta denuncia la puede hacer cualquier persona de la comunidad que se entere de los hechos en cualquier momento.	Uso exclusivo de Policía Judicial único denoticiacriminal **-FPJ-2**	
2	Comisaria de Familia	Comisario(a) De Familia	Se ordena reconocimiento de médico legista y toma de muestras necesarias por presunto abuso sexual al niño (a) o adolescente respetándose sus derechos conforme a la ley, con consentimiento de los padres.	FO-MMI4-P1.1-08 Valoración Médico Legal FO-MMI4-P1.1-23 Consentimiento Informado para Pruebas	Inmediato

3	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	De acuerdo al resultado de esta valoración, si se constituye delito penal, se envía la denuncia a la fiscalía correspondiente para el inicio del debido proceso penal.	Formato Uso Exclusivo Policía Judicial Único de Notificación Criminal **–FPJ2-**	
4	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	En los casos de maltrato infantil, se inicia el debido proceso de restablecimiento de derechos a favor del niño, niña o adolescente.	Ver PR-MMI4-P1.1-03 Procedimiento de Restablecimiento de Derechos	Inmediato
5	Comisaria de Familia	Psicólogo(a)	Se asiste a la víctima psicológicamente	Ver PR-MMI4-P1.1-05 Procedimiento de Valoración Psicológica	

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

NOTA: La mayoría de los formatos utilizados en este procedimiento hacen parte integral de otros procedimientos y por lo tanto serán archivados como parte de ellos.

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MMI4-P1.1-08	Solicitud de Valoración Médico Legista	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-23	Consentimiento Informado para Pruebas	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Selección

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	12/10/2011	No aplica por ser la primera versión.

1. OBJETIVO

Recolectar información que permita detectar e identificar el proceso de desarrollo integral de cada uno de los solicitantes acorde al proceso que se adelanta y aportar conceptos psicológicos, que aporten a la toma de decisiones legales desde el marco psicológico del sujeto.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la apertura de historia de atención de un paciente y finaliza con la elaboración del informe psicológico y la remisión al ente encargado para continuar el caso.

3. VOCABULARIO

Citaciones de frecuencia: Se practica para los casos de violencia intrafamiliar, y consiste en un seguimiento al denunciante

Cadena de custodia: Es el conjunto de medidas que deben adoptarse a fin de preservar la identidad e integridad de objetos o muestras que pueden ser fuente de prueba de hechos criminales para su total eficacia procesal.

Conciliación: La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas buscan ayuda y asesoría de un tercero neutral, denominado conciliador, para solucionar conflictos al interior de la familia a través de la escucha, el dialogo, la expresión y manejo de sentimientos y formulación de propuestas que beneficien a las partes.

Cuota alimentaria: La cuota alimentaria es un monto que se le fija al padre o madre que no convive con sus hijos (en caso de divorcio o separación de hecho) para que colabore con los gastos que demanda su bienestar. Esta cuota es mensual y obligatoria hasta que los niños (a) s alcancen la mayoría de edad. Incluyen los gastos derivados de la vivienda, alimentación, salud, educación y esparcimiento de los menores.

Abuso sexual: El abuso sexual es cualquier actividad sexual entre dos o más personas sin consentimiento de una persona. El abuso puede producirse entre adultos, de un adulto a un menor o incluso entre menores.

Actos abusivos: Todo acto con contenido sexual sin que necesariamente exista una relación coital, en la cual alguna de las partes de los involucrados estén en desacuerdo o no posea edad para para toma de decisiones respecto a su sexualidad.

Maltrato infantil niños, niñas o adolescente: Es toda forma de perjuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual incluidos los actos sexuales abusivos y la violación y en general toda forma de violencia o agresión sobre el niño, niña o adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona.

Violencia intrafamiliar: Todo acto que violente la integridad física, psicológica, emocional y sexual de alguno de los integrantes que componen el ámbito doméstico; se refiere a las violencias que afecten la libertad, la autonomía, la dignidad y la integridad corporal, sexual, mental y psicológica de una persona por parte de otra o varias con quienes se haya establecido una relación de tipo familiar en los términos de la constitución y la ley.

Salud mental: Propiciar espacios para garantizar al individuo su estado de equilibrio hacia su entorno socio cultural en pro de su calidad de vida.

Factores de riesgo: Incluyen aquellos aspectos personales o situaciones en la vida de los individuos que están asociadas con un aumento en la probabilidad de sufrir enfermedades físicas y o mentales.

Factores protectores: Se definen como aquellas características personales o elementos del ambiente, o la percepción que se tiene sobre ellos, capaces de disminuir los efectos negativos que el proceso de estrés puede tener sobre la salud física / mental y el bienestar del sujeto.

Factores predisponentes: Son factores genéticos que hace que el sujeto presente un mayor grado de posibilidad de presentar una patología.

Crisis familiar: Son situaciones evolutivas relacionadas con cambios biológicos, psicológicos o sociales que cada uno de los miembros de la familia que generan cambios en la interacción del contexto familiar.

Disfuncionalidad familiar: Es una familia donde se limitan unos a otros las posibilidades en sus vidas y que no van en busca de un bien común.

Funcionalidad familiar: Se adaptan a los cambios y van en busca de un bien común.

Pautas de crianza: Son usos y costumbres que se transmiten de generación en generación para criar, cuidar y educar. En gran medida depende de lo vivido.

Estilos educativos: Forma reiterada y dominante de establecer relaciones y resolver conflictos entre padres e hijos. Se plasma en pensamientos, actos y acciones respecto a los hijos.

Regulación de visitas: La regulación de visitas, es un sistema por medio del cual se trata de mantener un equilibrio entre los padres separados para ejercer sobre sus hijos los derechos derivados del a patria potestad y de la autoridad paterna. En principio, las visitas pueden ser acordadas por las parejas según las circunstancias concretas del caso, con aprobación del funcionario correspondiente o, en su defecto, fijadas por el juez, después de un estudio detallado de la convivencia, tanto para el menor, como para cada uno de sus padres.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Brindar herramientas para mejorar la calidad de vida de las personas por medio de la aplicación de técnicas de recolección de la información como: Observación, entrevista, aplicación de pruebas, visita domiciliaria etc.; para generar un análisis de la situación del sujeto o grupo familiar valorado y su posterior informe.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

-Constitución Política de Colombia
-Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia)
-Ley 360 de 1997
-Ley 12 de 1991(Convención sobre los derechos de la niñas y de los niños, declaración de los Derechos de los niños)

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Comisaria de Familia	Comunidad	**Solicitud del servicio** El usuario llega a la comisaria de familia, y solicita el servicio. - La Comisaria de Familia, (por decisión propia o por reporte recibido por parte de alguna entidad o Institución Municipal) solicita valoración Se realiza apertura de historia y se asigna cita para la intervención.	FO-MMI4-P1.1-01 Solicitud de servicio FO-MMI4-P1.1-0 Registro Diario de Actividades	10 Mints
2	Comisaria de Familia	Psicólogo(a)	**Valoración inicial:** Se realiza una valoración inicial, dependiendo de dónde viene remitido el usuario. Se inicia la evaluación (Entrevista, observación, aplicación de pruebas auto registrados)	FO-MMI4-P1.1-05 Historia de Atención Psicológica	

3	Comisaria de Familia	Psicólogo(a)	Se realiza un diagnóstico para determinar la problemática presentada y realizar la intervención correspondiente.		45 Mnts
4	Comisaria de Familia	Psicólogo(a)	Se lleva seguimiento a todos los casos trabajados desde el área (Problemas de comportamiento, abuso sexual, maltrato infantil, conflicto familiar)	FO-MMI4-P1.1-05 Historia de atención Psicológica	45 Mnts
5	Comisaria de Familia	Psicólogo(a)	Se elabora informe psicológico sobre acciones adelantadas y remitir de acuerdo a la problemática al área legal, social y/o centro de servicios de la comisaria de familia para continuar trámite administrativo de restablecimiento de derechos.	FO-MMI4-P1.1-19 Formato Comunicación Oficial	
6	Comisaria de Familia	Psicólogo(a)	Se cierra caso y se archiva.		

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

NOTA: La mayoría de los formatos utilizados en este procedimiento hacen parte integral de otros procedimientos y por lo tanto serán archivados como parte de ellos.

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MMI4-P1.1-01	Solicitud de Servicio	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Eliminación
FO-MMI4-P1.1-24	Registro Diario de Actividades	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-05	Historia de Atención Psicológica	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según tablas de Retención Documental	Dos(2) años	Selección

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	12/10/2011	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Verificar garantía, vulneración, inobservancia o amenaza de derechos de los niños, niñas o adolescentes en presunto riesgo.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud presentada por el interesado o queja expuesta por algún miembro de la comunidad o instituciones del Municipio ante la Comisaria de Familia y finaliza con un informe donde se hacen recomendaciones y se determina si el caso se cierra o se continúa con seguimiento al grupo familiar.

2. VOCABULARIO

Perfil de Generatividad y Vulnerabilidad:

- **Generatividad:** Antecedentes afectivos dentro de la familia
- **Vulnerabilidad:** Vínculos débiles y desligamiento afectivo

Modelo Solidario: Aquella familia que no tiene ningún parentesco con el menor pero asume su responsabilidad con él.

Red de apoyo: Son entidades interinstitucionales del municipio: comisaria, hospital, instituciones educativas, policía, fiscalías

Tipología familiar

Familia nuclear: Formada por la madre, padre y su descendencia.

Familia extensa: Formada por parientes cuyas relaciones no son únicamente entre padres e hijos. Una familia extensa puede incluir abuelos, tíos y primos y otros parientes consanguíneos o afines.

Familia recompuesta: Hay una relación conyugal con hijos a su cargo (familias atrás).

Familia mono parental: Un solo progenitor que no vive en pareja y tiene al menos un hijo a su cargo.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

El procedimiento de visitas domiciliarias es la herramienta de trabajo donde se puede identificar posibles situaciones de amenaza, vulneración e inobservancia derechos de los niños, niñas o adolescentes, para la recolección de información general y toma de decisiones legales o psico-sociales frente a cada caso.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Ley 1098 del 2006 (Código de la infancia y la adolescencia)
- Ley 640 de 2001
-Decreto 4840 de 2007
-Código Civil-Articulo 411

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Comisaria de Familia	Trabajadora Social	**Orientación:** Escuchar al denunciante o al denunciado y se determina si es para valoración psicológica o para visita domiciliaria.	Comunidad	40 min.
2	Comisaria de Familia	Trabajadora Social	**Recepción de la Visita:** Se realiza visita domiciliaria para levantar un diagnóstico de la situación familiar que permita tomar una decisión.	FO-MMI4-P1.1-01 Solicitud del Servicio	15 min.
3	Comisaria de Familia	Trabajadora Social	**Programación de la Visita** El grupo interdisciplinario, realiza estudios de caso y se priorizan las visitas según la urgencia de los casos presentados dentro de la comisaria.	FO-MMI4-P1.1-24 Registro Diario de Actividades	10 Mints

4	Comisaria de Familia	Trabajadora Social	Se realiza la visita domiciliaria de los casos que previo estudio haya sido priorizado según sus necesidades .	FO-MMI4-P1.1-06 Ficha Social	1 hora
5	Comisaria de Familia	Trabajadora Social	De considerarse necesario, se cita a las partes y se prioriza el caso al equipo psicosocial.		
6	Comisaria de Familia	Trabajadora Social	En la misma ficha social; se realiza informe final de la visita donde se determina si se continúa con seguimiento al grupo familiar o se da cierre.		

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

NOTA: La mayoría de los formatos utilizados en este procedimiento hacen parte integral de otros procedimientos y por lo tanto serán archivados como parte de ellos.

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MMI4-P1.1-01	Solicitud del Servicio	Comisario(a)	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-24	Registro Diario de Actividades	Comisario(a)	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-06	Ficha Social	Comisario(a)	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención	Dos (2) años	Selección

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Brindar a la comunidad las herramientas necesarias para poder afrontar las diferentes, problemáticas que presentan a nivel familiar y optimizar la dinámica familiar.

2. ALCANCE

Capacitar y orientar a los padres de familia en talleres contra la violencia intrafamiliar, como pautas de crianza, la convivencia familiar, maltrato infantil, violencia intrafamiliar, abuso sexual.(Y todo lo que encierra el tema de la sexualidad), entre otros temas relacionados con los anteriores, teniendo en cuenta (ley 296 de 1996, ley 599 de 2000, ley 575 de 2000, ley 1257 de 2008)

3. VOCABULARIO

Pautas de crianza: Son usos y costumbres que se transmiten de generación en generación para criar, cuidar y educar. En gran medida depende de lo vivido.

Convivencia familiar: Es el ambiente de respeto, tolerancia, compresión y cooperación que se da entre los miembros de una familia.

Maltrato infantil niños, niñas o adolescentes: Es toda forma de perjuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual incluidos los actos sexuales abusivos y la violación y en general toda forma de violencia o agresión sobre el niño, niña o adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona.

Violencia Intrafamiliar: Todo acto que violente la integridad física, psicológica, emocional y sexual de alguno de los integrantes que componen el ámbito doméstico; se refiere a las violencias que afecten la libertad, la autonomía, la dignidad y la integridad corporal, sexual, mental y psicológica de una persona por parte de otra o varias con quienes se haya establecido una relación de tipo familiar en los términos de la constitución y la ley.

Abuso Sexual: El abuso sexual es cualquier actividad sexual entre dos o más personas sin consentimiento de una persona. El abuso puede producirse entre adultos, de un adulto a un menor o incluso entre menores.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Charlas, talleres y conferencias que se dictan a la comunidad con el fin de que adquieran herramientas que optimicen su vida en su dinámica familiar.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

-Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia)
-Ley 640 de 2001
-Ley 575 de 2000

4.3 **DESCRIPCIÓN DE TAREAS**

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Comisaria de Familia	Trabajadora social y Psicóloga	**Identificar necesidad de capacitación** Se deben identificar las necesidades de capacitación, estas pueden darse por ofertas o por demandas. Por oferta respondiendo a las necesidades detectadas por la comunidad e instituciones. Por demanda a través de las solicitudes por las instituciones con el fin deuna mejor convivencia.	Solicitud de Capacitación	- N.A.
2	Comisaria de Familia	Trabajadora social y Psicóloga	**Planear la capacitación** Se analiza y planea la capacitación de acuerdo a la urgencia, a las necesidades y a las características del grupo a la cual va dirigida la capacitación. En caso de que la capacitación haya sido solicitada se responde al solicitante sobre al aprobación.	Comunicados	5 Mints
3	Comisaria de Familia	Trabajadora social y Psicóloga	**Citar/Programar la capacitación** Se programa la realización de la capacitación, concertando con la comunidad a la que va dirigida(solicitante)las fechas y horas para llevar a cabo. Dependiendo de los medios y recursos disponibles se cita a la misma (cartas directas, afiches etc.) Debe quedar registro como parte del informe de la capacitación.	Comunicados	5 Mints

5	Comisaria de Familia	Trabajadora social y Psicóloga	**Realizar capacitación** Se realiza la capacitación según lo programado. Se diligencia el formato FO- MMI4-P1.1-25Asistencia a Capacitación.	FO-MMI4-P1.1-25 Listado de Asistencia	Durante la Capacitación
6	Comisaria de Familia	Trabajadora Social/ Psicóloga	**Evaluar la capacitación** Se evalúan las actividades realizadas conjuntamente con los actores identificando si se cumplió el objetivo y si hubo comprensión de los conocimientos y compromisos adquiridos, según formato FO-MMI4-P1.1-26 Evaluación Capacitaciones	FO-MMI4-P1.1-26 Evaluación Capacitaciones	Una vez terminada la capacitación
7	Comisaria de Familia	Trabajadora Social/ Psicóloga	**Elaborar informe** Se consigna las acciones realizadas en la capacitación o asistencia en el formato FO-MMI4-P1.1-27 Informe capacitaciones	FO-MMI4-P1.1-27 Informe Capacitaciones	Máximo después de una semana de la capacitación

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

NOTA: La mayoría de los formatos utilizados en este procedimiento hacen parte integral de otros procedimientos y por lo tanto serán archivados como parte de ellos.

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MMI4-P1.1-25	Listado de Asistencia	Comisaria de Familia	COMISARIA Carpeta Capacitaciones Es un anexo del informe final	Según T.R.D	2 años	Archivo Central
FO-MMI4-P1.1-26	Evaluación Capacitaciones	Comisaria de Familia	COMISARIA Carpeta Capacitaciones Es un anexo del informe final	Según T.R.D	2 años	Archivo Central
FO-MMI4-P1.1-27	Informe Capacitaciones	Comisaria de Familia	COMISARIA Carpeta Capacitaciones	Según T.R.D	2 años	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	12/10/2011	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Concienciar a los padres y menores de edad sobre la importancia de cumplir las normas.

2. ALCANCE

Inicia con el informe de retención entregado por la Policía de Infancia y adolescencia y finaliza con el archivo del informe de la charla o taller, el informe policivo, copia del acta de compromiso y copia de la citación a la charla.

3. VOCABULARIO

N.A

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

La Policía Nacional entrega al menor detenido y presenta informe a la comisaría de familia, en donde se toman los datos del menor y se solicita la presencia de los padres del menor. Una vez los padres del menor detenido se hacen presentes, el responsable de la comisaría de familia realiza diligencia y el acta de compromiso. Posteriormente, se entrega el menor a los padres y la cita a una charla educativa y entrega original de la citación y original del acta de compromiso. Finalmente, la comisaría de familia genera el listado de asistentes a la charla educativa, realiza charla educativa y presenta el informe de la actividad educativa. La Comisaría de Familia archiva el informe de la charla, el informe policivo, copia del acta de compromiso y copia de la citación a la charla

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

_ Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006)
_Decreto 007 de 2009
_Constitución Política de Colombia

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Comisaria de Familia	Policía Nacional	La Policía Nacional de Infancia y Adolescencia, entrega al menor de edad a sus representante legales o a quienes lo tengan bajo su cuidado, suscribiendo acta de compromiso para que asistan a la Comisaria; la autoridad de Policía al siguiente día hábil pondrá en conocimiento de la Comisaria los casos presentados, mediante informe en el que se incluyan todos los datos personales de cada niño, niña o	Informe de policía de infancia y adolescencia (Acta exclusiva de la Policía Nacional)	N.A

			adolescente que se encuentre de ambulando por las calles en horario restringido y/o en establecimiento público donde se venda bebidas alcohólicas.		
2	Comisaria de Familia	Comisario(a) de familia	Una vez los padres del menor detenido se hacen presentes, en la Comisaria de Familia se realiza diligencia y acta de compromiso, para que asistan junto con los menores a una charla educativa o taller, quien presenta el informe de la actividad educativa realizada	FO-MMI4-P1.1-29 Formato Acta de conminación del Menor en Establecimiento pùblico FO-MMI4-P1.1-09 Formato Acta de Compromiso de Convivencia	Inmediato

				FO-MMI4-P1.1-13 Formato de citación	
3	Comisaria de Familia	Comisario(a) de familia y Psicóloga	Finalmente, la Comisaria de Familia genera el listado de asistentes a la charla educativa, y por intermedio de la psicóloga del equipo interdisciplinario, realiza charla o taller, quien presenta el informe de la actividad educativa realizada.	FO-MMI4-P1.1-25 Formato de Listado de Asistencia FO-MMI4-P1.1-26 Formato Evaluación de Charla FO-MMI4-P1.1-27	45 Mints

				Formato de Informe de Charla	
4	Comisaria de Familia	Comisario(a) de familia	La comisaria de Familia archiva el informe de la charla, el informe policivo, copia del acta de compromiso y copia de la citación a la charla.	Archiva de comisaria de familia	6 Meses

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

NOTA: La mayoría de los formatos utilizados en este procedimiento hacen parte integral de otros procedimientos y por lo tanto serán archivados como parte de ellos.

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MMI4-P1.1-	Acta de		Comisaria de	Según Tablas de	Dos (2) años	Archivo

28	Conminación	Comisaria de Familia	Familia	Retención Documental		Central
FO-MMI4-P1.1-13	Citación	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Archivo Central
FO-MMI4-P1.1-25	Listado de Asistencia	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Selección
FO-MMI4-P1.1-26	Evaluación de Charlas	Comisaria de Familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Archivo Central
FO-MMI4-P1.1-27	Informe Charlas	Comisaria de familia	Comisaria de Familia	Según Tablas de Retención Documental	Dos (2) años	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	12/10/2011	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Definir las características y actividades que deben llevarse a cabo para la elaboración, revisión, actualización, aprobación, distribución y preservación de los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCCC) del Municipio de La Victoria.

2. ALCANCE

El procedimiento comienza con la identificación de una necesidad documental (creación, modificación) hasta que se realiza o se modifica el documento y se socializa el cambio y sus características en toda la entidad.

Así mismo, el procedimiento contiene información relevante en cuanto a las características y estructura que deben tener los diferentes documentos que componen el sistema.

3. VOCABULARIO

- *Caracterización del proceso* - Documento donde se resumen los elementos generales de un proceso.

- *Copia Controlada* - Son aquellos documentos internos aprobados y controlados por el Jefe de Control Interno y Calidad y que hacen parte del SGCC, de los cuales está prohibida su reproducción no autorizada por parte de los funcionarios de la Administración Municipal, así como su uso y manejo inadecuado, y cualquier necesidad de actualización o mejoramiento debe ser comunicada según las disposiciones dadas en este procedimiento.

- *Copia No Controlada* - Son aquellos documentos que hacen parte del SGCC y de los cuales se autoriza una copia impresa o en programa por parte del Jefe de Control Interno y Calidad con carácter informativo. Dado que estos documentos no pueden ser actualizados en caso de requerirlo (por estar por fuera del sistema), el Jefe de Control Interno y Calidad no es responsable de su actualización y control; además, por éstas mismas razones, está prohibido su uso para la realización de actividades dentro del SGCC debido a que son entregados con carácter informativo y pedagógico .

- *Documento* - Información y su medio de soporte. Para los efectos de éste procedimiento, se entiende que el término documento incluye: Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos, Formatos entre otros.

- *Formato* - Documento preimpreso o preestablecido en el cual se consigna información resultante de la ejecución de una actividad. Una vez diligenciado el formato se convierte en un registro. Se puede encontrar en medio físico o magnético.

- *Documento de Origen Interno* - Son aquellos documentos elaborados con la aprobación del Jefe de Control Interno y Calidad necesarios para darle cumplimiento a los requisitos del SGCC y expedidos bajo las directrices de este procedimiento.

- *Manual* **-** Documento que describe la forma específica para llevar a cabo varias actividades dentro de uno o varios procesos del SGCC.

- *Procedimiento* **-** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- *Procedimiento Documentado* - Documento en donde se describe la manera específica de realizar las tareas de un proceso.

- *NTCGP* - Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

- *SGCC* - Sistema de Gestión - Calidad y Control - .

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Para que cualquier Sistema de Gestión funcione adecuadamente es imperativo que exista coherencia y claridad en la documentación que lo compone, pues ésta es en última instancia el referente para su funcionamiento mismo (aunque no es su funcionamiento mismo, siempre debemos tener presente que son las personas las que pueden operar un sistema de gestión efectivo, no unos documentos). A través de este procedimiento se definen las bases necesarias para mantener la coherencia y control sobre la elaboración, modificación, aprobación y control de los documentos que componen el Sistema de Gestión - Calidad y Control - . Es fundamental que todos funcionarios conozcan y entiendan este procedimiento pues sirve para tener una idea clara y amplia sobre la estructura del sistema.

COPIA CONTROLADA

Para mantener el control sobre la documentación que compone el SGCC y asegurarse de que los funcionarios utilicen la última versión de los documentos, éstos serán mantenidos y deberán ser consultados a través de la red interna. Los documentos mantenidos en la red llevan en el encabezado la expresión Copia Controlada, lo cual le da la certeza a sus usuarios de estar usando la última versión (no se deben descargar documentos de la red interna a las terminales personales, cualquier descarga y error que ello conlleve será absoluta responsabilidad del funcionario).

De requerirse copias impresas el Jefe de Control Interno y Calidad es el único que las autoriza. Se tienen copias impresas sólo en el caso donde no exista acceso por red y estas deben llevar la expresión "**COPIA NO CONTROLADA**" en el encabezado del texto. Los funcionarios que ejecutan las tareas son responsables por usar la última versión del documento. Para el manejo y control de copias no controladas, se utiliza el Listado para el Control Documentos Entregados (LI-MXXX-PX-01) que es actualizado por el Jefe de Control Interno y Calidad cada vez que se actualice la versión de un documento y éste deba ser entregado de manera impresa. (Este listado debe mantenerse constantemente actualizado tanto en la red interna como en el archivo impreso del Jefe de Control Interno y Calidad en el cual deben las firmas de aceptación, tanto el listado por proceso como el listado maestro)

A continuación se presentan diferentes elementos relacionados con la documentación del sistema que incluyen: tipo de documentos, presentación, contenido y pasos necesarios para la producción y control de los mismos.

4.3 DOCUMENTOS QUE COMPONEN EL SISTEMA

A continuación se identifican y describen los diferentes tipos de documentos que componen el Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) del Municipio de La Victoria:

Manual de Calidad

Este documento es de carácter obligatorio para el Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC). En él se establecen y describen las directrices y generalidades del SGCC del municipio y la forma en que ellas dan cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2004.

Caracterización de los Procesos

La caracterización de los procesos también es un requisito de la NTCGP 1000:2004, en estas caracterizaciones se definen los parámetros básicos que guían la ejecución y control de los procesos. Los procesos se entienden como un conjunto de actividades íntimamente relacionadas que sirven para generar valor a una serie de insumos y conducir a la producción de bienes y servicios con objetivos similares.

Procedimientos

En los procedimientos se detalla la forma específica de llevar a cabo las actividades que se mencionan en la caracterización de los procesos (aunque no todas las actividades requieren de un procedimiento especifico; además, también es importante recordar que un mismo procedimiento puede ser aplicado en diferentes procesos – actividades ej. contratación). Según la norma NTCGP 1000:2004 todo SGCC debe tener como mínimo los siguientes procedimientos:

- Control de Documentos (internos y externos)
- Control de Registros.
- Auditoría Interna de Calidad.
- Manejo de Producto No Conforme.

- Acciones Correctivas.
- Acciones Preventivas

Además de estos procedimientos obligatorios en el municipio se han documentado todos aquellos que se consideran importantes para la ejecución y control de las actividades de la administración

Formatos

Es un documento preestablecido, que puede ser impreso o digital, en donde se registra información relacionada con las actividades y tareas ejecutadas. En el momento en que un formato es diligenciado estos se convierten en registros (fuente de información y evidencia de la forma como se ha ejecutado un proceso o procedimiento).

Listados

Los listados son una clase especial y limitada de formatos. Los listados son un tipo especial de registro que se actualiza constantemente (los otros registros son “estáticos”, una vez realizado un registro estos quedan así y no se actualizan o modifican con el tiempo).

Los Listados los podemos clasificar en dos grupos. Los “Maestros” que están dirigidos a hacer seguimiento y control de todo el sistema. Y los Listados por proceso, los cuales, como resulta evidente, permiten el seguimiento y control dentro de cada proceso.

Los listados de cada proceso son:

- LI-MXXX-PX-01 Listado Control de Documentos Entregados
- LI-MXXX-PX-02 Listado de Documentos de Referencia
- LI-MXXX-PX-03 Listado de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por Proceso

El Coordinador del Sistema de Gestión es el encargado de mantener actualizados los listados maestros, que son:

- LI-MES3-P1-04 Listado Maestro Documentos internos (listado de todos los documentos vigentes del sistema)
- LI-MES3-P1-05 Listado Maestro Documentos internos Obsoletos (listado de los documentos obsoletos del sistema)
- LI-MES3-P1-06 Listado Maestro de Formatos (listado de todos formatos vigentes del sistema)
- LI-MES3-P1-07 Listado Maestro de Formatos Obsoletos (listado de todos formatos obsoletos del sistema)
- LI-MES3-P1-08 Listado Maestro Documentos de Referencia
- LI-MES3-P1-09 Listado Maestro para Control de Documentos Entregados

- LI-MEV2-P2-04 Listado Maestro Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- LI-MEV2-P2-05 Listado Seguimiento Quejas y Reclamos para cada Proceso

En la medida en que los listados son inicialmente formatos, en los procesos correspondiente se encontraran tanto los formatos de los listados (sin diligenciar), como los listados como tales (ya diligenciados y constantemente actualizados).

Tablas

Las tablas son elementos que dan indicaciones puntuales sobre cómo manejar alguna situación. Solo existe dos tipos de tablas en el sistema, a saber: TA- MXXX-PX-01 Tabla para el control de productos y servicios nos conformes. En ella se consignan los productos y servicios no conformes con mayor probabilidad de ocurrencia dentro de cada proceso y la forma como deben manejarse si llegarán a ocurrir. Al igual que en el caso anterior, existe tanto el formato de la tabla (en el FO- MEV2-P2-01, como la tabla diligenciada dentro de cada uno de los procesos). La otra tabla que existe es la TA-MEV2-P1-01 “Criterios para Seleccionar Auditores Internos” que hace parte del Proceso de Seguimiento y Evaluación.

Documentos de referencia

Son todos los documentos escritos, tanto en formato impreso como electrónico que aplican a los procesos y procedimientos y sirven de base y de apoyo para que los Servidores Públicos se orienten en la adecuada prestación de los servicios, por ejemplo: manuales, folletos y libros escritos, reglamentos, archivos electrónicos o impresos, estadísticas, bases de datos, decretos, leyes, resoluciones, acuerdos y demás actos administrativos, entre otros.

Nota: Estos documentos de referencia no hacen parte integral de los procesos o procedimientos, sin embargo, algunos de ellos se mantienen en el sistema como fuente importante de información para los funcionarios.) Su codificación comienza por DR (documento de referencia).

4.4 CODIFICACIÓN

La codificación de los diferentes tipos de documentos que componen el sistema (el manual, las caracterizaciones, los procedimientos, los formatos, listados) sirve para generar claridad en cuanto al tipo de documento que se está usando y así mismo vincular los documentos a un macroproceso o proceso especifico (generar coherencia interna). Es importante recordar una vez más que, si bien los procedimientos y formatos están asociados a un proceso específico, también es cierto que algunos procedimientos pueden aplicarse en diferentes procesos. Se vinculan los procedimientos y formatos a un proceso porque estos son constitutivos de éste, más no porque sean únicos para éste.

Para la codificación de los documentos del SGCC del Municipio de La Victoria se emplea un código alfanumérico que permite identificar el tipo de documento y el macroproceso y proceso al que pertenece así:

XX – MXXX – PX – XX

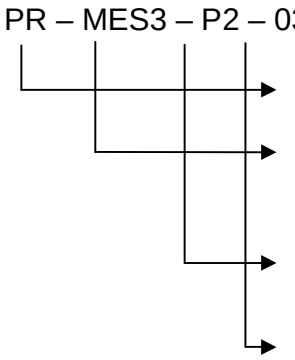
Tipo de documento (ver tabla 1.Codificación por tipo de documento)

Macroproceso al que pertenece el documento.(Ver tabla 2. Codificación de Macroprocesos y Procesos)

Proceso al que pertenece el documento. (Ver tabla 2. Codificación de Macroprocesos y Procesos)

Consecutivo del tipo de documento según macroproceso y proceso.

Ejemplo: Procedimiento para el Control de Registros



Tipo de documento, en este caso Procedimiento

Macroproceso al que pertenece, en este caso Macroprocesos Estratégico 3 (Revisión por la Dirección a los Sistemas de Gestión)

Proceso al que pertenece dentro del macroproceso, en este caso, Proceso 2 (Revisión al Sistema de Gestión de Calidad)

Consecutivo del tipo de documento según marcroproceso y proceso, en este caso es el 3 procedimiento documentado para el proceso 2 del macroproceso estratégico 3

Tabla 1. Codificación por tipo de documento

Tipo de Documento	Código
Manual	MA
Caracterización Proceso	CA
Procedimiento	PR
Formatos	FT
Listado	LI
Tabla	TA
Documento Referencia	DR

Tabla 2. Codificación de Macroprocesos y Procesos

Los macroprocesos se identificaran con M de macroproceso seguida de las dos iníciales del tipo de macroproceso así:

Tipo de Macroproceso	Caracteres
Estratégico	MES
Misional	MMI
Apoyo	MAP
Evaluación	MEV

Tabla 3. Codificación de Macroprocesos y Procesos

La numeración es solo para dar orden y continuidad, no para ubicar en importancia

MACROPROCESO		**PROCESO**			
Código	**Nombre**	**Código**	**Nombre**		
MES1	Direccionamiento Estratégico	P1	Planeación del Ordenamiento Territorial		
		P2	Planeación del Desarrollo		
		P3	Planificación Financiera		
		P4	Planeación Institucional		
MES2	Gestión Ética	P1	Gestión Ética		
MES3	Estructuración y Revisión del Sistema de Gestión	P1	Estructuración y Revisión del Sistema de Gestión - Calidad y Control-		
MMI1	Desarrollo Social	P1	Gestión en Educación		
		P2	Gestión en Vivienda Social		
		P3	Servicios de Salud	P3.1	Salud Pública*
				P3.2	Régimen Subsidiado*
		P4	Gestión de la recreación y el deporte		
		P5	Gestión en cultura		

		P6	Gestión de servicios públicos domiciliarios		
MMI2	Desarrollo Integral del Territorio	P1	Gestión Catastral		
		P2	Desarrollo Urbanístico		
		P3	Desarrollo Agropecuario		
		P4	Sostenibilidad Ambiental		
		P5	Vías y Transporte		
MMI3	Desarrollo Comunitario	P1	Desarrollo Comunitario		
MMI4	Convivencia y Seguridad Ciudadana	P1	Convivencia Pacífica y Seguridad	P1.1	Protección de la Familia – Comisaria de Familia*
				P1.2	Manejo Inspección de Policía*
				P1.3	Convivencia, Orden Público y Seguridad*
		P2	Atención a Grupos Vulnerables		
		P3	Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres		

MAP1	Gestión Jurídica	P1	Defensa Judicial
		P2	Asesoría y Soporte Jurídico
MAP2	Gestión del Talento Humano	P1	Administración del Recurso Humano
		P2	Desarrollo del Recurso Humano
MAP3	Gestión Hacienda	P1	Gestión Tributaria
		P2	Gestión Financiera
		P3	Gestión Contable
MAP4	Gestión Administrativa	P1	Administración de Bienes Inmuebles y Automotores
		P2	Adquisición de Bienes, Obras y Servicios
MAP5	Gestión de la Información	P1	Gestión Documental
		P2	Administración de Aplicaciones Tecnológicas
MAP6	Comunicación Publica	P1	Comunicación Pública
MEV1	Control Social	P1	Control Social
MEV2	Seguimiento, Evaluación y Mejora	P1	Seguimiento y Evaluación
		P2	Mejoramiento Continuo

* Como sólo existen dos procesos que se subdividen en subprocesos, se tomó la decisión de no aumentar los códigos de la nomenclatura por esta razón, sino más bien dividir a través de los puntos (ej. P3.1) aquellos procesos que tienen subprocesos.

4.5 PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE DOCUMENTOS

Cada tipo de documento tiene sus características específicas en cuanto a contenido y presentación, no obstante el manual, la caracterización de los procesos y los procedimientos guardan una serie de elementos en común que se describirán a continuación (dejando claras sus diferencias cuándo éstas existan). Como es de esperarse, los documentos de referencia no tienen un formato o contenido especifico. En cuanto a los formatos, en ellos estará presente el encabezado característico de los formatos (ver numeral 4.5.1.1 Encabezado y pie de página de los formatos), el cual estará ampliado o modificado según el caso y tendrá información particular a cada uno de ellos, por eso, los diferentes formatos usados en cada proceso o procedimiento serán referenciados en cada uno de ellos.

4.5.1 Encabezado y pie de página

4.5.1.1 Encabezado y pie de página del manual, los procesos y procedimientos

El siguiente es el encabezado y el pie de página para el Manual de Calidad, las Caracterizaciones de los Procesos, los Procedimientos y los Formatos.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: XX – XX – XX - XX	VERSION: XX
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACION: XXXXXX	
		PAGINA x DE y	

COPIA CONTROLADA

Sobre el encabezado es importante resaltar:

- El nombre del documento debe hacer referencia a si el documento es el manual, es la caracterización de un proceso o un procedimiento.
- La fecha de aprobación es de la última versión del documento.

El pie de página de la primera página registra las firmas de quienes deben aprobar el documento, el responsable del proceso y el Jefe de Control Interno y Calidad:

Aprobó:	Cargo:	Fecha:	Firma:
Aprobó:	Cargo:	Fecha:	Firma:

El pie de página del resto de las páginas es:

"LA VICTORIA PRIMERO"

4.5.1.1 Encabezado y pie de los formatos y listados

En este punto debemos recordar que los formatos y listados son documentos preestablecidos, que puede ser impresos o digitales, en donde se registra constantemente información relacionada con las actividades y tareas ejecutadas (dentro de un formato especifico, según la actividad o tarea). En el momento en que un formato es diligenciado estos se convierten en registros (fuente de información y evidencia de la forma como se ha ejecutado un proceso o procedimiento o registro de algún cambio en los procesos y procedimientos). El siguiente es el encabezado base de los formatos, en caso de ser necesario estos serán ampliados para incluir la información pertinente. El encabezado y el pie de página son los únicos elementos comunes a todos los formatos

Según lo anterior, es claro que, si bien es importante tener claridad sobre la estructura del formato que vamos a usar para dejar constancia de las diferentes actividades que se desarrollan, es más importante aún tener claridad sobre el "registro", es decir, sobre el documento ya diligenciado. Por esta razón, y al ser los registros continuamente archivados es fundamental tener claros donde se archivan estos registros, es decir, su clasificación según las T.R.D. (tablas de retención documental) razón por la cual en el encabezado de los formatos se tiene una casilla para la T.R.D. del Emisor y T.R.D. del Receptor. En la casilla T.R.D emisor se debe registrar el código del documento según la T.R.D. de quien "diligencia" el formato, en caso de que este formato se quede en el archivo de la dependencia que lo diligencia (ej. Nota contable) en la casilla T.R.D. Receptor se pone N.A. (no aplica) en el caso en que el documento sea enviado la casilla T.R.D. receptor se deja en blanco para que éste la diligencie según su T.R.D. particular (pe. Convocatoria a la Revisión por la Dirección).

En cuanto a la estructura del formato se tiene control de esta a través de las casillas Código, Versión y Fecha de Aprobación. Las dos primeras siguen la lógica usada en los otros documentos, sin embargo, la fecha de aprobación pasa a ser un elemento menos relevante pues aquí lo más importante es la fecha de diligenciamiento del registro (que siempre hace parte integral del contenido del formato) y por lo tanto la fecha de aprobación del formato se pone abajo para dejarla sólo como referencia secundaria.

El pie de página es igual al mencionado en el apartado anterior.

4.5.2 Contenido (numerales) de los documentos

4.5.2.1 Manual de Calidad

El Manual de Calidad está divido en varios capítulos los cuales contienen la forma como el SGCC del Municipio cumple con los requerimiento de la NTCGP 1000:2009.

4.5.2.2 Caracterización de los Procesos

El formato para la caracterización de los procesos se encuentra en el Anexo 1. Sus componentes son:

- Nombre del macroproceso, proceso o subproceso que se está caracterizando.

NOTA: es importante recordar que dentro del esquema del SGCC del municipio se caracteriza el proceso o subproceso correspondiente. Es decir, en el caso de que exista subproceso éste es el que se caracteriza más no el proceso.

- Objetivo: Sección en la cual se establece claramente lo que se obtiene con el proceso (Propósito del proceso, lo que se espera obtener a través de éste).

- Responsable: Define la persona que a nivel macro debe de velar porque el proceso cumpla con sus objetivos de una manera adecuada.

- Proveedores e insumos: cada etapa (actividad) tiene unos proveedores e insumos que deben especificarse.

- Etapas (actividades) y características: enumera cuales son las diferentes actividades o etapas que componen el proceso y en las características se dan especificaciones sobre cómo deben realizarse, en caso de que se necesite un procedimiento específico se remite a él.

- Salidas, productos y /o servicios: detalla el producto o productos (servicios) que se generan al realizar la actividad.

- Clientes: enumera los usuarios finales del producto o servicio.

- Procesos con los que interactúa: en este punto se enumeran los macroproceso - procesos más relevantes con los cuales interactúa el proceso que se está caracterizando.

- Recursos necesarios: especifica los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso.
- Requisitos de la NTCGP 1000:2004: Enumera los requisitos más de la NTGP1000:2004 que se están cumpliendo con el proceso.

- Otros requisitos incluidos legales: en este punto se especifican los requisitos que deben cumplir los productos o servicios generados en el proceso incluidos requisitos legales.

- Documentos relacionados: en esta casilla se hace referencia a los documentos (que no son leyes) que guían o pueden servir como referentes para la ejecución del proceso (ejemplo. Los procedimientos, documentos como cartillas y manuales u otros).

- Indicadores de seguimiento y medición: en este cuadro se detallan los indicadores que permiten hacer el seguimiento y evaluación del proceso con respecto a los objetivos del mismo. La tabal consta de cuatro columnas en donde:
    - Objetivos: definen para que sirve o que busca medir el indicador.
    - Formula: define la fórmula del indicador (establece cual es el indicador como tal)
    - Meta: define la meta anual para el indicador (actualmente 2008). Es responsabilidad del Jefe de Control Interno y Calidad velar porque las metas de los procesos sean actualizadas cada año o cuando corresponda.
    - Responsable: establece quien es el responsable de medir los indicadores

- Periodicidad de medición. Establece los tiempos de medición del indicador (bimestralmente, semestralmente, trimestralmente).

- Control de cambios: en este cuadro se identifican los cambios que se hacen en cada documento para llevar un historial de los mismos y aprender de las modificaciones que se van haciendo.

4.5.2.3 Procedimientos

El formato para la caracterización de los procesos se encuentra en el Anexo 2. Sus componentes son:

- Objetivo: define brevemente para que sirve el procedimiento.

- Alcance: establece un punto inicial y un punto final para el procedimiento,

- Vocabulario Explica en forma clara las palabras o expresiones técnicas utilizadas en el documento, listadas en orden alfabético.

- Contenido: éste se subdivide en:

- Generalidades: da una descripción un poco más detallada sobre el objetivo y características más relevantes del procedimiento.

- Documentos de referencia y base legal utilizada: lista las normas legales que regulan el procedimiento, así como los documentos de referencia que pueden servir de soporte para su ejecución.

- Descripción de las tareas: cuadro en el cual se describen y detallan los siguientes elementos relacionados con cada una de las tareas que se debe desarrollar para llevar a cabo el procedimiento-

  - No. De la tarea: orden cronológico en el cual debe desarrollarse cada actividad
  - Dependencia Responsable.
  - Cargo: del funcionario responsable de llevar a cabo la tarea.
  - Descripción: se describe breve y sucintamente la tarea que debe ejecutarse.
  - Punto de control: especifica algún tipo de registro o evidencia que permite controlar, verificar y evaluar la ejecución de la tarea.
  - Frec: cuando aplique, hace referencia a la duración promedio de la tarea.

- Documentos y registros utilizados: En este cuadro se detallan elementos de los formatos y registros que sirven para efectuar el seguimiento al procedimiento y/o los productos generados. Comprende:

  - Código del formato: Cuando aplique hace referencia a la codificación explicada en el punto 4.3 de este procedimiento.
  - Nombre del formato
  - Responsable de diligenciar el formato (o de velar porque este esté diligenciado)
  - Lugar de archivo (ej. archivo de la Secretaria responsable, pc del funcionario, etc.)
  - Tiempo de archivo en ese lugar
  - Disposición final

- Notas de cambio (ver arriba en notas de cambio para los procesos)

- Anexos: Enuncia los documentos tales como formatos, tablas, diagramas, etc. que se anexan o agregan al documento.

4.6 DESCRIPCIÓN DE PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Cualquier dependencia	Cualquier funcionario	**Se identifica la necesidad** El funcionario que identifica la necesidad de crear, modificar o eliminar un documento informa al responsable del proceso al cual pertenece el documento sustentando el motivo del cambio.	- N.A.	- N.A.
2	Cualquier dependencia	Responsable del proceso	**Analizar la viabilidad** El responsable del documento analiza junto con la persona directamente responsable de la ejecución del documento la viabilidad de la creación, modificación o eliminación de un documento, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:	- N.A.	- N.A.

			. Competencias de la alcaldía · Cumplimiento de normas legales. · Pertinencia técnica. · Oportunidad de mejoramiento		
3	Cualquier dependencia	Responsable del proceso	**¿Es viable el documento?** De ser viable el documento, el responsable del proceso debe avisar al Jefe de Control Interno y Calidad a través de memorando la necesidad de modificar un documento con la justificación respectiva y citarlo a reunión y se continúa con el paso 4. De NO ser viable el documento, se responde por memorando al funcionario que realizó la solicitud (con copia al Jefe de Control Interno y Calidad) y termina este procedimiento.	- FO-MAP5-P1-01 Formato Memorando diligenciado Informando al Jefe de Control Interno y Calidad sobre la necesidad de cambiar o actualizar un documento - Memorando rechazando solicitud.	- Máximo 15 días hábiles después de presentada la solicitud.

4	Cualquier dependencia	Responsable del proceso, responsable ejecución documento y Jefe de Control Interno y Calidad.	**Reunión para Elaborar o Modificar y Aprobar el Documento** El responsable del proceso junto con la persona con quien analizó el documento y el Jefe de Control Interno y Calidad se reúnen y realizan el documento o sus modificaciones. Se crea el nuevo documento. Es responsabilidad del Jefe de Control Interno y Calidad velar por los aspectos de forma de los documentos del SGCC de acuerdo a lo descrito en este procedimiento, incluida su codificación.	- FO-MAP5-P1-02 Formato Acta de reunión diligenciado - Nuevo documento	- Máximo 15 días hábiles después de presentada la solicitud.
5	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Ingreso del Documento al SGCC** El Jefe de Control Interno y Calidad es el encargado de incluir el nuevo documento en el sistema. Esto incluye: - Si es un documento nuevo: - Incluirlo en el listado maestro de documentos o formatos según sea el caso	- LI-MES3-P1-07 Listado Maestro Documentos Internos actualizado - LI-MES3-P1-	- 2 días hábiles después de aprobado el documento

			- Incluir el documento en la red interna - Archivar una copia impresa y firmada del documento en la dependencia del Jefe de Control Interno y Calidad. - Si es una modificación de un documento existente: - Incluir el nuevo documento en el Listado Maestro de Documentos Internos o Formatos según sea el caso y retirar el documento que reemplaza (en este caso el cambio será generalmente la versión) - Registrar el documento interno o formato obsoleto en el listado maestro de documentos internos o formatos obsoletos. - Archivar una copia impresa del documento o formato obsoleto en la dependencia del Jefe de Control Interno y Calidad - Archivar una copia impresa y firmada del nuevo documento o formato en la dependencia del Jefe de Control Interno y Calidad. - Retirar el documento o formato obsoleto de la red interna - Incluir en nuevo documento en la red interna	08 Listado Maestro Documentos Internos Obsoletos actualizado - LI-MES3-P1-09 Listado Maestro de Formatos actualizado - LI-MES3-P1-10 Listado Maestro de Formatos Obsoletos actualizado - Nuevo Documento con sus respectivas	

				firmas archivado - Documento Obsoleto archivado - Documento nuevo actualizado en la red interna - Documento obsoleto retirado de la red interna	
6	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad, Jefes de Dependencias	**Divulgar los Documentos** El Jefe de Control Interno y Calidad envía memorando a todos los jefes de las dependencias de la alcaldía informando sobre la creación de un nuevo documento o su modificación y el lugar donde ha quedado en la red interna.	- FO-MAP5-P1-01 Formato Memorando con socialización nuevo documento	- 2 días hábiles después de aprobado el docum

			Es responsabilidad de los jefes de las dependencias comunicar a los funcionarios a su cargo sobre los nuevos documentos.		ento

2 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MAP5-P1-01	Memorando	Funcionario responsable del proceso rechaza o valida la necesidad de creación o cambio de un documento	-Archivo dependencia responsable del proceso - Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	Según tabla de retención documental de cada dependencia	Según tabla de retención documental	Archivo central
FO-MAP5-P1-02	Acta de reunión (creación modificación de	Jefe de Control Interno y Calidad	- Archivo dependencia Jefe de Control	Según tabla de retención documental	Según tabla de retención documental	Archivo central

	documento)		Interno y Calidad			
LI-MES3-P1-07 O LI-MES3-P1-09	Listado Maestro Documentos Internos Listado Maestro de Formatos	Jefe de Control Interno y Calidad	- Aplicativo SGCC en la red interna - Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	Según Codificación dada en este Procedimiento y la estructura del SGCC en la Red Interna	-Permanente - Según tabla de retención documental	- No aplica (Se hacen backups mensuales) - Archivo central
Según documento que se modifica	Nuevo Documento o Formato físico con sus respectivas firmas archivado	Jefe de Control Interno y Calidad	- Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	- Según T.R.D	Hasta que pase a documentos obsoletos	Según tabla documentos obsoletos
LI-MES3-P1-08 O	Listado Maestro Documentos Internos	Jefe de Control Interno y Calidad	- Aplicativo SGCC en la red interna	Según Codificación dada en este Procedimiento y la	-Permanente - Según tabla	- No aplica (Se hacen backups

LI-MES3-P1-10	Obsoletos Listado Maestro Formatos Obsoletos		- Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	estructura del SGCC en la Red Interna	de retención documental	mensuales) - Archivo central
N.A.	- Documento Obsoleto archivado	Jefe de Control Interno y Calidad	- Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	- Según T.R.D	- Según T.R.D	Destruir
Según documento que se modifica	- Documento nuevo actualizado en la red interna	Jefe de Control Interno y Calidad	- Aplicativo SGCC en la red interna - Archivo dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	Según Codificación dada en este Procedimiento y la estructura del SGCC en la Red Interna	-Permanente - Según tabla de retención documental	- No aplica (Se hacen backups mensuales) - Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

- Anexo 1. Formato caracterización procesos
- Anexo 2. Formato procedimientos

ANEXO 1. Formato caracterización procesos

MACROPROCESO: Direccionamiento Estratégico		**PROCESO:** Planeación del desarrollo		**SUBPROCESO:** **N.A**	
1. OBJETIVO:				**2. RESPONSABLE**	
3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**6. CARACTERISTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS:					INTERNOS:

EXTERNOS:					EXTERNOS:
INTERNOS: EXTERNOS:					INTERNOS: EXTERNOS:
9. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:					
10. RECURSOS NECESARIOS:			**11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2004:**		
12. OTROS REQUISITOS (INLUIDOS LEGALES):			**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS:**		

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION				
OBJETIVO	**FORMULA**	**META 2008**	**RESPONSABLE**	**PERIODICIDAD MEDICIÓN**

15. CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**		

ANEXO 2 . Formato procedimientos

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. VOCABULARIO

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN

3 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Establecer los criterios a seguir para la identificación y control de los documentos de referencia de origen externo necesarios para el Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCCC) de la Alcaldía de La Victoria, así como su distribución a los responsables del uso y actualización de los mismos.

2. ALCANCE

Este procedimiento empieza con la delegación de funcionarios enlace y cubre las actividades necesarias para detectar documentos de referencia y actualizar los listados de documentos de referencia de cada proceso.

3. VOCABULARIO

- Documentos de Referencia (DR): Son aquellos documentos que emiten políticas y directrices necesarias para el Sistema de Gestión - Calidad y Control -, se consideran documentos de referencia: La Constitución Política de Colombia, Leyes, Acuerdos, Resoluciones, Decretos, Normas, Manuales, Fichas, Catálogos, entre otros.

- **Enlace para el Control de Documentos de Referencia (DR)**: Funcionario asignado para el control de los documentos de referencia en cada proceso. Control se refiere a la identificación, revisión, consulta y distribución de los DE y asegurar que en el proceso aplican los DE vigentes.

Nota-1: No hace parte del alcance de este procedimiento los documentos de tipo técnico y libros de consulta que utilizan los funcionarios como apoyo y soporte al desarrollo de sus actividades y que son parte de las bibliotecas personales en cada oficina.

Nota-2: El aplicativo del SGCC en la intranet tendrá el "Listado de Documentos de Referencia Proceso XXXX" LI-MXXX-PX-01 en la página de los documentos de cada proceso.

Nota-3: Se opto por nombrar estos documentos de Referencia y no de Origen Externo para evitar confusiones con correspondencia y otro tipo de documentos que pueden utilizarse en o ser causa de actividades (ej. Peticiones, solicitudes de diversa índole, etc.; ver Macroproceso Gestión de la Información, Proceso Gestión Documental para el manejo de la correspondencia recibida)

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Los documentos externos son todos los documentos escritos, tanto en formato impreso como electrónico que aplican a los procesos y procedimientos, sirven de base y de apoyo para que los Servidores Públicos se orienten en la adecuada prestación de los servicios, por ejemplo: manuales, folletos y libros escritos, reglamentos, archivos electrónicos o impresos, estadísticas, bases de datos, decretos, leyes, resoluciones, acuerdos y demás actos administrativos, entre otros.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- NTCGP 1000:2004

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	El despacho del Alcalde y Todas las secretarias	Alcalde, Secretarios de Despacho,	**Asignar Responsabilidades** Asigna mediante comunicado a un funcionario de su dependencia la responsabilidad de identificar y controlar los documentos de referencia externos aplicables a los procesos del SGCC que están bajo su administración y envía copia del memorando firmado al Jefe de Control Interno y Calidad para asegurar la comunicación entre los procesos y la actualización de la aplicación del SGCC. Este funcionario es el enlace para Control de Documentos de Referencia.	FO-MES3-P1-11 Comunicación -Delegación Funcionario Enlace Documentos Referencia	N.A.
2	Todas las Dependencias	Funcionario Enlace Control de	**Identificar Documentos de Referencia** El funcionario enlace verifica periódicamente, (no	N.A.	Semanal

		los Documentos de Referencia.	debe pasar una semana sin efectuar dicha revisión) por medio de consulta a funcionarios que hacen parte del proceso (estos funcionarios, en caso de detectar un documento de referencia nuevo u omitido deben informar proactivamente al funcionario enlace), la página web del senado http://www.secretariasenado.gov.co o publicaciones emitidas por entidades externas, si existen documentos de referencia aplicables a los procesos del SGCC que le corresponden, así como cualquier otro documento por la Alcaldía Municipal necesario para el SGCC. En todos los casos, le comunica las novedades al Responsable del Proceso para que este apruebe la validez del documento.		

3	Todas las Dependencias	Responsable de Proceso	**Revisar y aprobar Documento de Referencia** Revisa y aprueba el documento de origen externo con los funcionarios involucrados teniendo en cuenta los siguientes criterios: Obligatoriedad, Pertinencia, Vigencia y Uso o Aplicación. El funcionario responsable del Proceso envía comunicado al Jefe de Control Interno y Calidad en donde describe el documento y el porqué de su inclusión en los Documentos de Referencia del Proceso. Así mismo, el funcionario comunica la aplicación del documento a todos aquellos que tengan relación con el proceso.	FO-MES3-P1-12 Comunicación a Jefe de Control Interno y Calidad sobre inclusión de documento de Referencia	N.A.

4	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Actualizar Listado de Documentos de Referencia del Proceso** Actualiza el Listado Maestro de Documentos de Referencia y el Listado de Documentos de Referencia por Proceso. En caso de que sea posible y se considere pertinente incluye el documento de referencia dentro del aplicativo y en el proceso correspondiente.	LI-MXXX-PX-02 Listado documentos referencia por proceso actualizado en la red LI-MES3-P1-09 Listado Maestro documentos de referencia actualizado en la red	Máximo dos días después de recibido el Oficio

4 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MES3-P1-11	Comunicación-Delegación Funcionario Enlace Documentos Referencia	Responsables de los Procesos	Dependencias Responsables Procesos Dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	Según Tablas de Retención Documental	3 años	Archivo Central
FO-MES3-P2-12	Comunicación a Jefe de Control Interno y Calidad sobre inclusión de documento de Referencia	Responsables de los Procesos	Dependencias Responsables Procesos Dependencia Jefe de Control Interno y Calidad	Según Tablas de Retención Documental	3 años	Archivo Central
LI-MXXX-PX-02	Listado de Documentos	Jefe de Control Interno y Calidad	Aplicativo Sistema	Según Codificación Sistema de Gestión	Permanente	No aplica (Se hacen backups

	de Referencia de Cada Proceso		(intranet)	de Calidad		mensuales)
LI-MES3-P1-09	Listado Maestro Documentos de Referencia de Cada Proceso	Jefe de Control Interno y Calidad	Aplicativo Sistema (intranet)	Según Codificación Sistema de Gestión de Calidad	Permanente	No aplica (Se hacen backups mensuales)

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

N.A.

1. OBJETIVO

Este procedimiento describe los pasos a seguir para elaborar las reuniones trimestrales de mejoramiento y autoevaluación que deben llevarse a cabo en cada secretaria.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las secretarias o dependencias Responsables de los procesos de la Alcaldía de La Victoria.

3. VOCABULARIO

***- Acción Correctiva**:* Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

***- Acción preventiva**:* Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

- Análisis de datos: Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde se requieren tomar acciones de mejoramiento

***- 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.

***- 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.

- 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.

***- Mejora Continua**:* Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño.

***- Objetivos de Calidad**:* Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad
Nota 1: Los objetivos de calidad se basan en la política de calidad definida por la entidad.
Nota 2: Los objetivos de calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad

***- Política de Calidad**:* Intenciones globales y orientaciones relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

***- Revisión por la dirección**:* Actividad emprendida por la alta dirección para la revisión de los requisitos del cliente, de las no conformidades y para asegurar la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad,

***- Sistema de evaluación para el seguimiento y medición**:* Método para verificar si se han alcanzado los resultados planificados en cuanto a eficiencia eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Las reuniones de mejora y autoevaluación articulan estos dos elementos de la NTCGP y del MECI. El objetivo de ellas en generar discusión constante a todos los niveles sobre el desempeño de todos los elementos del sistema y de la gestión de la entidad.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- NTCGP 1000:2009
- MECI 100:2005

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad Todos los Secretarios	**Elaborar cronograma de reuniones** El Jefe de Control Interno y Calidad debe acordar con los Secretarios de todas las dependencias un cronograma de reuniones trimestrales de Mejoramiento y Autoevaluación a partir del FO-MEV2-P2- 14 - Formato reuniones trimestrales Mejoramiento y Autoevaluación. Es importante que las fechas de estas reuniones se articulen adecuadamente con los cronogramas de la Revisión por la dirección, las Auditorías internas y la evaluación Independiente.	Cronograma FO-MEV2-P2-14 - Formato Cronograma reuniones trimestrales Mejoramiento y Autoevaluación	N.A.

2	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad Todos los Secretarios	**Realizar encuestas de Autoevaluación** Según el cronograma y en caso de que la reunión a elaborar incluya la autoevaluación, ésta se debe planear y realizar con anterioridad para analizar los resultados de la misma durante la reunión. Los formatos para las autoevaluaciones son: Todas las secretarias: - FO-MEV2-P2-15 - Formato Autoevaluación de Control Secretarias y Dependencias Control Interno y Calidad: - FO - MEV2-P2-16 - Formato Autoevaluación Evaluación Independiente - FO - MEV2-P2- 17 – Formato Autoevaluación Auditorías Internas Nota: los formatos incluyen instructivo para calificación y tabulación.	- FO-MEV2-P2-15 - Formato Autoevaluación de Control Secretarias y Dependencias Control Interno y Calidad: - FO - MEV2-P2-16 - Formato Autoevaluación Evaluación Independiente - FO - MEV2-P2- 17 – Formato Autoevaluación Auditorías Internas	Según Cronograma

3	Todas	Jefe de Control Interno y Calidad Todos los Secretarios	**Convocar a reuniones de mejoramiento** Con base en el plan anual de reuniones se convoca a todos los integrantes de cada secretaria o dependencia. Indicando los encargados de recopilar la información para la reunión: - Política de calidad, - Medición de los objetivos de calidad de los procesos - Resultados de las últimas auditorías internas - Indicadores de los procesos, productos y/o servicios - Informes de proveedores y contratistas, - Medición del nivel de satisfacción del cliente , - No conformidades encontradas - Estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora - Resultados de revisión por la Dirección al Sistema de Gestión - Información Autoevaluación El Jefe de Control Interno y Calidad debe asistir a por lo menos dos reuniones del año de cada secretaria, dónde la primera es de obligatoria asistencia.	N.A.	Según Cronograma

4	Todas	Todos los funcionarios	**Realizar Reunión** Realizar Reunión según los puntos establecidos en el FO-MEV2-P2-18 - Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación. En la primera reunión del año, además de analizar los elementos de la Autoevaluación, se debe diseñar el cuestionario y cronograma de las encuestas de evaluación de usuarios que se realizaran durante el año. Diligenciar y firmar el Acta.	FO-MEV2-P2-18 - Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación	Según Cronograma
5	Jefe de Control Interno y Calidad Todos los Secretarios	Jefe de Control Interno y Calidad Todos los Secretarios	**Proponer e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento** Según los resultados de la reunión, seguir el PR-MEV2-P2-03 - Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que se consideren Necesarias.	Todos Aquellos relacionados con el PR-MEV2-P2-03 - Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que	Máximo una semana después de la Reunión

				se consideren Necesarias.	

5 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MEV2-P2-14	Formato Cronograma reuniones trimestrales Mejoramiento y Autoevaluación	Jefe de Control Interno y Calidad	Oficina Responsables Procesos (secretarias)	Según T.R.D. Carpeta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación	2 años	Archivo Central
FO-MEV2-P2-18	Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación Y anexos: -- FO-MEV2-	Secretarios	Oficina Responsables Procesos (secretarias)	Según T.R.D. Carpeta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación	2 años	Archivo Central

	P2-15 - Formato Autoevaluación de Control Secretarias y Dependencias Control Interno y Calidad: - FO - MEV2-P2-16 - Formato Autoevaluación Evaluación Independiente - FO - MEV2-P2- 17 – Formato Autoevaluación Auditorías Internas - Otros documentos					

	que se consideren pertinentes					

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P2-14 - Formato Cronograma para las reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación
2. FO-MEV2-P2-15 - Formato Autoevaluación Secretarias y Dependencias
3. FO-MEV2-P2-16 - Formato Autoevaluación Evaluación Independiente
4. FO-MEV2-P2-17 - Formato Autoevaluación Auditorías Internas
5. FO-MEV2-P2-18 - Formato Acta Reuniones Mejoramiento y Autoevaluación

1. OBJETIVO

Este procedimiento describe la metodología para realizar el control a un producto o servicio no conforme, los cuales se definen como el resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la Alcaldía de La Victoria donde se detecte un servicio no conforme.

3. VOCABULARIO

- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

- Producto o Servicio: Resultado de un proceso o conjunto de procesos

- Producto o Servicio No Conforme: Es todo producto o servicio prestado por la Administración Municipal a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes.

- Liberación del Servicio: Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente para proseguir a la siguiente actividad del proceso.

- Concesión: Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos.

- Corrección: Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.

- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, puede ser implícita u explicita y obligatoria.

Nota-1: "implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas.
Nota-2: La palabra *obligatoria*, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.
Nota-3: Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

La Alcaldía de La Victoria como prestadora de servicios a través de cada una de sus Dependencias, interpreta como servicio No Conforme **toda aquella situación** que afecta la calidad del servicio o la consecución normal de alguno de los procesos **y frente a la cual se plantea y aplica una corrección para solucionar de forma inmediata dicha situación.**

Para ayudar a identificar las situaciones más comunes y para la aplicación de la corrección según el caso, se utiliza la Tabla para el Control de Servicios No
Conformes por proceso, (TA- MXXX-PX-01 – Tabla Control Productos y Servicios No conforme para el macroproceso XXX, proceso XXX). Este es un Listado que se mantiene actualizado en la red en la página de los documentos de cada proceso, para que los funcionarios puedan consultarlo cuando sea necesario.

El problema o la situación de No Conformidad se puede presentar por el incumplimiento de una necesidad establecida, en los insumos necesarios para la correcta prestación del servicio final (ej. Una solicitud de pago sin la firma autorizada) o en la prestación de un servicio al usuario donde exista una interacción directa con el mismo y en este último caso el usuario habrá detectado la situación (ej.: Una incorrecta información o asesoría por desconocimiento o desactualización).

Cuando la situación se presenta de manera constante y/o afecta severamente la calidad en la prestación del servicio se considera como un incumplimiento de un requisito establecido por SGCC, por las Dependencias o por ley, en este caso la situación se convierte en una No Conformidad a la cual se debe plantear una acción correctiva o preventiva según lo establecido en el PR-MEV2-P2-01 “Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora “.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- NTCGP 1000:2009

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Todas las Dependencias	Equipos de Mejoramiento, Responsabl	**Elaborar y Actualizar la Lista para el Control de Producto o Servicio No Conforme por Proceso** El equipo de mejoramiento de cada proceso (los equipos	Tabla para el Control de Productos y servicios No	N.A.

		e de Procesos	de mejoramiento de cada proceso están conformados por todos los funcionarios de cada una de las secretarias responsables del proceso) se reúne e Identifica las situaciones más comunes que afectan la prestación del servicio, revisa los productos o servicios del proceso, sus requisitos (legales, reglamentarios y del cliente) y elabora un listado para determinar los posibles Productos y/o Servicios No Conformes de dicho proceso según los parámetros del FO-MEV2-P2-01 Formato Tabla para el Control de Productos o Servicios No Conformes. Después de diligenciado el formato éste entra a formar parte de los documentos de cada proceso como Listado TA-MXXX- PX-01. Los Productos o Servicios No Conformes identificados deben ser socializados por los integrantes de cada equipo de mejoramiento dinamizar la implementación de este procedimiento. En cada reunión trimestral de los Equipos de Mejoramiento se Revisa este listado y en caso de Identificarse cambios se sigue el Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos PR-MES3-P2-O2	Conforme de cada proceso En caso de actualización memorandos enviados según PR-MES3-P2-O2 - Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos	

2	Todas las Dependencias	Servidor Publico	**Identificar, Aplicar Correctivo y Registrar la Ocurrencia de un Producto o Servicio No Conforme** Durante el desarrollo del proceso o la prestación del servicio, el funcionario identifica un servicio no conforme y realiza la corrección definida previamente en el Listado para el Control de Productos o Servicios No Conformes de su proceso (TA-MXXX- PX-01) **Nota:** Si el servicio no conforme no figura en dicha guía, presta el servicio bajo autorización del Jefe de la Dependencia o suspende la prestación del servicio. Cuando un Servidor Público detecta un producto o Servicio no conforme de los identificados o no en la tabla lo registra en el FO-MEV2-P2- 02 - Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes	FO-MES3-P2-07 Formato Registro Productos y Servicios No Conformes	N.A.

3	Todas las Dependencias	Equipos de Mejoramiento, Responsable de Procesos	**Analizar los productos o servicios No Conformes** En las reuniones trimestrales los equipos de mejoramiento responsables de cada proceso analizan los productos o servicios no conformes registrados en sus dependencias (y revisan que efectivamente se esté haciendo el registro de los productos o servicios no conformes en el FO-MEV2-P2-02); De la revisión de estas NO conformidades ocurridas debe decidirse si se requiere o no generar acciones correctiva (de acuerdo a la frecuencia de ocurrencia del producto o servicio no conforme y a la gravedad e impacto del mismo) en caso de ser necesario, se sigue el PR-MEV2-P2-03 “Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora”	Acta de Reunión trimestral de equipos de mejoramiento (ver PR-MEV2-P2-01) En caso de ser necesario, aplican los formatos y pasos del PR-MEV2-P2-03 “Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora”	N.A.

6 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
TA-MXXX-PX-01	Tabla para Control de Productos y Servicio no Conforme	Responsables de Dependencias y Procesos	Aplicativo SGCC en la Red Interna En cada Secretaria según TRD.	Según T.R.D	No Aplica, se hacen back ups mensuales	N.A.
FO-MES3-P2-07	Formato Registro Productos y Servicios No Conformes	Funcionarios que detecten un producto o Servicio No Conforme	En cada secretaria	Según T.R.D	3 años	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	29/12/2008	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P2-01 - Formato Tabla para Control Servicio No Conforme
2. FO-MEV2-P2- 02 - Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer un método unificado de trabajo que permita eliminar las causas de no conformidades reales (Acciones correctivas) o potenciales (Acciones Preventivas) halladas en los procesos, productos y servicios de la Alcaldía de La Victoria.
Así mismo, establece un método para implementar acciones que se generan por iniciativa propia y que se apunten al mejoramiento u optimización de un proceso, procedimiento producto o servicio (Acciones de Mejoramiento

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas aquellas acciones tanto correctivas como preventivas resultantes de no conformidades halladas en los servicios o procesos del Sistema de Calidad de la Alcaldía de La Victoria.
También aplica para todas aquellas acciones implementadas por iniciativa propia de los responsables de procesos que tienden al mejoramiento de los mismos.

3. VOCABULARIO

-No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

-Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

-Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad u otra situación indeseable.

-Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial indeseable.

-Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

-Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que puede entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan él logra de sus objetivos.

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Nota 3: Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

La Alcaldía de La Victoria está comprometida con el mejoramiento continuo en la prestación de sus productos, servicios y procesos y por ello ha implementado este procedimiento en el cual se establece una forma sistemática y uniforme para tomar acciones que permitan eliminar y/o prevenir la ocurrencia de No Conformidades o fallas en la prestación de los servicios o procesos de la Alcaldía.

Las acciones correctivas, preventivas y de mejora, del SGC equivalen a los Planes de Mejoramiento del MECI. Se toman las acciones en vez de los planes por mayor practicidad eficiencia.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

-NTCGP 1000:2009
-MECI 1000:2005

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Todas las Dependencias	Equipos de Mejoramiento, Responsable de Procesos	**Analizar las No Conformidades y los resultados generales en la prestación de los productos y servicios** En las Reuniones Trimestrales de los Equipos de Mejoramiento (o como respuesta a auditorias o a la Evaluación Independiente). Se deben analizar diversos datos y fuentes de información para evaluar y determinar si es necesario llevar a cabo acciones que permitan	Acta de Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación. (FO-MEV2-P2-O7)	Trimestral

			mejorar ciertos elementos o eliminar no conformidades. Entre otros, los datos e información que se deben usar y analizar son : -Las No Conformidades encontradas durante el trimestre (Registradas en el FO-MV2-P2-02 Identificación y Registro de Productos y Servicios No Conformes) -Análisis de las quejas y reclamos de los usuarios internos y externos. -Evaluación de la Satisfacción de los Clientes. _Resultados del Seguimiento y medición de los procesos. _Resultados de la revisión por la dirección entre otros. -Resultados de las auditorías internas. -Resultados de Auto evaluaciones.		

			Nota: Si bien las reuniones de los equipos de mejoramiento son el eje principal para identificar e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento estas también pueden realizarse por iniciativa del Responsable del Proceso o por sugerencias hechas a éstos por parte de cualquier funcionario de la entidad.		
2	Todas las Dependencias	Servidor Publico	**Estructura las Acciones Correctivas ,Preventivas o de Mejoramiento** Al determinar que se debe llevar a cabo algún tipo de acción se debe diligenciar el formato correspondiente según el caso. Estos formatospermiten identificar las causas que llevan a tomar laacción (no conformidad, riesgo) así como las acciones a tomar y sus fechas y responsables respectivos: - FO-MEV2-P2-03 - Formato para la Identificación ySeguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	-FO-MEV2-P2-03 - Formato para la Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. -FO-MEV2-P2-04 – Formato para la Identificación	Trimestral (o cuando sea necesario por auditorias o evaluaciones independientes)

			- FO-MEV2-P2-04 - Formato para la Identificación Seguimiento de Acciones de Mejora Los elementos centrales de estos formatos son: 1. Identificar de donde se obtuvo la información sobre el aspecto a mejorar, corregir o prevenir. 2. Describir lo que está ocurriendo (la no conformidad real o potencial o el aspecto a mejorar). 3. Identificar las causas que se están llevando a que eso sucede (no aplica para acciones de mejoramiento). 4. Establecer acciones a tomar (con responsables y fechas) Una vez estructurada la acción a tomar, con su responsable de implementación y fechas, así como el responsable del seguimiento y las fechas de verificación, se debe pasar copia de esta información (copia del formato diligenciado) al Jefe de Control Interno y Calidad.	Seguimiento de Acciones de Mejora. Listados de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, por procesos y maestro LI-MXXX-PX-x y LI- MEV2-P2-04), actualizados en la Red.	

			El Jefe de Control Interno y Calidad debe incluir la acción (acciones) en el Listado de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejoramiento de cada proceso (LI-MXXX-PX-03) y actualizarlo en la Red. Igualmente debe actualizar el listado Maestro de Acciones Correctivas, Preventivas y Correctivas. (LIMEV2- P2-04)		
3	Todas las Dependencias	Equipos de Mejoramiento, Responsables de Procesos. Jefe de Control	**Ejecutar la(s) acción(es) respectivas** El responsable de tomar la(s) acción(es) se asegura de eliminar las causas que generaron la no conformidad o fallas y dejar las evidencias que se consideren pertinentes para la verificación de la eficacia de las mismas. Si es posible estas evidencias serán anexadas al formato respectivo(FO-MEV2-P2-03, FO-MEV2-P2-	- N.A.	Según fechas estipuladas en los formatos.

		Interno y Calidad.	04) como parte del campo de seguimiento a la eficacia.		
4	Todas las Dependencias	Funcionario Delegado	**Realizar Seguimiento** El responsable de hacer el seguimiento evalúa en las fechas establecidas el cumplimiento de los compromisos asumidos verificando que las acciones tomadas si hayan eliminado la(s) causa(s) de la no conformidad(es) o fallas registrada(s). El responsable del seguimiento debe verificar que se tomen las acciones sin demora justificada. Los resultados de la verificación se documentan en el campo *Seguimiento a la Eficacia* de los FO-MEV2-P2-03, FO-MEV2-P2-04 al igual que la fecha en la cual se realizó el seguimiento. En caso de no haber sido eficaz(es) o de no haberse	FO-MEV2-P2-03 Y FO-MEV2-P2-04 con la información de seguimiento.	Según fechas estipuladas en los formatos.

			tomado la(s) acción(es)propuesta(s), el responsable del seguimiento le debe comunicar a los responsables del seguimiento le debe comunicar a los responsables del proceso o a quien este delegue para asegurarse de la eliminación de las causas, y volver a la efectividad 4 ó 5 si fuese necesario.		
5	Todas las Dependencias	Responsables de Procesos y Jefe de Calidad y Control Interno	**Cerrar la Acción** El Responsable del Proceso verifica el seguimiento y firma en el campo “Autorización de Cierre” de los formatos respectivos en señal de Visto Bueno. Así mismo debe notificar al Jefe de calidad y Control Interno que la acción tomada ha sido implementada efectivamente y la fecha cierre, para que éste actualice los listados de acciones tanto por proceso como maestro, que se encuentran en el aplicativo del sistema.	FO-MEV2-P2-03 y FO-MEV2-P2-04 con la con fechas y firmas de cierre. Listados de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, por procesos y maestro LI-MXXX-PX-x y LI- MEV2-P2-	Según fechas estipuladas en los formatos.

				04),actualizados en la Red (información de cierre)	

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

NOTA: La mayoría de los formatos utilizados en este procedimiento hacen parte integral de otros procedimientos y por lo tanto serán archivados como parte de ellos.

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MEV2-P2-07	Acta Reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación	Responsables de Secretarias	Cada una de las Secretarias	Según T.R.D	3 años	Archivo Central
FO-MEV2-P2-03 (Con firmas y fecha de cierre)	Formato para la Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	Responsables de Secretarias	Cada una de las Secretarias	Según T.R.D	3 años	Archivo Central

FO-MEV2-P2-04 (Con firmas y fecha de cierre)	Formato para la Identificación Seguimiento de Acciones de Mejora	Responsables de Secretarias	Cada una de las Secretarias	Según T.R.D	3 años	Archivo Central
LI-MXXX-PX-03 (actualizado en red)	Listado de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por Procesos	Jefe de Control Interno y Calidad	En el Aplicativo del Sistema en Red	Según Códigos del Sistema	Se hacen Back ups Mensuales	N.A.
LI-MEV2-P2-04	Listado MAESTRO de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Jefe de Control Interno y Calidad	En el Aplicativo del Sistema en Red	Según Códigos del Sistema	Se hacen Back ups Mensuales	N.A.

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P2-03 - Formato para la Identificación y Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas
2. FO-MEV2-P2-04 - Formato para la Identificación Seguimiento de Acciones de Mejora
3. FO-MEV2-P2-05 - Formato Listado Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora por Proceso
4. FO-MEV2-P2-06 - Formato Listado MAESTRO Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

1. OBJETIVO

En este procedimiento se establecen los controles necesarios para la identificación, formas de almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de La Victoria.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de incluir algún registro o de crear un nuevo registro hasta que éste es estructurado, incluido en el aplicativo del sistema y socializado.

3. VOCABULARIO

- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, ej: informes, actas, memorandos, comunicados y formatos diligenciados, entre otros.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Todos los registros del Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCCC) son legibles y almacenados de tal forma que se conservan y consultan con facilidad; los medios utilizados para la realización de registros en la Alcaldía de La Victoria son: registros en medio magnético (generados por bases de datos) o impresos y en algunos casos, ambos.

Los registros proporcionan evidencia objetiva sobre el funcionamiento del SGCC, si los registros generados por el SGCC no son regulados por leyes gubernamentales, son los Secretarios de cada dependencia quienes definen los criterios de indización, acceso, clasificación, almacenamiento, conservación y disposición de los registros que se generen en su Dependencia, según la necesidad.

Los Secretarios de cada dependencia aseguran el cumplimiento de los requisitos citados en este procedimiento.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos y sus Decretos Reglamentarios
- Tablas de Retención Documental

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Toda la Alcaldía	Todos los Funcionarios especialmente los Responsables de Procesos y el Jefe de Control Interno y Calidad	**Definir registros del SGCC o su Modificación** En el momento de elaborar los documentos del SGCC o cuando se considere imperativo incluir algún cambio en términos de actividades o tareas, se deben establecer los registros que permitan mostrar evidencia de la conformidad con los requisitos internos, legales y del Sistema de Gestión - Calidad y Control -, los cuales deben quedar consignados en el numeral 5 (Documentos y Registros Utilizados) de los procedimientos. El cambio puede surgir solamente como la necesidad de incluir o modificar un registro específico (y/o su formato). En caso de que esto ocurra (una modificación o inclusión de un registro y en caso de existir, su formato) se debe seguir los pasos del PR- MES3-P1-02 Procedimiento para la Elaboración y control	Definición de registros en los procedimientos y/o su modificación Todos los registros especificados en el procedimiento PR- MES3-P1-02 Procedimiento para la Elaboración y control de Documentos Internos	N.A.

			de Documentos Internos (incluye validación y socialización del nuevo documento) Para la inclusión de registros y formatos se deben identificar y consignar los parámetros del numeral 5 “Documentos y Registros Utilizados” presente en los procedimientos del Sistema Gestión de la Calidad, se definen los criterios para cada registro, así: **Código Formato y Nombre:** Los registros de calidad se identifican por su código en caso de que lo tengan y por el nombre del documento. **Cargo:** Cargo del funcionario responsable de garantizar el diligenciamiento y los controles de almacenamiento, protección, recuperación, del respectivo registro de calidad para su posterior análisis de la información. **Lugar de Archivo y Recuperación:** Indican el lugar en que se guarda el registro físico o magnético y la forma de clasificarlo. **Tiempo de Archivo:** Tiempo durante el cual se conservan los registros del Sistema de Gestión - Calidad y Control -, en los diferentes archivos de acuerdo al período de tiempo establecido por la Entidad o por la Ley.		

			En los casos que aplique se deben considerar los criterios establecidos en las tablas de retención documental. **Disposición :** Describe qué se hace con el registro después de cumplido el tiempo de retención (Ej: Reciclar, destruir, llevar a archivo histórico de la entidad, etc).		
2	Todas las Dependencias	Responsables de actividades generadoras de Registros	**Diligenciar y Almacenar Registros** Elaborar un registro cuando se ejecuta un procedimiento que así lo exige. Si el registro requiere formato se selecciona el formato de acuerdo con la necesidad. Diligencia el formato en letra legible y sin enmendaduras. En caso de corregir un dato se debe tachar con una sola línea y colocarse al lado el dato correcto y las iniciales del nombre y apellidos de la persona	Registros del sistema	N.A.

			que efectúo la corrección y/o la aprobó. Los registros en computador se diligencian según la aplicación sistematizada que los genera. El registro se almacena según las disposiciones indicadas en el numeral 5 de cada procedimiento.		
3	Todas las Dependencias	Responsable de proceso o quien este delegue	**Consultar los registros** El funcionario que necesita consultar un registro solicita al responsable del proceso la consulta de un registro y lo devuelve al encargado en la misma condición en que se recibió (sin enmendaduras, tachones o modificaciones) salvo que haya sido expresamente solicitado para revisión y/o modificación, en cuyo caso se debe identificar el cambio con la firma e identificación de quien lo autoriza. En caso de requerirse copia del registro, se solicita autorización verbal al responsable de su almacenamiento.	N.A.	N.A.

75. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
***						

*** Todos los registros del sistema hacen parte de los registros de referencia.
*** Los registros de este procedimiento particular son aquellos del PR- MES3-P2-02 Procedimiento para la Elaboración y control de Documentos Internos cuando se trata de elaborar documentos y/o hacer modificaciones.

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

N.A.

1. OBJETIVO

Por medio de este procedimiento se establecen las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de auditorías internas al Sistema de
Gestión - Calidad y Control- de la Alcaldía de la Victoria, así como para informar sus resultados, mantener los registros que se deriven de su aplicación y para el aseguramiento de la competencia de los integrantes del equipo auditor.

La ejecución del ciclo de auditorías internas determina si el Sistema de Gestión – Calidad y Control- :

- Si el sistema satisface plenamente los requisitos establecidos por la norma NTCGP 1000:2004 y el MECI 1000:2005.

- Si está correctamente implementado y se mantiene de manera eficaz.

2. ALCANCE

El procedimiento cubre un ciclo total de auditorías que cubre todo un año y todas las dependencias. Este procedimiento inicia con la planeación del ciclo anual de auditorías y concluye con la elaboración de informes (las mejoras que surgen de estos y su seguimiento hacen parte del proceso de mejoramiento continuo).

3. VOCABULARIO

- *Auditor* - Persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoría

- *Auditoria* - Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de procesos, procedimientos o actividades, de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios establecidos.

Nota-1: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la misma organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una

autodeclaración de conformidad de una organización, en muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas. La independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que audita.

Nota-2: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las normas a auditar.

- *Competencias* - Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Nota: Las Competencias para seleccionar los Auditores internos de la Alcaldía de La Victoria, son las definidas en la TA-MEV2-P1-01 “Criterios para Seleccionar Auditores Internos”

- *Criterios de Auditoria* - Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Nota: Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

- *Evidencia de Auditoria* - Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Nota: La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa, y puede provenir de unos documentos o ser verbal.

- *Hallazgos de Auditoria* - Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

- *Plan de Auditoria* - Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

- *Programa de Auditoria* - Conjunto de acciones que incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Las Auditorías Internas son un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una entidad, realizada por la misma entidad, para determinar la extensión en que ésta está logrando cumplir con los criterios y objetivos establecidos como directrices para el desarrollo de esos procesos, actividades, operaciones y resultados. En ese sentido, es fundamental tener claridad en los criterios a partir de los cuales se van a evaluar los diferentes elementos de la entidad (procesos, etc.).

En el Municipio de La Victoria hemos establecido el Sistema de Gestión – Calidad y Control – como herramienta privilegiada para direccionar nuestra organización y lograr el pleno cumplimiento de nuestros objetivos institucionales. En ese sentido, el Sistema de Gestión toma como punto de partida todas las directrices dadas a través del MECI 1000:2005 y NTCGP 1000:2004 como normas que aportan al desarrollo administrativo y gerencial de todas las entidades del estado (entendido como lo administrativo y gerencial una serie de desarrollos en estas áreas que permiten una mejor gestión dentro de las organizaciones, es decir, una serie de elementos que ayudan a conceptualizar y organizar las entidades de forma que ellas puedan alcanzar sus objetivos institucionales de la forma más eficiente y eficaz posible, haciendo para ello especial énfasis en el manejo y control de los riesgos, en el manejo y control de los procesos y procedimientos y en el conocimiento de los requerimientos y necesidades de los clientes y su satisfacción).
El Mapa de Procesos de la Alcaldía es el punto de partida para la conceptualización y manejo del sistema, pues en él se articulan no sólo todos los procedimientos y procesos necesarios para que la entidad funcione y cumpla su objetivo institucional, sino también, y como resulta obvio (en tanto normatividad estatal), todos los elementos requeridos por el MECI (a partir del mapa se puede acceder a todos los componentes que debe tener el sistema de control interno de una entidad estatal) y todos los requisitos para que una entidad tenga un Sistema de Calidad Idóneo.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- NTCGP 1000:2009
- MECI 1000:2005
- PR-MEV2-P2-O1 - Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

4.3.1 Programación del Plan Anual de Auditorias

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Realizar una evaluación general de la entidad para determinar las áreas prioritarias a auditar** Tomando como referencia el último informe de Revisión al Sistema de Gestión por la Dirección, el último resultado de la Evaluación Independiente y otro tipo de información que considere relevante (p.e. resultados de auditorías y autoevaluaciones no evaluadas en esos informes), el Jefe de Control Interno y Calidad realiza una primera valoración de los aspectos más importantes a auditar durante el año y diligencia un primer borrador del FO-MEV2-P1-01 Valoración Previa a la Programación Anual de Auditorías Internas. Es importante recalcar que se debe auditar el	N.A.	Primeros 10 días de Mayo de cada año (la planeación se hace para un año comenzando por Junio y terminando en Mayo del año

			cumplimiento de todos los requisitos de la NTCGP 1000:2004, dentro de los cuales los procesos misionales tienen prioridad especial. **Actualizar listado de candidatos a auditores internos** Durante este mismo periodo, el Jefe de Control Interno y Calidad debe actualizar el Listado de Candidatos a Auditores Internos FO-MEV2-P1-11 tomando como referencia la TA-MEV2-P1-01 - Tabla con Criterios para Seleccionar Auditores Internos.		siguiente, esto con el objeto de que las reuniones para evaluar el sistema y la planeación no se crucen con la entrega de informes a terceras partes que suelen hacerse al final y al comienzo de cada ano fiscal).
2	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Cita a Reunión del Comité Directivo del Sistema de Gestión de la Entidad para Elaborar Plan de Auditoria** Cita a través del formato FO-MEV2-P1-02 – Convocatoria para la Elaboración del Programa Anual	FO-MEV2-P1-02 – Convocatoria para la Elaboración del Plan Anual de	Entre el 10 y el 15 de mayo de cada año

			de Auditorías Internas, a todos los miembros del Comité Directivo del Sistema de Gestión, en la cual están señalados los elementos que se van a analizar en dicha reunión. Adjunta a esta convocatoria el formato de la evaluación elaborada en el paso anterior.	Auditorias	
3	Comité Directivo del Sistema de Gestión – Calidad y Control -	Comité Directivo del Sistema de Gestión – Calidad y Control -	**Se Realiza la reunión y se Elabora el Programa y Cronograma para el ciclo Anual de Auditorias** A partir del análisis y evaluación de la información y recursos disponibles se debe diligenciar el Formato FO-MEV2-P1-03 Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias Debe quedar constancia de que el Comité Directivo del Sistema de Gestión aprueba en su totalidad el citado Formato. Si en la reunión hay temas que quedan pendientes estos deben ser actualizados y finiquitados por el Jefe de Control Interno y Calidad quien dejara constancia de la aprobación de éstos por el Comité.	FO-MAP5-P1-02 Formato Acta de Reunión FO-MEV2-P1-03 Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias.	Entre el 10 y el 15 de mayo de cada año
4	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Notifica Auditores Lideres y Secretarios de Dependencias** El Jefe de Control Interno y Calidad envía memorando	FO-MAP5-P1-01 Formato Memorando enviado a	

			(junto con copia del cronograma) en donde notifica a los Auditores Lideres las responsabilidades que tienen a cargo y tiempos. Adjunta también listado de posible equipo de auditores. Así mismo notifica a los Secretarios y responsables de procesos las auditorias que les serán realizadas y las fechas para las mismas.	Auditores Lideres	

4.3.2 Planeación, Ejecución y Evaluación de las Auditorias

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Estructurar Equipo Auditor** Un mes antes de la fecha prevista para realizar la auditoria el Auditor Líder debe escoger su equipo auditor, a quien debe notificar su selección, informar lo que se va a realizar y solicitar que investigue sobre elementos relacionados con la auditoria a realizar (debe proveer información relevante). Esto se hace a través del FO-MEV2-P1-04 - Notificación a Equipo Auditor. Los miembros del equipo auditor no deben tener relación directa con el elemento a auditar (asegurar	FO-MEV2-P1-04 - Notificación a Equipo Auditor. (este documento hará parte de los anexos de la auditoria).	1 mes antes de la auditoria (1 semana)

			independencia) Todos los miembros del equipo auditor deben firmar en la casilla correspondiente en señal de aceptación. Una vez listo debe ser firmado también por el Jefe de Control Interno y Calidad. El equipo auditor debe cumplir con los requisitos de la TA-MEV2-P1-01 - Tabla con Criterios para Seleccionar Auditores Internos.		
2	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Elaborar Plan de Auditoria** 15 días antes de la fecha prevista para la auditoria se debe realizar una reunión con el equipo auditor para elaborar el plan de Auditoria, definiendo claramente el objetivo de la auditoria, el alcance, los criterios y demás elementos presentes en el FO-MEV2-P1-05 El Plan de auditoría debe ser concertado con el Responsable de la dependencia cuyo proceso u actividad se va a auditar, quien debe ser invitado a la reunión o con quien se debe realizar una reunión posterior (líder auditor y la persona en cuestión) para revisar el plan y ajustarlo en caso de ser necesario.	FO-MEV2-P1-05 - Formato para Plan de Auditoria. (Este documento hará parte de los anexos de la auditoria).	15 días antes del comienzo de la auditoria

3	Auditores Lideres	Auditores Lideres y Equipo Auditor	**Elaborar Listas de Verificación** Según el plan de Auditoria y según la actividad general y las actividades especificas detalladas en el plan, los miembros del equipo auditor deben revisar los documentos pertinentes relacionados con el alcance y criterios de la auditoria, incluyendo la documentación legal vigente aplicable, con base en lo cual deben elaborar listas de verificación con las cuales trabajarán durante la auditoria. Éstas se constituyen en el derrotero del "trabajo de campo" (elementos a verificar). Para ello se utiliza el formato FO-MEV-P1-06 Lista de Verificación	FO-MEV2-P1-06 - Formato Lista de Verificación (este documento hará parte de los anexos de la auditoria).	1 semana antes del inicio de la Auditoria
4	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Realizar la Reunión de Apertura** El Auditor Líder coordina la reunión de apertura con los funcionarios a auditar y presenta el equipo de auditores, sus funciones y el plan de auditoría, dejando constancia escrita en el acta de la reunión y la lista de los asistentes a la reunión, según el FO-MEV-P1-07 Acta de reuniones Auditoria. **Nota:** Sólo el auditor líder está autorizado para realizar modificaciones al Plan de Auditoría, previa concertación con la Alta Dirección del proceso u organismo a auditar.	FO-MEV-P1-07 Formato Acta de reuniones Auditoria.	
5	Equipo Auditor	Equipo Auditor	**Efectuar la Auditoria**	N.A	Periodo definido

			El equipo Auditor, según el plan de auditoria y soportados en las listas de verificación, obtienen evidencias en el sitio de las actividades relativas al Proceso de auditoría a través de la aplicación de técnicas de auditoría.		en el Plan de Auditoria
6	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Reunión de Enlace** En la fecha y hora acordadas, el equipo auditor se reúne para definir y analizar los hallazgos y observaciones encontradas y realizar los ajustes pertinentes. Diligencia FO-MEV-P1-07 Acta de reuniones Auditoria.	FO-MEV-P1-07 Formato Acta de reuniones Auditoria.	
7	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Realizar la Reunión de Cierre** El auditor líder preside la reunión de cierre a la cual deben asistir: el equipo de auditores y los auditados, presenta los aspectos relevantes, los hallazgos y las conclusiones de la auditoría, concertando sobre las objeciones de los auditados y el tiempo para la presentación del plan de acciones correctivas y preventivas, o plan de mejoramiento, y elabora el FO-MEV-P1-07 Acta de reuniones Auditoria. y deja constancia escrita de los participantes a la reunión. **Nota:** Antes de finalizar la reunión de cierre, el auditor líder	FO-MEV-P1-07 Formato Acta de reuniones Auditoria. FO-MEV-P1-08 – Formato Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados	

			aplica a los auditados el instrumento de evaluación de auditores contenido en el formato FO-MEV-P1-08 - Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados		
8	Auditores Lideres	Auditores Lideres	**Elaborar Informe Final de la Auditoria** El equipo de auditores registra en forma precisa y clara el resultado de la auditoría en el FO-MEV2-P1-09 - Informe de Auditoría, lo suscribe bajo su exclusiva responsabilidad y lo remite al Jefe de Control Interno y Calidad El informe debe ir con los respectivos anexos. - FO-MEV2-P1-04 - Notificación a Equipo Auditor. - FO-MEV2-P1-05 - Plan de Auditoria - FO-MEV2-P1-06 - Lista de Verificación - FO-MEV2-P1-07 - Actas de Reuniones de Auditoria (apertura, enlace y cierre) - FO-MEV2-P1-08 - Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados conciente de eso **La Evaluación de los auditores internos debe ser tabulada y analizada por el auditor líder y ser remitida junto con los anexos mencionados en el FO-MEV2-P1-10 -Formato de Informe de Evaluación de los Auditores. El jefe de Control Interno Revisa la Información consignada y evaluada.**	FO-MEV2-P1-09 Informe de Auditoría FO-MAP5-P1-01 Memorando solicitando mejoramiento de competencias auditores en caso de ser necesario	

			El jefe de control interno en caso de que sea necesario solicita a Recurso Humano el mejoramiento de competencias de los auditores, si fuere el caso.		
9	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Remite Informe a Jefe de Dependencia Auditada** El Jefe de Control Interno y Calidad archiva toda la documentación recibida y envía, mediante memorando, copia del informe al responsable de la dependencia Auditada.	FO-MAP5-P1-01 Memorando Enviado a Responsables de Dependencia	
10	Responsable de Dependencia	Responsable de Dependencia	**Definir Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora** Con base en los hallazgos de la auditoría, el responsable del proceso o del organismo auditado, dentro del plazo convenido en la reunión de cierre, las acciones correctivas, preventivas o de mejora (las cuales se realizan según PR-MEV2-P2-01 Procedimiento para toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento, coordinando con el auditor líder para que este asigne los responsables de seguimiento. La forma específica de hacer el seguimiento a estas	Los puntos de control y registro de estos pasos están detallados en los procedimientos de mejora continua.	

			acciones y los pasos a seguir están presentes en el procedimiento mencionado.		

8<u>5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS</u>

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MAP5-P1-02	Formato Acta de Reunión Programación Anual de Auditorias Debe llevar como anexos: - FO-MEV2-P1-O1 Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Internas	Jefe de Control Interno y Calidad	Archivo de Jefe de control Interno y Calidad	Carpeta Auditorías Internas	Según T.R.D.	Archivo Central

	- FO-MEV2-P1-02 - Convocatoria para la Elaboración del Plan Anual de Auditorias - FO-MEV2-P1-03 - Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias					
FO-MAP5-P1-01	Memorando enviado a Auditores Lideres	Jefe de Control Interno y Calidad	Archivo de Jefe de control Interno y Calidad	Carpeta Auditores	Según T.R.D.	Archivo Central
FO-MEV2-P1-09	Informe de Auditoría Con los siguientes anexos: - FO-MEV2-P1-	Jefe de Control Interno y Calidad	Archivo de Jefe de control Interno y Calidad	Carpeta Auditorías Internas	Según T.R.D.	Archivo Central

	04 Notificación a Equipo Auditor. - FO-MEV2-P1-05 Plan de Auditoria - FO-MEV2-P1-06 Lista de Verificación - FO-MEV2-P1-07 Actas de Reuniones de Auditoria (apertura, enlace y cierre)					
FO-MEV2-P1-10	Informe de Evaluación de los Auditores Como anexo: - FO-MEV2-P1-08 - Evaluación de Auditores Internos por parte de los	Jefe de Control Interno y Calidad	Archivo de Jefe de control Interno y Calidad	Carpeta Auditores Internas	Según T.R.D.	Archivo Central

	Auditados					
FO-MAP5-P1-01	Memorando enviado a Jefes de Dependencia con Informe de Auditoria	Jefe de Control Interno y Calidad	Archivo de Jefe de control Interno y Calidad	Carpeta Auditorías Internas	Según T.R.D.	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P1-O1 - Formato para Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Internas
2. FO-MEV2-P1-02 - Formato para Convocatoria para la Elaboración del Plan Anual de Auditorias
3. FO-MEV2-P1-03 - Formato para Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias
4. FO-MEV2-P1-04 - Formato para Notificación a Equipo Auditor
5. FO-MEV2-P1-05 - Formato para Plan de Auditoria
6. FO-MEV2-P1-06 - Formato Lista de Verificación
7. FO-MEV2-P1-07 - Formato Acta de Reuniones de Auditoria
8. FO-MEV2-P1-08 - Formato Evaluación de Auditores Internos por parte de los Auditados

9. FO-MEV2-P1-09 - Formato Informe Auditoria
10. FO-MEV2-P1-10 - Formato Informe Evaluación Auditores
11. FO-MEV2-P1-11 - Formato Listado Auditores
12. TA-MEV2-P1-01 - Criterios para Seleccionar Auditores Internos

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para aplicar los instrumentos emitidos por el DAFP para evaluar el nivel de desarrollo del Sistema de Control Interno.

2. ALCANCE

Cubre todos los componentes establecidos en el MECI 1000:2005

3. VOCABULARIO

- ***DAFP-*** Departamento Administrativo de la Función Pública**.**
- ***MECI -*** Modelo Estándar de Control Interno**.**
- ***SCI -*** Sistema de Control Interno.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Dentro de los componentes del MECI, existe uno llamado Evaluación Independiente el cual está compuesto por dos elementos, a saber: las auditorías internas y la Evaluación del Sistema de Control Interno. El objetivo y estructura de las Auditorías Internas están descritos en el PR-MEV2-P1-01 (que en este caso se articula con las auditorías internas requeridas por la NTCGP 1000:2009). Por su parte, el objetivo del elemento Evaluación del Sistema de Control Interno es realizar dentro de la entidad un diagnostico los suficientemente amplio y profundo para determinar anualmente el nivel de desarrollo e implementación de los elementos, componentes, subsistemas y del Sistema de Control Interno como un todo dentro de la Entidad.

Para ello, en el manual de implementación del mismo se establecen claramente los pasos a seguir (y las herramientas a usar) para la realización de este diagnostico. Estos pasos y herramientas se repiten en cierta medida para cada uno de los aspectos a evaluar: 1.

Elementos. 2. Componentes. 3. Subsistemas. 4 Sistema de Control Interno. Es decir, en principio, para realizar la evaluación independiente el Jefe de control Interno y Calidad junto con los miembros del Comité de Control Interno y Calidad deben diseñar la forma a través de la cual se va a acceder a la información que se debe diagnosticar para cada elemento, componente, subsistema y el sistema total, según los formatos señalados en el Manual de Implementación del MECI. No obstante, dado el tamaño de la entidad y con el ánimo de sacar el máximo provecho de la evaluación y evitar duplicidad de esfuerzos (y mucha repetición, desgaste y indiferencia por parte de los funcionarios) se ha decidido que para la evaluación independiente se partirá de los formatos requeridos para la evaluación de los elementos y con las respuestas de éstos y su articulación (y aportes que puedan dar los evaluadores) se evaluaran los componentes, de la articulación de los componentes los subsistemas y de articulación de los subsistemas la totalidad del Sistema de Control Interno.

El resultado de esta Evaluación del Sistema de Control interno tienen dos objetivos, por una lado, ayudar como insumo para tomar decisiones dentro de la Alcaldía en cuanto a su funcionamiento general y el grado de aplicación y funcionamiento del MECI. Por otro lado, servir de insumo para el informe que anualmente se debe presentar al DAFP sobre el grado de desarrollo del MECI dentro de nuestra institución.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- MECI 1000:2005
- Decreto 1599 de 2005
- Circulares del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno para las entidades del orden Nacional y territorial.

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Consultar las fechas para la entrega del Informe de Evaluación al Sistema de Control Interno a la DAFP** El jefe de Control Interno y Calidad debe estar chequeando constantemente la página y los comunicados y circulares de la DAFP para tener claridad sobre la fecha de presentación del informe. Según estas fechas el Jefe de Control Interno y Calidad programa los tiempos para la realización de la Evaluación Independiente. Así mismo, debe revisar si no se han dado cambios en la metodología requerida por el DAFP.	N.A.	N.A.
2			**Determinar metodología a implementar y cronograma de trabajo** El Jefe de Control Interno y Calidad junto con el Comité de Control Interno y Calidad deben definir cuál o cuáles instrumentos se utilizarán para recolectar la información necesaria a la evaluación. La información necesaria para la evaluación es aquella que se encuentra en todos los cuestionarios presentes en el FO-MEV2-P1-12 - Formato Cuestionarios Evaluación Elementos de Control.	Cronograma y plan para la Evaluación Independiente (encuestas	Los tiempos dependen de la fecha

	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	A partir del análisis de la información presente en estos cuestionarios y un análisis de la entidad, se debe determinar la forma acceder a esta información : - Consultas mediante entrevistas - Información documental - Encuestas - Talleres Las encuestas se distribuyen entre los servidores públicos de la entidad que se considere necesario indagar. La consulta mediante Entrevista a servidores o grupos de servidores, permite obtener o complementar las evidencias que fundamenten cada respuesta de los cuestionarios del FO-MEV2-P1-12 o de las encuestas diseñadas para tal fin. Para el desarrollo de la entrevista se debe tener en cuenta: - Solicitar las citas con antelación - Elaborar previamente el cuestionario - Llevar un registro de cada reunión - Elaborar un acta de cada entrevista, la cual constituye evidencia. Las encuestas y entrevistas se deben complementar con información documental, que permite obtener evidencia física del cumplimiento del criterio de evaluación. Esta debe ser documentación de carácter oficial de la entidad para que tenga validez.	diseñadas, entrevistas diseñadas, ect.) (estos elementos serán anexos del hará parte del FO-MEV2-P1-12 Cuestionarios Evaluación Elementos de Control)	para entregar Informe al DAFP

			Se debe diseñar así mismo un cronograma de trabajo y seleccionar los funcionarios que harán parte del equipo de trabajo de la evaluación.		
3	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Aplicar los instrumentos o utilizar las fuentes de información pertinente.** El equipo de trabajo realiza las funciones asignadas con el fin de obtener la información que será consignada en los cuestionarios del FO-MEV2-P1-12 Cuestionarios Evaluación Elementos de Control	Entrevistas y encuestas realizadas.	Según cronograma
4	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Diligenciar el FO-MEV2-P1-12 Cuestionarios Evaluación Elementos de Control** Con la información recolectada se diligencia el formato utilizando los siguientes parámetros de evaluación para la columna de calificación: (1) No se cumple (2) Se cumple insatisfactoriamente (3) Se cumple aceptablemente (4) Se cumple en alto grado (5) Se cumple plenamente Se debe tener presente que todos los elementos evaluados deben soportarse con al menos una fuente o instrumento de información.	FO-MEV2-P1-12 Cuestionarios Evaluación Elementos de Control (con anexos: documentos soporte: cronograma, encuestas, entrevistas, etc)	Según cronograma

			Para cada cuestionario (elemento de control) de debe obtener la sumatoria y el puntaje el cual se evalúa según el siguiente rango: Rango 1.0 – 2.0: Insuficiencia Critica Rango 2.1 – 3.0: Insuficiente Rango 3.1 – 4.0: Satisfactorio Rango 4.1 – 5.0: Adecuado Así mismo se deben anotar datos o información que se considere relevante en la casilla de observaciones (particularmente aquellas relacionadas con fallas particulares dentro de ciertas dependencias o procesos).		
5	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Calificar todo el sistema y realizar primer análisis** El Jefe de Control Interno y Calidad junto con su equipo de trabajo deben diligenciar el FO-MEV2-P1-13 - Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente. En el primer cuadro de éste se califica cada uno de los elementos, componentes, subsistemas y el sistema general. Para ello se debe seguir el mismo procedimiento del paso anterior (para los componentes y demás se realiza la sumatoria y el puntaje tomando la totalidad de las preguntas de los cuestionarios de los elementos que los componen y dividiendo por el número de preguntas).	FO-MEV2-P1-13 - Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente.	Según cronograma

			En la Casilla calificación se debe poner también la interpretación de ese valor ((1-2) Insuficiencia crítica, etc.) Se debe diligenciar así mismo el cuadro 2. Análisis del Sistema en el cual se consignan las fortalezas, debilidades y observaciones específicas, para cada elemento.		
6	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Generar Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora** Tomando como referencia el análisis realizado en el paso anterior, el Jefe de Control Interno y Calidad diligencia el FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente. Antes de diligenciar la última casilla, "Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora No" debe enviar el FO- MEV2-P1-14 - "Notificación Resultados Evaluación Independiente" a la persona responsable de la dependencia/proceso para que ésta genere las acciones correctivas, preventivas o de mejora correspondientes. Así mismo, en la notificación especifica fecha de reunión para que el responsable de la dependencia o proceso le dé la información necesaria para terminar de diligenciar el FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente.	FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente FO- MEV2-P1-14 - "Notificación Resultados Evaluación Independiente"	El planteamiento de acciones de CPM no debe durar más de 2 semanas después de enviada la Notificación.

7	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Realiza Informe Interno de la Evaluación Independiente al Sistema de Gestión y socializarlo** Con toda la información recopilada y analizada hasta ahora diligencia el FO- MEV2-P1-15 - Informe Evaluación Independiente e incluye sus respectivos: - FO-MEV2-P1-13 - Formato para Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente - FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente Este Informe debe ser revisado y avalado por el Alcalde y debe ser socializado dentro de la entidad.	FO- MEV2-P1-15 - Informe Evaluación	LA realización del informe no debe durar más de una semana después de recopilada la información de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
8	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Presenta informe a la DAFP según los requisitos solicitados por esta entidad.** Guarda copia del informe presentado en el Aplicativo de la DAFP.	Informe Presentado al DAFP.	Según disposición del DAFP.

9<u>5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS</u>

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO-MEV2-P1-12	Cuestionarios Evaluación Elementos de Control Con anexos: documentos soporte: cronograma, encuestas, entrevistas, etc	Jefe de Control Interno y Calidad	Carpeta Evaluaciones Independientes Según T.R.D.	Fecha	3 Años	Archivo central
FO- MEV2-P1-14	Notificación Resultados Evaluación Independiente"	Jefe de Control Interno y Calidad	Carpeta Evaluaciones Independientes Según T.R.D.	Según T.R.D.	3 Años	Archivo central
FO- MEV2-P1-15	Informe Evaluación Independiente con sus Anexos: - FO-MEV2-P1-13 -	Jefe de Control Interno y Calidad	Carpeta Evaluaciones Independientes Según T.R.D.	Según T.R.D.	3 Años	Archivo central

	Formato para Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente - FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente					
N.A.	Informe presentado a la DAFP	Jefe de Control Interno y Calidad	Carpeta Evaluaciones Independientes Según T.R.D.	Según T.R.D.	3 Años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P1-12 - Formato Cuestionarios Evaluación Elementos de Control
2. FO-MEV2-P1-13 - Formato para Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente
3. FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente
4. FO-MEV2-P1-15 - Informe Evaluación Independiente

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para administrar las Quejas y Reclamos que presentan los clientes y usuarios a la Administración Municipal**.**

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre todos los Procesos de la Alcaldía, principalmente los Misionales.

3. VOCABULARIO

- *Cliente Externo o Interno* **-** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio de cualquiera de las dependencias de la Alcaldía Municipal.

- *Queja* - Es cualquier expresión de insatisfacción puesta en consideración de los Funcionarios de la Alcaldía Municipal por cualquier cliente, respecto a los productos y/o servicios que presta la entidad y que necesita una respuesta.

- *Reclamo* **-** Es la potestad o declaración formal para reivindicar un derecho que ha sido perjudicadoo amenazado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio público, o falta deatención a los usuarios por parte de la entidad

.

4. CONTENIDO

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Ley 190 del 6 de junio de 1995 “Estatuto Anticorrupción”. Artículos: 49, 53, 54 y 55
- Decreto Nacional 2232 del 18 de diciembre 1995. Artículos: 7, 8 y 9
- Ley 617 del 6 de octubre de 2000. Artículos: 75 y 96

4.3 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Despacho del Alcalde	Secretaria de Despacho	**Recepcionar las Quejas y Reclamos** La secretaria del despacho del alcalde es la encargada de registrar las quejas y reclamos que por vía telefónica o por escrito manifiesten los clientes internos y externos de la administración municipal. Por lo tanto, cualquier funcionario a quien se le plantee una queja o reclamo deberá remitir el cliente o usuario a la secretaria del despacho del alcalde. Las quejas o reclamos se pueden presentar de la siguiente forma: **Vía Telefónica.** La secretaria de despacho registra la queja y/o reclamo diligenciado los diferentes elementos del formato FO-MES3-P2-03,"Atenciónde Quejas y Reclamos".el cual debe contener mínimo lasiguiente información: nombre, cédula, dirección, teléfono,fecha y descripción de la Queja y/o Reclamo. **Por escrito**: **-** El cliente externo o interno informa a la secretaria del despacho del alcalde su intención de realizar una queja o reclamo, la secretaria le facilita el formato FO- MES3-P2-03,"Atención de Quejas y Reclamos" y le da instrucciones para diligenciarlo (en caso de que el cliente lo requiera se le prestará la ayuda necesaria para	Formato FO-MEV2-P2-08," Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos"	N.A.

			su diligenciamiento) el cliente devuelve el formato diligenciado y se verifica que los datos estén legibles y la inquietud planteada quede clara.		
2	Despacho del Alcalde	Secretaria de Despacho Jefe de Control Interno y Calidad	**Entregar quejas y reclamos al Jefe de Control Interno y Calidad** Al finalizar el día la Secretaria del Despacho del Alcalde llena el formato FO-MEV2-P2-09 "Planilla de entrega diaria de Q y R al Jefe de Control Interno y Calidad" y entrega diariamente junto con este formato las quejas y reclamos del día. El Jefe de Control Interno y Calidad deja constancia de recibido en el formato FO-MEV2-P2-10 "Relación diaria de Quejas y Reclamos recibidos" que es previamente actualizado por la funcionaria. **Nota:** En caso de que no se reciban quejas o reclamos sólo se diligencia FO-MEV2-P2-10 "Relación diaria de Quejas y Reclamos recibidos"	- FO-MEV2-P2-09 - Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Control Interno y Calidad - FO-MEV2-P2-10 - Relación Diaria de Quejas y Reclamos Recibidos	Diario
3	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Direccionar Quejas y Reclamos** El Jefe de Control Interno y Calidad actualiza los listados de control LI – MEV2-P2-07 y remite a cada Secretario de Despacho las quejas y reclamos bajo su responsabilidad	Memorando remisión	Día siguiente a la recepción de la Queja o Reclamo
4	Todas las Secretarias	Funcionarios Responsables	**Tramitar las Quejas y Reclamos**	FO-MEV2-P2-12 - Formato para Respuesta a Quejas y	Máximo 10 días hábiles después de recibida la Queja o

			El Servidor Público responsable de dar tratamiento a la Queja y/o Reclamo debe comunicar al ciudadano por correo certificado la respuesta de manera escrita en el FO-MEV2-P2-12 - Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos y remite copia al Jefe de Control Interno y Calidad quien actualiza los Listados Respectivos y guarda copia de la respuesta. **Notas**: Se debe de dar respuesta definitiva o retroalimentación (En el caso de que no se pueda darsolución definitiva en el lapso de tiempo estipuladolegalmente) dentro de los 10 días hábiles siguientes a su presentación.	Reclamos Recibo de envió	Reclamo
5	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Investigar Satisfacción del Usuario** El jefe de Control interno y Calidad (o a quien este delegue) es el encargado de realizar encuestas telefónicas bimestrales sobre la satisfacción de las quejas y reclamos según FO-MEV2-P2-12 - Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos A partir de estas encuestas realiza informes semestrales para que las dependencias los evalúen en sus reuniones de Mejoramiento y Autoevaluación. Así mismo, realiza un informe semestral como insumo para la Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión	FO-MEV2-P2-12 - Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos Informes bimestrales y semestrales	Bimestral y Anual

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
FO- MEV2-P2-08	Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos Anexos: - FO-MEV2-P2-12 - Respuesta a Quejas y Reclamos - Recibo de Envío	Secretario de Despacho	Cada una de las Secretarias Carpeta Quejas y Reclamos	Según Tablas Retención Documental - Fecha	3 años	Archivo Central
- FO-MEV2-P2-09	Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Control Interno y Calidad	Secretaria Despacho Alcalde	Oficina Control interno y Calidad	Según T.R.D.	2 años	Archivo Central
- FO-MEV2-P2-10	Relación Diaria	Secretaria Despacho	Despacho	Según T.R.D.	3 años	Archivo

	de Quejas y Reclamos Recibidos	Alcalde	Alcalde			Central
- FO-MAP5-P1-01	Formato Memorando remitiendo Quejas y Reclamos	Jefe de Control Interno y Calidad	Oficina Control interno y Calidad	Según T.R.D.	3 años	Archivo Central
FO-MEV2-P2-12 -	Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos	Jefe de Control Interno y Calidad	Oficina Control interno y Calidad	Según T.R.D.	3 años	Archivo Central
N.A	Informes bimestrales y semestrales sobre satisfacción respuestas quejas y reclamos	Jefe de Control Interno y Calidad	Anexos a las evaluaciones respectivas (mejoramiento y autoevaluación y revisión por la dirección al SGCC)	Según T.R.D.	3 años	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

1. FO-MEV2-P2-08 - Formato para la Recepción de Quejas y Reclamos
2. FO-MEV2-P2-09 - Planilla para Entrega diaria Quejas y Reclamos al Jefe de Calidad
3. FO-MEV2-P2-10 - Relación Diaria de Quejas y Reclamos Recibidos
4. FO-MEV2-P2-11 - Formato Listado Seguimiento a Quejas y Reclamos
5. FO-MEV2-P2-12 - Formato para Respuesta a Quejas y Reclamos
6. FO-MEV2-P2-12 - Formato encuesta a satisfacción de Quejas y Reclamos

Anexo 24

Documento ICBF No. LM11.PN13

Fecha de Expedición Mayo 7 de 2007

LINEAMIENTOS TÉCNICOS

PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

LM11.PN13 Fecha 05/07 Versión 1.0

Directora General
Elvira Forero Hernández

Directora Técnica
Rosa María Navarro Ordóñez

Subdirectora Lineamientos y Estándares
Aída Villamil Barrios

Grupo de Trabajo

Martha Lorena Padrón Gómez
Abogada- Coordinadora Grupo de Protección

Silvia Walter Villarreal
Defensora de Familia-Regional Antioquia

Elenita Motta Serna
Coordinadora Grupo Haz Paz

Claudia María Torres Leiva
Abogada Oficina Jurídica Sede Nacional

Luis Antonio Guerrero Benavides
Coordinador Grupo de Familia Oficina Jurídica Sede Nacional

Bernarda González Zuluaga
Abogada Grupo de Familia Oficina Jurídica Sede Nacional

Edwin A Rodríguez Molina
Defensor de Familia Regional Bogotá.

Henry Zárate.
Gilberto Aristizabal
Comisarios de Familia de Bogotá.
Secretaría Distrital de Integración Social

Carlos Alberto Hurtado Jaramillo.
Ex Asesor Dirección General ICBF.
Invitado

PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. DEFINICIÓN

1. INGRESO AL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

Formas de Ingreso
Motivo de Ingreso
La inobservancia del derecho
La amenaza
La vulneración

3. AUTORIDADES COMPETENTES PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

4. COMPETENCIA POR FACTOR TERRITORIAL

5. ENTES DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN, CONTROL Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, LAS NIÑAS Y LOS ADOLESCENTES

6. TRÁMITE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS
6.1 Historia de Atención – Sistema de Información Misional –SIM

6.2 Apertura e Impulso del Proceso

6.3 Verificación de la garantía de derechos: artículo 52

6.4 Verificación de derechos y libertades

6.5 Allanamiento, artículo 106

6.6 Citaciones y notificaciones

6.6.1 Trámite de las citaciones

6.6.2 Cuando se conozca la identidad y la dirección de las personas

6.6.3 Cuando no se conoce la identidad, el domicilio, el lugar de habitación o de trabajo,o cuando no reside o no trabaja en el lugar inicialmente reportado

6.6.4 Procedimiento para publicar el emplazamiento
6.6.5 Notificaciones en el extranjero

6.6.6 Citación para asuntos conciliables

6.6.7 Otras notificaciones**.**

7. MEDIDAS DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS
7.1 Amonestación con asistencia obligatoria a curso pedagógico
7.2 Vinculación a programas de atención especializada

7.3 Ubicación inmediata en medio familiar de origen o familia extensa

7.3.1 Hogar Gestor

7.3.2 Hogar Amigo

7.3.3 Hogar de paso y organización de redes

7.3.4 Hogar sustituto

7.4 Ubicación en Centro de Emergencia

7.5 La adopción

7.6. Medidas de restablecimiento de derechos, consagradas en el artículo 53 numerales 6 y 7 de la Ley 1098 de 2006. Acciones policivas, administrativas o judiciales

7.7. Cualquiera otra medida que garantice la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

8. CONCILIACIÓN

8.1 Asunto Conciliable

8.2 Trámite de la Conciliación

8.3 Trámite para asuntos no conciliables o no conciliados

9. PERIODO PROBATORIO

9.1 Facultades para comisionar

9.2 Entrevista con el niño, niña o adolescente

9.3 Traslado de pruebas y cierre de la etapa probatoria

10. RESOLUCIÓN DE LA FASE ADMINISTRATIVA

10.1 Fallo y ampliación del término para fallar

10.2 Contenido del fallo

10.3 Resolución de declaratoria de vulneración de derechos que ordena el reintegro del niño, niña o adolescente o la asignación de custodia con familia extensa

10.4 Resolución de declaratoria de vulnerabilidad con cambio o confirmación de la medida

10.5 Resolución que declara la adoptabilidad del niño, niña o adolescente

10.6 Cambio de la medida de restablecimiento de derechos.

10.6.1 Estudio Social para cambio de medida

10.6.2 Procedimiento de integración del niño, niña o adolescente, a su medio familiar-social y responsabilidad de los operadores, cuando se ubica en Hogar Gestor, hogar amigo, ubicación en familia extensa (custodia).

10.7 Notificación del fallo y recurso
10.8 Pérdida de la competencia
10.9 Carácter transitorio de las medidas y seguimiento
10.10 Control Judicial
10.11 Homologación de la Declaratoria de Adaptabilidad

11. RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS PARA NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE 14 AÑOS QUE INCURRAN EN CONDUCTAS TIPIFICADAS COMO DELITOS

11.1 Captura y remisión del niño o niña menor de catorce años incurra en conducta tipificada como delito

11.2 Ruta de Atención

11.2.1 Cuando el niño o la niña se remite por el juez, el fiscal u otra autoridad

11.2.2 Cuando el niño o la niña se entregue de manera voluntaria a la autoridad competente
11.2.3 Cuando se formule denuncia o querella ante la Policía en contra del niño o la niña

11.3 Niños y niñas menores de 14 años pertenecientes a los grupos étnicos

11.4 Niños y niñas menores de catorce años y adolescentes con discapacidad física o mental que incurran en conducta tipificada como delito

12. COMISARÍAS DE FAMILIA

12.1 Definición
12.2 Las Comisarías de Familia como parte integrante del Sistema Nacional de Bienestar Familiar

12.3 Funcionamiento de las Comisarías de Familia
12.4 Funciones de las Comisarías de Familia en materia de infancia y adolescencia.

12.5. Competencia de las Comisarías de Familia en los casos de concurrencia con las Defensorías de Familia

12.6 Funciones que deben asumir de manera subsidiaria
12.7 Función de articulación.

13. PROTOCOLO DE COOPERACIÓN ENTRE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS PARA ADELANTAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.

14.- TRANSICIÓN

ANEXO No 1. POSIBLES EVENTOS QUE INOBSERVAN, AMENAZAN O VULNERAN EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS NIÑAS O ADOLESCENTES

ANEXO No 2. **FLUJOGRAMA RUTA RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS**

ANEXO No 3. CITACION Y EMPLAZAMIENTO

ANEXO No.4. FORMATO DE VERIFICACION INMEDIATA DEL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS.

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 44 consagra: " Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.
La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores.
Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás."

Igualmente la Carta Política en el artículo 45 establece: *"El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral.*
El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud."

El proceso administrativo de restablecimiento de derechos constituye un instrumento fundamental para la realización de los mandatos constitucionales arriba transcritos y, claro está, para la operatividad del Código de la Infancia y la Adolescencia. Este proceso especial, incluye las acciones, competencias y procedimientos necesarios para que las autoridades administrativas facultadas por la Ley, restablezcan a los niños, las niñas y los adolescentes el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos.

Predica el artículo 51 de la Ley 1098 de 2006: " El restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes es responsabilidad del Estado en su conjunto a través de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de informar o conducir ante la Policía, las Defensorías de Familia, Las Comisarías de Familia o en su defecto, los Inspectores de

Policía o las Personerías Municipales o Distritales a todos los niños, las niñas o los adolescentes que se encuentren en condiciones de riesgo o vulnerabilidad. Cuando esto ocurra la autoridad competente deberá asegurarse de que el Sistema Nacional de Bienestar Familiar garantice su vinculación a los servicios sociales".

El presente documento, expone de manera ordenada y pedagógica, los pormenores básicos de trámite que garantiza el desarrollo del procedimiento administrativo de restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. Adicionalmente, ofrece a los operadores del sistema de restablecimiento de derechos, directrices que apuntan a despejar dudas de carácter jurídico y procesal, a facilitar la coordinación entre las diversas instancias del sistema, definir prácticas y procedimientos recomendados en las intervenciones de los equipos interdisciplinarios y precisar las acciones y programas que se han diseñado en el Sistema Nacional de Bienestar Familiar para proveer a las distintas modalidades de restablecimiento de derechos.

El texto se ha construido con valiosos insumos recogidos en los diferentes espacios de reflexión y socialización auspiciados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y ha tomado en cuenta conceptos y recomendaciones de entidades públicas y privadas, con responsabilidad e interés en los campos de la infancia y la adolescencia. Merecen especial reconocimiento, los numerosos servidores públicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, adscritos a las regionales y seccionales, gracias a cuyo decidido y experto concurso ha sido posible elaborar este importante documento.

PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

1. DEFINICIÓN

Se entiende por restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, el conjunto de actuaciones administrativas que la autoridad competente debe desarrollar para la restauración de su dignidad e integridad como sujetos de Derechos, y de su capacidad para disfrutar efectivamente de los derechos que le han sido vulnerados, dentro del contexto de la protección integral y los principios de prevalencia, interés superior, perspectiva de género, exigibilidad de derechos, enfoque diferencial y corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado.

El restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes es responsabilidad del Estado en su conjunto, quien la asume a través de las autoridades públicas institucionales y comunitarias (Autoridades Tradicionales).

Cuando un niño, niña o adolescente se encuentre en situación de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos, deberá ser conducido sin excepción y de manera inmediata ante la Policía, Defensoría de Familia, Comisaría de Familia, Inspector de Policía, Personería Municipal o Distrital, y Autoridades Tradicionales Indígenas, Afro Colombianas, Raizales o Rom, según el caso. Dichas autoridades tienen el deber de asegurar que el Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), garantice la vinculación de los niños, las niñas y los adolescentes a los servicios sociales.

Cualquier persona, puede exigir de la autoridad competente el cumplimiento y restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y de los adolescentes, salvo las excepciones consagradas en las normas procesales sobre legitimidad en la causa para incoar acciones judiciales o procedimientos administrativos.

2. INGRESO AL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

2.1 Formas de ingreso

Los niños, las niñas y los adolescentes ingresan al proceso administrativo de restablecimiento de derechos con el fin de que la autoridad competente prevenga, proteja, garantice y restablezca sus derechos, a partir de denuncia, oficio, información o solicitud originada por:

- Autoridades públicas, nacionales o extranjeras
- Autoridades Tradicionales de las Comunidades Indígenas, Afrocolombianas, Raizales, Rom, nacionales o extranjeras.
- Particulares nacionales o extranjeros
- Organizaciones gubernamentales o no gubernamentales nacionales o extranjeras.
- Los padres.
- Los familiares
- Los mismos niños, niñas o adolescentes,
- Autoridades Centrales o Intermediarias en ejecución de Convenios o Tratados Internacionales ratificados por Colombia.

2.2 Motivo de Ingreso

- Por condiciones de Inobservancia
- Por condiciones de Amenaza
- Por condiciones de Vulneración

Las modalidades de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos, están directamente relacionadas con los derechos a garantizar, proteger y restituir, contenidos en los artículos 17 al 37 del Código de la Infancia y la Adolescencia, además de los consagrados en la Constitución Política, las Leyes y los Tratados y Convenios Internacionales ratificados y en vigor para Colombia.

2.2.1 La inobservancia del derecho

La inobservancia del derecho consiste en el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, o de los deberes y responsabilidades ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales nacionales o extranjeras, actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), sociedad civil y personas naturales nacionales o extranjeras, de garantizar, permitir o procurar el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes nacionales y extranjeros que se encuentren en el territorio colombiano o fuera de él.

2.2.2 La amenaza

La amenaza consiste en toda situación de inminente peligro o de riesgo para el ejercicio de los derechos de todos los niños, las niñas o los adolescentes.

2.2.3 La vulneración

Vulneración es la situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

3. AUTORIDADES COMPETENTES PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, LAS NIÑAS Y LOS ADOLESCENTES.

El restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes es responsabilidad del Estado en su conjunto, quien la asume a través de las autoridades públicas y procedimientos establecidos en la Ley.

Corresponde a los Defensores de Familia y Comisarios de Familia procurar y promover la realización y restablecimiento de los derechos reconocidos en los Tratados Internacionales, la Constitución Política, el Código de la Infancia y la Adolescencia y otras leyes. En los municipios donde no haya Defensor de Familia, las funciones que el Código le atribuye serán cumplidas por el Comisario de Familia, en ausencia de este último, las funciones asignadas al Defensor y al Comisario de Familia corresponderán al Inspector de Policía salvo la declaratoria de adoptabilidad del niño, niña o adolescente, que corresponde exclusivamente al Defensor de Familia.

En los casos de niños, niñas y adolescentes pertenecientes a minorías étnicas, las Autoridades Tradicionales (Indígenas, Afro Colombianas, Raizales y Rom) son las autoridades encargadas de dirigir, adelantar y resolver el correspondiente proceso de restablecimiento de los derechos.

Si un niño, niña o adolescente perteneciente a una comunidad indígena, Afro Colombiano, Raizal o Rom es sujeto de un proceso de restablecimiento de derechos ante una autoridad administrativa, esta debe citar a la Autoridad Tradicional del respectivo grupo étnico, en observancia al derecho de identidad y del debido proceso con el fin de coordinar acciones para la garantía y restablecimiento de los derechos.

En todo caso, la autoridad administrativa deberá en primera instancia, para la aplicación de las medidas de restablecimiento de derechos, preferir y priorizar la ubicación del niño, la niña y el adolescente en su medio familiar y sociocultural.

De conformidad con el artículo 51 del Código de la Infancia y la Adolescencia, para efecto del restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, es deber de los ciudadanos y las autoridades de todo orden informar de los hechos o conducir al niño, la niña o el adolescente que se encuentre en condiciones de riesgo o vulnerabilidad, ante:

- La Policía Nacional (Policía de Infancia y Adolescencia, organismo que integra el SNBF)
- Defensorías de Familia
- Comisarías de Familia
- Inspectores de Policía
- Personerías Municipales y Distritales
- Autoridades tradicionales: Indígenas, Afro Colombianas, Raizales y Rom.

4. COMPETENCIA POR FACTOR TERRITORIAL

Será competente la autoridad del lugar donde se encuentre el niño, la niña o el adolescente. Cuando se encuentre fuera del país, será competente la autoridad del lugar donde haya tenido su última residencia dentro del territorio nacional.

Cuando por especiales circunstancias el niño, la niña o el adolescente deba ser trasladado de una región a otra o cambie de residencia, el traslado del niño, la niña o el adolescente, se efectuará al mismo tiempo con su historia de atención y el correspondiente proceso, previo concepto favorable debidamente sustentado del equipo interdisciplinario. Para tal efecto, la Defensoría de Familia, la Comisaría de Familia o el Inspector de Policía, mediante resolución motivada, dispondrá el traslado del proceso y ordenará el cierre del mismo en su despacho.

Para llevar a cabo el traslado de los niños, las niñas y los adolescentes pertenecientes a comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales o rom, la autoridad administrativa deberá concertar con la autoridad tradicional y su familia el procedimiento para el traslado de acuerdo con la situación, tratando de encontrar un medio familiar o sociocultural acorde con su identidad y etnicidad.

5. ENTES DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN, CONTROL Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, LAS NIÑAS Y LOS ADOLESCENTES

Se entiende por vigilancia y control las acciones de supervisión, policivas, administrativas, y judiciales, encaminadas a garantizar el cumplimiento de las funciones y obligaciones para la garantía y restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes y su contexto

familiar y prevenir su vulneración a través del seguimiento de las políticas públicas y de la evaluación de la gestión de los funcionarios y de las entidades responsables.

De acuerdo con el artículo 210 del Código de la Infancia y la Adolescencia, son autoridades competentes de inspección, vigilancia y control: la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo, las Personerías distritales y municipales, las entidades administrativas de inspección y vigilancia, en particular el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y la sociedad civil organizada, en desarrollo de lo artículos 40 y 103 de la Constitución Política.

6. TRÁMITE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS [4]

6.1 Historia de Atención – Sistema de Información Misional - SIM

Cualquiera sea la forma de ingreso del niño, la niña o el adolescente y su familia al Servicio Público de Bienestar Familiar, esto es, a solicitud de parte o de oficio, a través de las Defensorías de Familia, Comisarías de Familia e Inspecciones de Policía, deberá ser registrado en una Historia de Atención, la cual deberá ser diligenciada por la autoridad competente y reportada al Sistema de Información Misional del ICBF y hará parte integral del proceso de restablecimiento de derechos cuando de la verificación del estado de cumplimiento de los mismos se observe la necesidad de iniciarlo.

6.2 Apertura e Impulso del Proceso:

Cuando la autoridad competente tenga conocimiento de la inobservancia, amenaza o vulneración de alguno de los derechos consagrados en el Código de la Infancia y la Adolescencia, tendrá el deber inexcusable de impulsar todos los procedimientos a su alcance, para garantizar de manera inmediata el restablecimiento de derechos.

En tal virtud, la autoridad competente abrirá el proceso de restablecimiento de derechos, de forma inmediata al conocimiento del hecho, mediante la expedición del **auto de apertura de investigación**, que contendrá básicamente las siguientes diligencias y acciones:

- Número del Auto
- Fecha, hora y lugar de apertura de la investigación
- Autoridad que abre la investigación (Defensoría de Familia – Comisaría de Familia – Inspección de Policía)
- Verificación de la garantía y estado de cumplimiento de derechos
- Nombre del niño, la niña o el adolescente
- Nombre de la autoridad remitente
- Nombre del particular remitente
- Nombre del padre, madre o familiar remitente
- Nombre de la institución, organización, nacional o extranjera remitente
- Datos de localización de (las) o (los) cuidadores, padres, o familiar remitente (dirección, teléfono, correo electrónico y demás datos afines)
- Motivo de atención (presunción de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos como soporte de apertura de investigación)

[4] Ver Flujograma proceso administrativo de restablecimiento de derechos, Anexo Nº 2 de este documento

- Medida(s) provisional (es) de restablecimiento de derechos (Artículo 53 y parágrafo 2º del artículo 107 del Código de la Infancia y la Adolescencia)
- Orden de citación a los padres, familiares o cuidadores del niño, la niña o el Adolescente
- Orden de citación a la autoridad tradicional: Indígena, Afro colombiana, Raizal o Rom
- Orden de citación a terceros responsables de la amenaza o vulneración de derechos
- Entrevista al niño, la niña o el adolescente
- Valoraciones: Entre otras: Social, Psicológica, Nutricional, Médico Legal.
- Denuncia penal ante la autoridad competente cuando el niño, la niña o el adolescente sea víctima de un posible delito.
- Pruebas a practicar: documentales, testimoniales, interrogatorio de parte, pericial, entre otras.
- Indicación de los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que deben concurrir al restablecimiento de derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, permitiendo el acceso a los programas, servicios e intervenciones a que haya lugar
- Personas naturales o jurídicas que deben adelantar algún trámite o suministrar alguna información
- Orden de allanamiento, si fuere del caso
- Las demás decisiones que resulten necesarias para el eficaz desarrollo del proceso
- Firma y cargo de la autoridad

El auto de apertura debe ser motivado, de acuerdo con las circunstancias y las medidas de restablecimiento de derechos que se impongan.

6.3. Verificación de la garantía de derechos: Artículo 52

En todos los casos, la autoridad competente deberá de manera inmediata al conocimiento del hecho, verificar el estado de cumplimiento de cada uno de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes consagrados en el Título Primero del Libro Primero del Código de la Infancia y la Adolescencia. En cumplimiento de este deber la autoridad competente deberá verificar:

- El estado de salud física y psicológica
- El estado de nutrición y vacunación
- La inscripción en el registro civil de nacimiento
- La ubicación de la familia de origen
- El estudio del entorno familiar y la identificación tanto de elementos protectores como de riesgo para la vigencia de los derechos
- La vinculación al sistema de salud y seguridad social
- La vinculación al sistema educativo

Al iniciar la etapa de verificación de derechos en el momento de la recepción, la autoridad competente deberá evaluar la situación física y emocional con la que llega el niño, la niña y el adolescente, y proveer las medidas de atención que correspondan a las circunstancias (**alimento, descanso, apoyo emocional, vestuario o lo que se requiera**). Este procedimiento de verificación de derechos deberá realizarse, de igual manera, al momento de definir la situación y posteriormente a la medida tomada, la verificación debe ser concordante con las actuaciones y el seguimiento al caso en cualquier etapa del proceso.

Es oportuno recordar que el estado de cumplimiento de derechos del niño, la niña y el adolescente está directamente relacionado con su vinculación dentro de un contexto familiar, social y

comunitario. Desde esta perspectiva adquieren especial relevancia: la ubicación de la familia de origen, el estudio del entorno familiar y la identificación tanto de elementos protectores como de riesgo para la vigencia de los derechos.

La inclusión de la familia o red de apoyo en el proceso de restablecimiento, se constituye como parte fundamental, considerando su función socializadora, formadora y de soporte emocional y económico. En este sentido su abordaje, desde el modelo solidario, promueve el desarrollo de medidas con carácter pedagógico.

- **La etapa de verificación de garantía de derechos de los niños, las niñas y los adolescentes pertenecientes a pueblos indígenas, afrocolombianos, raizales y rom**, deberá llevarse a cabo por la autoridad tradicional correspondiente de acuerdo con sus sistemas de control social o de derecho consuetudinario propio, siempre que se respeten los postulados consagrados en la Constitución Política, en los Tratados de Derechos Humanos y en otras Leyes.

Cuando estos niños, niñas y adolescentes sean atendidos inicialmente por Defensores de Familia, Comisarios de Familia o Inspectores de Policía, estas autoridades deberán realizar concertación con la autoridad tradicional dentro de un ejercicio de interlegalidad para la verificación de cumplimiento de sus derechos a fin de realizar acciones contextuales para su garantía y restablecimiento.

La autoridad administrativa deberá dejar constancia escrita de las actuaciones adelantadas en la Historia de Atención y en el Sistema de Información Misional, que servirá de sustento al momento de definir las medidas pertinentes para el restablecimiento de los derechos.

En el evento en que el niño, la niña o el adolescente sea víctima de un delito, la autoridad administrativa deberá denunciarlo ante la autoridad competente; si la víctima perteneciera a comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales o rom, deberá informarse el hecho ante sus autoridades tradicionales.

- **Cuando un niño, niña o adolescente perteneciente a comunidades indígenas, afrocolombianos, raizales o rom**, incurra en la comisión de un delito en su territorio, el hecho deberá ser puesto en conocimiento de la autoridad tradicional si la hubiere, para que sea ésta la aplique su legislación especial. Los niños, las niñas y los adolescentes indígenas que sean juzgados por sus autoridades tradicionales, no podrán ser sometidos a maltratos o vejaciones o cualquiera otra conducta que atente contra su dignidad. En caso de que quien cometa el delito sea una persona no perteneciente a la comunidad, el hecho deberá ser denunciado a las autoridades ordinarias.

6.4 Verificación de derechos y libertades

Al inicio del proceso administrativo de restablecimiento de derechos, la autoridad competente deberá, de manera inmediata, verificar el estado de cumplimiento de cada uno de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, consagrados en el Título I del Libro I del Código de la Infancia y la Adolescencia, que son principalmente los siguientes:

Derecho a la vida y a la calidad de vida y a un ambiente sano, artículo 17
Derecho a la integridad personal, artículo 18
Derecho a la rehabilitación y la resocialización, artículo 19

Derechos de protección, artículo 20:

- Derecho a la protección contra el abandono físico, emocional o psicoafectivo, numeral 1
- Derecho a la protección contra la explotación económica, numeral 2
- Derecho a la protección contra el consumo de sustancias psicoactivas, tabaco, alcohólicas, numeral 3
- Derecho a la protección contra las violación, la inducción, el estímulo y el constreñimiento a la prostitución, la explotación sexual, la pornografía y cualquier otra conducta que atente contra la libertad, la integridad y formación sexuales de la persona menor de edad, numeral 4
- Derecho a la protección contra el secuestro, la trata de personas y el tráfico y cualquiera otra forma contemporánea de esclavitud, numeral 5
- Derecho a la protección contra la guerra y los conflictos armados, numeral 6
- Derecho a la protección contra el reclutamiento y la utilización de niños por parte de los grupos armados organizados, numeral 7
- Derecho a la protección contra la tortura y toda clase de penas y tratos crueles, desaparición forzada y detención arbitraria, numeral 8
- Derecho a la protección contra la situación de vida en calle, numeral 9
- Derecho a la protección contra traslados ilícitos y su retención en el extranjero para cualquier fin, numeral 10
- Derecho a la protección contra desplazamiento forzado, numeral 11
- Derecho a la protección contra el trabajo en condiciones no autorizadas y/o en peores formas de trabajo, que atenten contra la salud y la educación, la seguridad y la integridad de los adolescentes (15 años según Convenios Internacionales) numerales 12 y 13
- Derecho a la protección contra el contagio de enfermedades y consumo de sustancias psicoactivas durante la gestación o después de nacer, o la exposición durante la gestación, al alcohol o sustancias psicoactivas que puedan afectar su desarrollo físico, mental o su expectativa de vida, numeral 14
- Derecho a la protección contra los riesgos y efectos producidos por desastres naturales y demás situaciones de emergencia, numeral 15
- Derecho a la protección cuando su patrimonio se encuentre amenazado por quienes lo administren, numeral 16
- Derecho a la protección contra minas antipersona, numeral 17
- Derecho a la protección contra la transmisión del VIH- Sida y las infecciones de transmisión sexual, numeral 18
- Cualquier otro acto que amenace o vulnere sus derechos, numeral 19.

Derecho a la libertad y seguridad personal, artículo 21
Derecho a tener una familia y a no ser separada de ella, artículo 22
Derecho a custodia y cuidados personales, artículo 23
Derecho a los alimentos, artículo 24.
Derecho a la identidad, artículo 25
Derecho al debido proceso, artículo 26
Derecho a la salud integral, artículo 27
Derecho a la educación de calidad, artículo 28
Derecho al desarrollo integral en la primera infancia, artículo 29
Derecho a la recreación, participación en la vida cultural y en las artes,

Artículo 30
Derecho a la participación de los niños, las niñas y los adolescentes, artículo 31
Derecho de asociación y reunión, artículo 32
Derecho a la intimidad, artículo 33
Derecho a la información, artículo 34
Derecho a la protección laboral de los adolescentes autorizados para trabajar, artículo 35
Derecho a la formación y especialización que lo habilite para ejercer libremente su ocupación, arte, oficio o profesión y a recibirla durante el ejercicio de su actividad laboral, artículo 35

Derechos de los niños, las niñas y los adolescentes con discapacidad,
Artículo 36:

- A gozar de una calidad de vida plena y digna en condiciones de igualdad con las demás personas, que permitan desarrollar sus potencialidades y su participación activa en la comunidad
- A que se le proporcionen las condiciones necesarias por parte del Estado para que puedan valerse por sí mismos
- Integrarse a la Sociedad
- Al respeto por la diferencia en condiciones dignas de igualdad con las demás personas, que les permitan desarrollar al máximo sus potencialidades y su participación activa en la comunidad
- Derecho a recibir atención, diagnóstico, tratamiento especializado, rehabilitación y cuidados especiales en salud, educación, orientación, y apoyo a los miembros de la familia o las personas responsables de su cuidado y atención
- Derecho a la educación gratuita en las entidades especializadas para el efecto
- Derecho a la habilitación y rehabilitación, para eliminar o disminuir las limitaciones en las actividades de la vida diaria
- Derecho a ser destinatarios de acciones y de oportunidades para reducir su vulnerabilidad
- Derecho a que se le promueva el proceso de interdicción ante la autoridad competente, antes de cumplir la mayoría de edad para que se le prorrogue su estado de sujeción a la patria potestad por ministerio de la ley

Derecho a las libertades fundamentales, artículo 37:

- Libre desarrollo de la personalidad y autonomía personal.
- Libertad de conciencia y de creencias
- Libertad de cultos
- Libertad de pensamiento
- Libertad de locomoción
- Libertad para escoger profesión u oficio

Demás libertades y derechos consagrados en la Constitución Política, los Tratados Internacionales de Derechos Humanos y demás Leyes [5]

[5] Ver Posibles eventos que inobservan, amenazan o vulneran el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, Anexo N°1 de este documento.

6.5 Allanamiento, artículo 106.

Aplica cuando está comprometida la vida o la integridad del niño, la niña o el adolescente, porque hay indicios de grave situación de amenaza o vulneración de derechos, y no se permite el ingreso o no se encuentra quién lo facilite.

Será competente para la práctica de la diligencia el Defensor de Familia, el Comisario de Familia o el Inspector de Policía que primero conozca del caso, sin potestad para delegarla o para comisionar, dada la urgencia con que se debe reaccionar.

Para la diligencia de allanamiento, la autoridad administrativa deberá solicitar el concurso o apoyo de la fuerza pública, que está obligada a prestarlo. De la diligencia de allanamiento se debe levantar un acta, en la cual se indicará:

- Número de auto que la ordenó
- Fecha y lugar
- Nombre de la autoridad administrativa
- Nombre de las personas que habitan el sitio
- Situación encontrada
- Descripción del lugar
- Medida de protección

6.6 Citaciones y notificaciones

Una vez la autoridad competente abra el proceso administrativo de restablecimiento de derechos, citará a los padres de los niños, las niñas o los adolescentes, a los familiares responsables de los mismos, terceros que tengan su cuidado o a la autoridad tradicional de los grupos indígenas, afro colombianos, raizales o rom, y a los presuntos amenazadores o vulneradores, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 102 del Código de la Infancia y la Adolescencia, para que comparezcan al despacho.

En los casos en que sea necesario notificar a una autoridad tradicional indígena, afrocolombiana, raizal o rom, dichas autoridades deberán a través de un acta manifestar la disposición de desarrollar el proceso de restablecimiento de derechos desde su jurisdicción o dentro de la interlegalidad en coordinación y concertación con las autoridades competentes de la zona.

Acorde con lo establecido en los Convenios o Tratados internacionales de Derechos Humanos la Constitución Política y otras Leyes, en los casos en que se encuentren involucrados los niños, las niñas o los adolescentes como autores testigos o víctimas de hechos delictivos, desmovilizados de grupos armados al margen de la ley, a efecto de proteger su identidad, su integridad personal y su vida, así como la seguridad y bienestar de su familia, la citación y la notificación del auto de apertura de la investigación no deberá realizar. No obstante, la autoridad competente procurará por todos los medios idóneos la localización de la familia del niño, la niña o el adolescente

6.6.1 Trámite de las citaciones

6.6.2 Cuando se conozca la identidad y la dirección de las personas
Se procederá conforme al artículo 315 del Código de Procedimiento Civil modificado por la Ley 794 de 2003 para la notificación personal. La autoridad competente, sin necesidad de auto que lo ordene, remitirá al día siguiente de la apertura de investigación, y en un plazo no mayor de cinco (5) días, una comunicación a quien debe ser notificado o a su representante o apoderado, por medio de servicio postal autorizado por el Ministerio de Comunicaciones, en la que informará:

- Autoridad Competente
- Sobre la existencia del proceso
- Su naturaleza
- Fecha del auto que se debe notificar
- Advertencia a la (s) parte (s) para que comparezca (n) ante el despacho de la autoridad competente para efectos de la notificación dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de su entrega en el lugar de destino
- Cuando la comunicación deba ser entregada en municipio distinto al de la sede del despacho de la autoridad administrativa, el término para comparecer será de diez (10) días; si fuere en el exterior, el término será de treinta (30) días
- Para asuntos conciliables, se debe indicar la fecha de realización de la audiencia, motivo o asunto de la misma y las pruebas que se harán valer

Copia de la comunicación, cotejada y sellada por la empresa del servicio postal, deberá ser entregada a la autoridad administrativa o a la parte que la remitió, acompañada de constancia expedida por dicha empresa, sobre su entrega en la dirección correspondiente, para efectos de ser incorporada al expediente.

Cuando la autoridad administrativa no envíe la comunicación en el término señalado, la comunicación podrá ser remitida directamente por la parte interesada que se haya presentado antes de surtirse la citación. Si fueren remitidas ambas comunicaciones, para todos los efectos se tendrá en cuenta la primera que haya sido entregada.

Si la persona citada comparece al despacho, deberá notificársele el contenido íntegro del auto de apertura de investigación, dejando constancia de la notificación personal mediante acta la cual deberá ser firmada por la autoridad y el notificado.

Si no comparece dentro de los términos previstos habiendo sido debidamente citado, la autoridad administrativa procederá a notificar a la persona mediante aviso de conformidad con lo dispuesto en el artículo 320 del Código de Procedimiento Civil.

6.6.3 Cuando no se conoce la identidad, el domicilio, el lugar de habitación o de trabajo, o cuando no reside o no trabaja en el lugar inicialmente reportado

La autoridad competente procederá inmediatamente a efectuar el emplazamiento a través de la publicación en la página de Internet del ICBF, o por transmisión en un medio masivo de comunicación en un término no inferior a 5 días, que incluirá, la fotografía del niño, la niña o el adolescente, de ser posible y los datos disponibles para una debida identificación de las personas interesadas en el proceso.

6.6.4 Procedimiento para publicar el emplazamiento:

Los Defensores de Familia, Comisarios de Familia e Inspectores de Policía, según el caso, deben enviar las citaciones o emplazamientos, diligenciados conforme al formato Anexo No.3, a la cuenta de correo electrónico **Ley1098@icbf.gov.co.** El responsable de esta cuenta en la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano de la Sede Nacional lo convertirá en archivo PDF y lo enviará al administrador de la página Web del Instituto.

La publicación de la información enviada por los Defensores de Familia, Comisarios de Familia e Inspectores de Policía, según la competencia subsidiaria de que trata el artículo 98 de la ley 1098 de 2006, se realizará el día hábil siguiente al recibo de la misma por parte del administrador de la página Web del ICBF.

Para verificar que la publicación se haya realizado, los Defensores de Familia, Comisarios de Familia e Inspectores de Policía, según el caso, deben ingresar al portal del Instituto (www.icbf.gov.co), en la página principal, icono ***Ley de Infancia 1098,*** link "Emplazamientos"; ubicar la respectiva Regional, consultar la publicación del emplazamiento y/o citación, hacer una impresión de la publicación y anexarla en el expediente como prueba de ella. En caso de que no aparezca publicada la citación que hayan enviado, inmediatamente deben ponerse en contacto con la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.

Hecho el emplazamiento y las personas citadas no se presentan, al Autoridad Competente deberá nombrar curador ad-litem, para lo cual deberá solicitar al Juez de su jurisdicción se designe a uno de los Abogados inscrito en la lista de auxiliares de la Justicia o a la Defensoría del Pueblo la designación de un Defensor Público.

6.6.5 Notificaciones en el extranjero.

Cuando las autoridades competentes deban notificar a una de las partes en el extranjero, y se trate de aquellos asuntos regulados en Tratados o Convenios Internacionales en materia de Niñez y Familia, la notificación deberá surtirse a través de las Autoridades Centrales o Instituciones Intermediarias.

Cuando no exista un trámite especial, la notificación deberá surtirse por medio de exhorto de conformidad con lo señalado en el artículo 193 del C.P.C.

6.6.6 Citación para asuntos conciliables.

Cuando se trate de casos susceptibles de conciliación (alimentos, custodias, reglamentación de visitas, restitución internacional conforme al Convenio de la Haya de octubre 25 de 1980, la fijación provisional de residencia separada, permisos de salida del país o cambios de residencia, derechos y obligaciones entre cónyuges, compañeros permanentes, padres e hijos, miembros de la familia o personas responsables del niño, niña o adolescente, suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros permanentes, la separación cuerpos y de bienes del matrimonio civil y religioso, las cauciones de comportamiento conyugal, la disolución de la sociedad conyugal por causa distinta de la muerte del cónyuge y demás aspectos relacionadas con el régimen económico del matrimonio y los derechos sucesorales, sin perjuicio de la competencia atribuida por la ley a los notarios), el Defensor de Familia, Comisario de Familia o Inspector de Policía citarán a la partes por el medio más expedito.

6.6.7 Otras notificaciones.

Tal como lo prevé el artículo 102 del Código de la Infancia y la Adolescencia en su inciso final, las demás notificaciones se surtirán mediante aviso que se remitirá por medio de servicio postal autorizado, acompañado de una copia de la providencia correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio de la notificación por ESTADO de la resolución de fallo establecida en el inciso tercero del artículo 100 de la Ley 1098 de 2006, para quienes no asistieron a la audiencia de pruebas y fallo.

Las providencias que se dicten en el curso de las audiencias y diligencias se consideran notificadas en ESTRADOS inmediatamente después de proferidas, aun cuando las partes no hayan concurrido.

7. MEDIDAS DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.

Las medidas de restablecimiento de derechos son decisiones de naturaleza administrativa que decreta la autoridad competente para garantizar y restablecer el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Pueden ser provisionales o definitivas, deberán estar en concordancia con el derecho amenazado o vulnerado y garantizar, en primer término, el derecho del niño, la niña o el adolescente a permanecer en el medio familiar. Además, La autoridad competente deberá asegurar que en todas las medidas provisionales o definitivas de restablecimiento de derechos que se decreten, se garantice el acompañamiento a la familia del niño, niña o adolescente que lo requiera.

Cuando se trate de niños, niñas o adolescentes indígenas, afrocolombianos, raizales o rom, con procesos adelantados por Defensorías de Familia, Comisarías de Familia o Inspecciones de Policía, éstas deberán coordinar la imposición y aplicación de las medidas con la respectiva autoridad tradicional.

En el caso de procesos adelantados por autoridades tradicionales indígenas, afrocolombianas, raizales o rom, las medidas de restablecimiento de derechos serán definidas dentro del sistema de derecho propio de su jurisdicción siempre que se desarrollen en el marco del interés superior del niño y la protección integral.

La autoridad competente, previa verificación de la vulneración de derechos, podrá tomar una o varias medidas provisionales; por ejemplo, la medida de amonestación junto con la de asistencia a un programa de atención especializada.

7.1 Amonestación con asistencia obligatoria a curso pedagógico.

Aplica para niños, niñas o adolescentes cuando la amenaza o vulneración sea mínima y la situación pueda solucionarse conminando a los padres o responsables para que cese la conducta que dio origen a la medida. Esta debe ir acompañada de la obligación de asistir a cursos pedagógicos sobre derechos de la niñez y la adolescencia en los cuales se incluya al grupo familiar o su red comunitaria, so pena de multa convertible en arresto.

Tratándose de niños, niñas y adolescentes pertenecientes a comunidades indígenas, afrocolombianos, raizales o rom, se deben coordinar las acciones con la autoridad tradicional, organizaciones comunitarias y administrativas que les permitan involucrarse en el conocimiento y desarrollo de medidas propias y ajenas con las cuales se prevengan situaciones de mayor vulneración de derechos.

Al tomarse la medida de amonestación, la autoridad competente deberá elaborar un acta que contendrá los siguientes elementos:

- Fecha y lugar
- Nombre de la autoridad que decreta la medida
- Nombre del niño, la niña o el adolescente
- Nombre e identificación de los padres, familiares o responsables
- Obligaciones a cumplir por parte de los padres, familiares o responsables
- Sanción en casos de incumplimiento de la medida
- Obligaciones del niño, la niña o el adolescente
- Remisión a los cursos pedagógicos pertinentes
- Remisión a las entidades del SNBF que correspondan, para la atención del caso

Esta medida deberá ir acompañada del respectivo seguimiento a cargo del equipo interdisciplinario de las autoridades competentes, que definirá su duración, conforme a las circunstancias que dieron lugar a la medida, sin perjuicio del seguimiento que realice el Coordinador del Centro Zonal del ICBF (artículo 96 del Código de la Infancia y la Adolescencia).

En el caso de niños, niñas y adolescentes pertenecientes a comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales o rom, el seguimiento deberá realizarse en coordinación con la autoridad tradicional correspondiente.

Si la medida de amonestación es impuesta por la Comisaría de Familia, y se produce incumplimiento de la misma, el Comisario remitirá copia de la actuación a la Defensoría de Familia, con informe detallado que dé cuenta de las razones y circunstancias del incumplimiento, para la imposición de la sanción (multa).

7.2 Vinculación a programas de atención especializada

La atención especializada que se brinda a un niño, niña o adolescente para restablecer el ejercicio pleno de sus derechos vulnerados o amenazados debe basarse en estudios y diagnósticos que den respuesta a las problemáticas familiares y sociales que los afectan. Esta medida puede ser aplicada en forma singular o concomitante con otra de restablecimiento de derechos, según la situación del niño, la niña o el adolescente, la familia y las condiciones asociadas para el ejercicio de los derechos.

Como mecanismo para el restablecimiento de derechos, la atención especializada ofrece alternativas en contexto comunitario o familiar, a través de servicios profesionales especializados, itinerantes o en unidades de apoyo, en Centros de Atención, dependiendo todo ello de la complejidad de la situación que vive el niño, la niña o el adolescente. Lo fundamental de esta medida consiste en el tipo de intervención y no en la jornada de la atención.

Para la toma de esta medida, la autoridad competente deberá efectuar la correspondiente remisión del niño, la niña o el adolescente a la instancia municipal correspondiente en la cual se coordina la oferta de servicios y cupos del programa de atención especializada, diligenciando la boleta de ubicación. El programa de atención especializada será prestado según los niveles de complejidad de las situaciones que afecten los derechos de los niños, niñas o adolescentes, para lo cual deberán tenerse en cuenta los niveles de atención estipulados en el lineamiento técnico

administrativo específico para la medida de restablecimiento.

El formato de remisión debe estar acompañado de copia del auto en que se decreta la medida o medidas provisionales, de la resolución que dispone el cambio de la medida cuando no ha surtido los efectos deseados, o la medida que inicialmente fue tomada o las circunstancias han cambiado, informe de verificación inicial de derechos y la recomendación de la modalidad de atención (internado, seminternado o externado) o cualquier otra, además de los documentos necesarios para que los niños, niñas o adolescentes puedan ser atendidos debidamente, entre otros: registro civil de nacimiento, certificado de vacunas, carné de afiliación al SGSSS, certificado escolar, valoraciones médicas, odontológicas, nutricional, físicas, psicológicas, socio familiar y médico legales.

Las personas beneficiarias de programas de atención especializada pueden ubicarse en dos categorías:

- Niños, niñas y adolescentes cuyos derechos son amenazados o vulnerados por una situación que no constituye delito.
- Niños, niñas y adolescentes cuyos derechos son amenazados o vulnerados por causa de un delito.

Para la aplicación de esta medida, las autoridades administrativas y tradicionales, así como los operadores de las medidas, deberán observar el lineamiento técnico administrativo respectivo. El lineamiento "Vinculación a programas de atención especializada para el restablecimiento de derechos vulnerados" consiste en un proceso de atención diferenciada que incluye acciones, herramientas específicas y particulares frente a las situaciones de vulneración, tendientes a restablecer la dignidad e integridad, así como el equilibrio biopsicosocial de los niños, niñas y adolescentes, a través de una red integrada y organizada de servicios y recursos especializados (unidad de apoyo especializadas, equipos interdisciplinarios trasdisciplinarios y unidades de atención especializada). Este proceso no se circunscribe exclusivamente al medio institucional pues se extiende al familiar, entendiéndose por éste la familia de origen, vincular o sustituta.

De acuerdo con las características particulares y/o o perfil socio cultural, grado de vulneración y nivel de afectación en las cuales se encuentra el niño, la niña o el adolescente, se requerirá de un abordaje o programa de atención diferenciada que garantice la restauración de su dignidad e integridad como sujeto pleno de derechos y de su capacidad para el ejercicio efectivo de los derechos que les han sido vulnerados.

7.3 Ubicación inmediata en medio familiar de origen o familia extensa

Esta medida consiste en ubicar al niño, la niña o el adolescente con sus padres, parientes (artículo 61 del Código Civil) o personas responsables, cuando las circunstancias lo permitan y estas personas ofrezcan garantías para el restablecimiento de sus derechos. En caso contrario, se optará por un medio familiar cercano, afín con su identidad cultural y territorial.

En el evento de no ser posible la ubicación con la familia de origen o familia extensa, de manera inmediata y provisional el niño, la niña o el adolescente podrá ser remitido a un hogar de paso. Los niños, niñas o adolescentes pertenecientes a comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales o rom, se ubicarán en los hogares de paso creados en su territorio.

Con el fin dar cumplimiento al derecho fundamental del niño, la niña o adolescente a tener una familia y no ser separada de ella y desarrollar de alguna manera la medida de restablecimiento ubicación en familia de origen o familia extensa, el ICBF plantea las siguientes modalidades:

7.3.1 Hogar Gestor

Es un servicio de atención para dar cumplimiento a la medida de restablecimiento de derechos establecida en el Código de la Infancia y la Adolescencia, en el numeral 6º del artículo 53 íbidem, que consiste en brindar apoyo, acompañamiento y asesoría para el fortalecimiento de las familias con niños, niñas y adolescentes en situación de inobservancia, amenaza o vulneración, que puede afectar gravemente sus derechos fundamentales y su desarrollo integral, como consecuencia de su precaria situación económica y social. El Hogar gestor es una modalidad de ubicación del niño, niña o adolescente en su propio medio familiar. Esta solución se aplica cuando la familia ofrece condiciones comprobadas para acoger y brindar cuidado, afecto y atención al niño, niña o adolescente y puede asumir la gestión de su desarrollo integral, pero requiere de un apoyo institucional dadas sus precarias condiciones económicas. El término de su vigencia se determinará conforme lo establece el lineamiento respectivo.

7.3.2 Hogar Amigo

Es un servicio de atención para dar cumplimiento a la medida de restablecimiento de derechos. Son Hogares Amigos las familias que, no estando incluidas dentro del registro de hogares de paso ni de los hogares sustitutos, voluntariamente y sin contraprestación alguna deciden dar apoyo integral al niño, la niña o el adolescente. Para la ubicación de éstos, en un Hogar Amigo, el grupo familiar debe ser aprobado por la autoridad competente, previo concepto favorable del equipo interdisciplinario.

Cada una de estas medidas debe ser tomada en el mismo auto de apertura de investigación y la autoridad competente debe elaborar un acta de ubicación y compromiso y anexarla al proceso.

En el caso de los niños, las niñas y los adolescentes indígenas, afrocolombianos, raizales o rom se propenderá, como primera opción, la ubicación del niño, la niña o el adolescente en un medio familiar de su territorio con prioridad en familias de su misma identidad étnica y cultural. Para tal efecto, la autoridad administrativa deberá coordinar lo necesario con la respectiva autoridad tradicional.

7.3.3 Hogar de paso y organización de redes

Esta medida se aplica de manera provisional e inmediata, no puede exceder de ocho (8) días hábiles, y procede cuando no aparecen los padres, familiares o responsables del niño, la niña o el adolescente, o no ofrecen las garantías necesarias. La autoridad administrativa deberá ordenar la ubicación en aquellas familias registradas dentro de la red municipal o departamental de Hogares de Paso.

La autoridad administrativa, durante los ocho (8) días de permanencia del niño, la niña o el adolescente en el hogar de paso, deberá adelantar todas las diligencias conducentes a la localización de los padres, familiares o responsables y las dispuestas para el proceso administrativo de restablecimiento de derechos. De no ser posible la integración del niño a su medio familiar, el Defensor de Familia, Comisario de Familia o Inspector de Policía deberá remitir al

Alcalde u oficina que para tal fin se designe, solicitud sustentada de cupo a un programa de atención especializada, con anticipación al vencimiento del término de permanencia en el hogar de paso, con fundamento en los artículos 60 parágrafos 1° y 2° y 198 de la Ley 1098 de 2006.

Para los casos de niños, niñas y adolescentes pertenecientes a comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales o rom, la autoridad administrativa deberá dar aviso inmediato a la autoridad tradicional correspondiente.

De acuerdo con el artículo 58 de la Ley 1098 de 2006, se entiende por Red de Hogares de Paso el grupo de familias registradas en el programa de protección de los niños, las niñas y los adolescentes, que están dispuestas a acogerlos, de manera voluntaria y subsidiada por el Estado, en forma inmediata, para brindarles el cuidado y atención necesarios. Los gobernadores y alcaldes en todos los municipios y las autoridades tradicionales de territorios indígenas, afrocolombianos, raizales o rom, organizarán redes de Hogares de Paso, con la asistencia técnica del ICBF, para lo cual se deberán establecer un registro, un reglamento, los recursos, los criterios de selección y los controles y mecanismos de seguimiento y vigilancia de las familias.

7.3.4 Hogar sustituto

Dentro de la medida de ubicación inmediata en medio familiar se halla también contemplado el hogar sustituto, que es una familia comprometida para brindarle al niño, la niña o el adolescente el cuidado y atención necesarios en sustitución de la familia de origen. Esta medida se decretará por el tiempo máximo de seis (6) meses, prorrogables hasta por un plazo igual, previo concepto favorable del Coordinador de la Oficina Jurídica de la Dirección Regional o Seccional del ICBF. De igual forma se procederá cuando el Comisario de Familia o Inspector de Policía dicte esta medida.

Cada Regional del ICBF o dependencia del municipio que corresponda, dispondrá de un sistema de designación, referencia y control de cupos en hogares sustitutos que gestione alternativas conforme a las diferentes problemáticas que han vulnerado los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, y adoptará un sistema que permita contar con cupos disponibles para casos de emergencia no previstos. En todo caso, se deberá consultar a la autoridad tradicional por sus pueblos, para la toma de las medidas a que haya lugar, cuando se trate de niños, niñas o adolescentes pertenecientes a minorías étnicas.

No será de recibo la negación del servicio de atención a un niño, niña o adolescente, por el solo hecho de presentar varios ingresos y salidas del proceso de restablecimiento de derechos. La entidad operadora deberá diseñar estrategias para evitar las evasiones.

7.4 Ubicación en Centro de Emergencia

Aplica para aquellos casos en que no procede la ubicación en Hogar de Paso, caso en el cual la autoridad competente deberá observar lo dispuesto por el lineamiento técnico administrativo del ICBF. Es necesario precisar que de ninguna manera esta medida podrá aplicarse a niños y niñas menores de 5 años. Si tuvieren situación especial de salud o discapacidad, deberán ubicarse en Hogares Sustitutos Especiales con apoyo o vinculación a un programa de atención especializada.

Para casos de niños, niñas y adolescentes pertenecientes a comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales o rom, aplican las medidas anteriores, previa coordinación con las autoridades tradicionales correspondientes.

Vencido el término de ubicación en Centro de Emergencia y de no ser posible la integración del niño a su medio familiar, el equipo interdisciplinario de la Defensoría de Familia, Comisaría de Familia o Inspector de Policía agotará las medidas o alternativas que garanticen la protección integral de los niños, niñas y adolescentes a través de otros programas, proyectos que desarrollen las entidades del SNBF u otras medidas a que se refiere el artículo 53 numerales 6 y 7. De no ser posible ninguna de las medidas anteriores, la autoridad competente, con anticipación al vencimiento del término de permanencia en el Centro de Emergencia, deberá presentar solicitud de cupo, debidamente sustentada, a un programa de atención especializada, ante el Alcalde u oficina que para tal fin se designe, de acuerdo con los artículos 60, parágrafos 1° y 2°, y 198 de la Ley 1098 de 2006. Los Centros de Emergencia que actualmente tiene el ICBF, deberán seguir prestando el servicio para los niños las niñas y los adolescentes remitidos por las Comisarías de Familia, en desarrollo de los numerales 3, 4 y 8 del artículo 86, hasta tanto se implemente el funcionamiento los hogares de paso previstos en los artículos 57 y 58 del Código de la Infancia y la Adolescencia.

7.5 La adopción

La adopción procede cuando ha sido declarada la situación de adoptabilidad de un niño, niña o adolescente por no contar con familia nuclear o extensa o cuando, existiendo la misma, no ofrece garantías a pesar de las acciones adelantadas y pruebas practicadas por la autoridad competente y el correspondiente equipo interdisciplinario, con el concurso del SNBF, de conformidad con los lineamientos técnico administrativos del programa de adopciones.

La única autoridad competente para declarar situación de adoptabilidad es el Defensor de Familia, por lo que habiéndose adelantado proceso administrativo de restablecimiento de derechos por el Comisario de Familia o el Inspector de Policía en que deba declararse situación de adoptabilidad, éstos deberán remitir al Defensor de Familia todas las diligencias para proceder de conformidad. Para tal efecto, el Comisario de Familia o el Inspector de Policía, una vez cierra la etapa probatoria, mediante auto debidamente motivado, ordenará el traslado del proceso original, con el concepto del equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia o Inspección de Policía, dejando al niño, niña o adolescente, a disposición del Defensor de Familia de la jurisdicción correspondiente al Centro Zonal del ICBF.

Cuando se inicie un trámite de adopción con niños, niñas o adolescentes indígenas, afrocolombianos, raizales o rom, se deberán coordinar los trámites correspondientes y su asignación con la respectiva autoridad tradicional. Cuando la adopción se realice con una familia de la comunidad de origen del niño, la niña o el adolescente, se procederá de acuerdo con sus usos y costumbres, utilizando el derecho jurisdiccional propio.

Cuando la adopción se lleve a cabo con una familia que no pertenezca a la comunidad de origen del niño, la niña o el adolescente, la autoridad tradicional será consultada previamente por el Defensor de Familia, y deberá emitir concepto favorable, como parte de un proceso de interlegalidad donde se pongan en juego todas las facultades jurisdiccionales para el restablecimiento de sus derechos. El concepto deberá ser emitido por la autoridad dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la solicitud. Si dentro de este término la autoridad tradicional no ha emitido concepto, bien sea para la declaratoria de adoptabilidad o para la asignación de la familia, el Defensor de Familia continuará con el curso del proceso, asumiendo el silencio de la autoridad tradicional como una aceptación de las medidas a tomar.

7.6. Medidas de restablecimiento de derechos, consagradas en el artículo 53 numerales 6 y 7 de la Ley 1098 de 2006. Acciones policivas, administrativas o judiciales.

La autoridad competente deberá promover, de forma inmediata al conocimiento del hecho, las acciones policivas, administrativas o judiciales a que haya lugar; en tal sentido incoará, sin perjuicio de la representación legal y judicial que corresponda, las acciones, demandas, denuncias, querellas o incidentes y toda diligencia que permita garantizar y restituir los derechos amenazados o vulnerados de los niños, las niñas y los adolescentes.

7.7. Cualquiera otra medida que garantice la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

En desarrollo de esta facultad, la autoridad administrativa deberá conminar, solicitar, gestionar, exigir mediante el medio más expedito o por oficio, ante las autoridades públicas nacionales, departamentales, distritales, municipales, indígenas, personas naturales o jurídicas, que formen parte o no del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, la adopción inmediata de las medidas pertinentes y eficaces para garantizar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

Igualmente, podrá vincular y exhortar al sector privado para lograr el desarrollo de las capacidades y las oportunidades de los adolescentes que no cuenten con red de apoyo familiar ni social, para la preparación de la vida autónoma, como sujetos responsables en ejercicio de sus derechos.

Así mismo, las autoridades locales, tradicionales o del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, podrán realizar propuestas de nuevas formas de atención de acuerdo con el contexto sociocultural y situación de los niños, niñas o adolescentes en concordancia con los resultados de diagnósticos elaborados en cada municipio o distrito, en desarrollo de las políticas públicas de infancia y adolescencia.

Podrán aplicarse como medidas de restablecimiento de derechos, las consagradas en los Convenios Internacionales de Derechos Humanos en vigor para Colombia y los que llegaren a adoptarse sobre la materia.

También serán medidas de restablecimiento de derechos aquellas que las autoridades apliquen en situaciones de emergencia o desastres naturales, en el marco de la protección integral de sus derechos, teniendo en cuenta el enfoque diferencial y el contexto socio cultural.

8. CONCILIACIÓN

8.1 Asunto Conciliable

Dentro de los diez (10) días siguientes de haberse surtido la notificación o notificaciones del auto de apertura del proceso de restablecimiento de derechos, la autoridad competente realizará la audiencia de conciliación.

Para asuntos conciliables que se realicen en favor de niños, niñas y adolescentes de comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales o rom, cuando los padres o familiares opten por la justicia ordinaria, la notificación deberá realizarse a través y en coordinación con las autoridades tradicionales respectivas.

8.2 Trámite de la Conciliación

Si las partes concilian, la autoridad administrativa deberá dejar constancia de lo conciliado y por acta aprobará el acuerdo, el cual debe contener los requisitos que establecen la Ley 640 de 2001 y demás normas concordantes.

Mediante Resolución la autoridad competente deberá además fijar el término de seguimiento del caso, que no podrá ser inferior a seis (6) meses, así como las obligaciones y compromisos ordenados a las partes. Tal seguimiento, deberá ir acompañado de la verificación del cumplimiento de los derechos.

Cuando se trate de conciliaciones en las cuales estén de por medio niños, niñas, o adolescentes pertenecientes a comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales o rom, la autoridad competente deberá enviar copia de la resolución a la autoridad tradicional.

En caso de incumplimiento de las partes en relación con lo conciliado, el acta y la resolución correspondientes prestarán mérito ejecutivo.

Si las partes no concilian o venciere el término previsto para la realización de la audiencia sin que ésta se haya llevado a cabo, la autoridad competente, mediante resolución motivada, fijará provisionalmente las obligaciones de protección al niño, la niña o el adolescente, así como la obligación provisional de aportar alimentos, fijar visitas y custodia, entre otras.

Contra estas resoluciones procede el recurso de reposición.

Resuelto el recurso de reposición o vencido el término para interponerlo, el expediente deberá ser remitido al Juez de Familia para homologar el fallo, siempre y cuando dentro de los cinco (5) días siguientes a su ejecutoria, alguna de las partes o el Ministerio Público lo solicita con expresión de las razones en que se funda la inconformidad. El juez resolverá en un término no superior a diez (10) días (inciso cuarto del artículo 100, Ley 1098 de 2006).

En todo caso, la autoridad competente continuará con el seguimiento del proceso de restablecimiento de derechos, mínimo por un término de seis (6) meses.

8.3 Trámite para asuntos no conciliables o no conciliados.

En los eventos en los que no procede la conciliación, vencido el término de la notificación, o en aquellos en que no hubo conciliación, la autoridad competente correrá traslado de la solicitud, por cinco (5) días, a las demás personas interesadas o implicadas para que se pronuncien y aporten pruebas que deseen hacer valer.

Vencido el término del traslado, abrirá el proceso a pruebas hasta por el término de un (1) mes, y fijará fecha para practicar las pruebas admisibles conforme a lo establecido por el Código de Procedimiento Civil.

Dentro de la Audiencia la autoridad competente deberá fallar el proceso mediante Resolución motivada, la cual es susceptible del recurso de reposición, que podrán interponer las partes y deberá decidirse en la misma audiencia, quedando notificados en estrados. A quienes no asistan a la audiencia, se les notificará por Estado. La parte notificada podrá interponer recurso de reposición en los términos señalados en el Código de Procedimiento Civil.

Resuelto el recurso de reposición o vencido el término para interponerlo, el expediente deberá ser remitido al Juez de Familia para homologar el fallo, siempre y cuando dentro de los cinco (5) días siguientes a la ejecutoria del mismo, alguna de las partes o el Ministerio Público lo solicita con expresión de las razones en que se funda la inconformidad. El juez resolverá en un término no superior a diez (10) días.

9. PERIODO PROBATORIO

Notificadas en debida forma las partes, la autoridad competente abrirá el proceso a pruebas por un término hasta de un (1) mes y ordenará la práctica de las decretadas en el auto de apertura y de las solicitadas por las partes:

- Pruebas documentales
- Declaraciones
- Entrevistas
- Interrogatorio de parte
- Prueba testimonial
- Prueba pericial
- Otras

Desde el inicio del proceso de restablecimiento de derechos, es decir, desde el auto que abre investigación, la autoridad administrativa, además de practicar las pruebas que por ley puede y debe evacuar, realizará acciones y gestiones con las demás instituciones, autoridades u organizaciones para garantizar el ejercicio inmediato de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, y remitirá el grupo familiar a los servicios de apoyo que permitan asegurar el empoderamiento, preparación y formación de la familia para la futura integración e inclusión del niño, la niña y el adolescente a su medio familiar y social.

9.1 Facultades para comisionar.

Los Defensores de Familia, Comisarios de Familia e Inspectores de Policía, podrán comisionar a autoridades administrativas con funciones de policía judicial para la práctica de pruebas fuera de su sede, conforme a lo establecido en el Código de Procedimiento Civil. De igual manera, y con el mismo propósito, podrán solicitar información a pagadores y a la Dirección de Impuestos Nacionales sobre la solvencia y capacidad económica de las personas obligadas a suministrar alimentos.

Las autoridades administrativas podrán imponer multa de uno (1) a tres (3) SMLMV a particulares y servidores públicos rehúsen o retarden el trámite de solicitudes. De igual manera, deberán avisar al respectivo superior y a la Procuraduría General de la Nación si el renuente fuere un servidor público.

9.2 Entrevista con el niño, niña o adolescente.

El Defensor de Familia, Comisario de Familia o Inspector de Policía o autoridad tradicional indígena, afrocolombiana, raizal o rom, entrevistará al niño, la niña o el adolescente para determinar sus condiciones individuales y circunstancias que lo rodean.

Al iniciar la entrevista se dará información clara y precisa al niño, la niña o el adolescente y/o su familia acerca de los motivos por los cuales se encuentra en el servicio, en qué consiste el proceso, cuáles etapas se realizarán y cómo podrá contar con información en cualquier momento. Así mismo, se le informará que, si considera que la atención no corresponde o se siente maltratado, puede elevar una queja ante la línea bienestar, o mediante acceso a la página web www.bienestarfamiliar,gov.co, o ante las autoridades de control.

La Defensoría de Familia, Comisaría de Familia, Inspección de Policía o autoridad tradicional tendrá en cuenta el reporte del estado de cumplimiento de derechos para su realización garantizando los derechos a la participación e información al niño, niña o adolescente. La entrevista se iniciará creando un ambiente cálido, considerando en primera instancia las circunstancias individuales del atendido y se evaluará la necesidad de utilizar intérprete cuando se requiera.

9.3 Traslado de pruebas y cierre de la etapa probatoria.

En la Audiencia de práctica de pruebas la autoridad competente dará traslado a las partes, conforme a las reglas del Código de Procedimiento Civil.

Vencido el término probatorio la autoridad administrativa, mediante auto, cerrará la etapa de pruebas, y emite el fallo.

10. RESOLUCIÓN DE LA FASE ADMINISTRATIVA.

10.1 Fallo y ampliación del término para fallar.

La actuación administrativa para el restablecimiento de derechos de los niños, niñas o adolescentes, deberá concluir dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la presentación de la solicitud o a la apertura oficiosa de la investigación, y el recurso de reposición que se interponga contra el fallo deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes al vencimiento del término para interponerlo.

Excepcionalmente y por solicitud razonada del Defensor de Familia, el Comisario de Familia o Inspector de Policía, el Director Regional o Seccional del ICBF podrá ampliar el término para fallar la actuación administrativa hasta por dos (2) meses más, contados a partir del vencimiento de los cuatro (4) meses iniciales, sin que sea posible en ningún caso nueva prórroga.

10.2 Contenido del fallo

La autoridad administrativa, luego del cierre de la etapa probatoria, deberá emitir fallo motivado de conformidad con los informes de seguimiento (social, psicológico, nutricional, legal, entre otros), y en todo caso deberá contener una síntesis de los hechos en que se funda, un examen crítico de las pruebas y los fundamentos jurídicos de la decisión.

Si en el proceso se comprueba una situación de inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de un niño, niña o adolescente, el fallo, que se emite mediante un acto administrativo (Resolución) debe ser proferido en uno de dos sentidos:

- Resolución de declaratoria de vulneración de derechos.
- Resolución de declaratoria de Adaptabilidad.

10.3 Resolución de declaratoria de vulneración de derechos que ordena el reintegro del niño, la niña o el adolescente o la asignación de custodia con familia extensa.

Si las pruebas aportadas y los informes del equipo interdisciplinario son favorables para la integración del niño, la niña o el adolescente con su familia nuclear o la asignación de custodia con la familia extensa, la autoridad competente, mediante Resolución debidamente motivada, ordenará la integración del niño, la niña o el adolescente o la custodia, según sea el caso.

La Resolución que disponga la medida de integración o custodia deberá estar acompañada de un acta de compromiso que firmarán los padres o familiares y el niño, la niña (en lo posible) o el adolescente.

La Resolución obliga a los particulares y autoridades prestadoras de servicios requeridos a la ejecución inmediata de la medida. Para tal efecto, el Defensor de Familia, el Comisario de Familia o el Inspector de Policía remitirán a las autoridades del SNBF o a las instituciones comprometidas en la garantía y restablecimiento de derechos, copia de la parte resolutiva de la resolución, con el fin de exigirles su participación en la restitución y restablecimiento de derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

La autoridad competente podrá ordenar que el grupo familiar y el niño, la niña o el adolescente cumplan con las siguientes medidas accesorias, las cuales deberán ser señaladas concretamente, explicando su justificación e indicando su forma de cumplimiento, periodicidad de su evaluación y demás aspectos que interesen a la situación del niño, la niña o el adolescente:

a) Para el niño, la niña o el adolescente:

- La obligación de asistir a determinados centros educativos o de trabajo.
- La obligación de realizar determinadas tareas de reconocido interés comunitario.
- La obligación de participar en organizaciones creativas para el manejo del tiempo libre.
- La prohibición de acudir a determinados lugares o tratar con determinadas personas.

b) Para la familia o responsable de su cuidado:

Disponer que los padres o personas a cuyo cuidado esté el niño, la niña o el adolescente queden sujetos al cumplimiento de alguna de las siguientes determinaciones:

- Fijación de cuota alimentaria
- Imposición de multas
- Asistencia a un programa oficial o comunitario de orientación o de tratamiento familiar.
- Asistencia a un programa de asesoría, orientación o tratamiento para alcohólicos o adictos a sustancias que produzcan dependencia, cuando sea el caso.
- Asistencia a un programa de tratamiento psicológico o psiquiátrico.
- Cualquiera otra actividad que contribuya a garantizar un ambiente adecuado.

10.4 Resolución de declaratoria de vulnerabilidad con cambio o confirmación de la medida.

La Autoridad Competente, conforme a las pruebas y conceptos (peritajes) del equipo interdisciplinario, en la resolución podrá ordenar el cambio de la medida de restablecimiento de derechos cuando las circunstancias lo ameriten, para detener la violación o amenaza de los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes. También podrá confirmar la medida provisional, cuando de las pruebas, conceptos y trabajo con familia se establezca que sus miembros aún no están preparados para asumir el cuidado y atención del niño, la niña o el adolescente.

Estas medidas, podrán ir acompañadas de otras que a juicio de la autoridad competente las complementen.

Una vez tomadas las medidas de restablecimiento que más se ajusten al interés superior del niño, la niña o el adolescente, y definida la situación de los mismos, tratándose de casos en que no se puede realizar la integración o asignación de custodia con la familia nuclear o extensa, el equipo interdisciplinario y la autoridad que conoce del asunto, deberá incrementar las intervenciones de todo orden con el concurso del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, con el objeto de lograr en un término **no mayor a seis (6) más,** y previo concepto del Grupo Jurídico de la Regional o Seccional respectiva, la integración del niño, la niña o el adolescente a su medio familiar.

Si a pesar de las intervenciones del equipo interdisciplinario, de las acciones del SNBF y de la autoridad competente, la familia no ofrece garantías, el Defensor de Familia deberá revocar la medida tomada y decretar la adoptabilidad del niño, niña o adolescente, salvo que las circunstancias de incumplimiento por parte de la familia se deriven de la insuficiencia económica, desplazamiento o sean víctimas de la violencia.

Si el proceso administrativo de restablecimiento de derechos lo adelanta el Comisario de Familia o el Inspector de Policía y vencida la prorroga, la familia no da garantías para la integración del niño, niña o adolescente al medio familiar, dichas autoridades ordenarán el traslado del proceso de inmediato al Defensor de Familia para que proceda a declarar la adoptabilidad a efectos de garantizar al niño niña o adolescente el derecho a tener y crecer en el seno de una familia.

10.5 Resolución que declara la adoptabilidad del niño, niña o adolescente.

La declaratoria de adoptabilidad del niño, la niña o el adolescente corresponde exclusivamente al Defensor de Familia.

El Comisario de Familia o Inspector de Policía que se encuentre adelantando un proceso de restablecimiento de derechos a favor de un niño, niña o adolescente y que conforme a las pruebas practicadas o aportadas considere que debe ser declarado en situación adoptabilidad, mediante resolución dará traslado del proceso al Defensor de Familia y le remitirá la historia de atención. Entre tanto dejará al niño, la niña o el adolescente a su disposición en el lugar donde se encuentre y ordenará el cierre del caso.

Para el caso de los niños, las niñas o los adolescentes de origen indígena, afrocolombiano, raizal o rom es necesario contar con el concepto favorable de la autoridad respectiva.

La declaratoria de adoptabilidad producirá, respecto de los padres, la terminación de la patria potestad del niño, la niña o el adolescente adoptable y deberá ser inscrita en el libro de varios de la

notaría o de la oficina del registro civil.

10.6 Cambio de la medida de restablecimiento de derechos.

Cuando se considere la posibilidad de cambiar de medida de restablecimiento de derechos a un niño, niña o adolescente, el equipo interdisciplinario procederá a actualizar la historia de atención y a realizar estudio interdisciplinario, de cuyo resultado se podrá concluir:

a) La necesidad de ratificar la medida de restablecimiento de derechos en el mismo servicio incrementando la intervención con la familia.
b) El reintegro del niño, la niña o el adolescente a su familia, porque la misma ha superado las condiciones que dieron origen a la ubicación en medio familiar diferente o en programa de atención especializada, modalidad internado, seminternado o externado, y cuenta con capacidades sociales, familiares y económicas para asumir el cuidado y atención del niño, la niña o el adolescente.
c) La integración del niño, la niña o el adolescente a su familia de origen mediante ubicación en Hogar Gestor por haber superado las condiciones de vulneración de derechos que dieron origen a la medida, porque la familia cuenta con fortalezas que le permitan asumir su cuidado y atención, pero carece de recursos económicos suficientes para garantizar el ejercicio de los derechos.
d) Concepto de autoridades tradicionales indígenas, afrocolombianas, raizal o rom en caso de que el niño, la niña o el adolescente pertenezca a alguna de éstas.

10.6.1 Estudio social para cambio de medida

En el estudio que se adelante para evaluar la situación actual, se tendrán en cuenta aspectos como:

Evaluación del Plan de atención individual

- Circunstancias que originaron la medida de restablecimiento de derechos.
- Edad de ingreso a restablecimiento de derechos y edad actual.
- Tiempo de permanencia en el Hogar Sustituto, Amigo o Programa de Atención Especializada modalidad internado, externado o seminternado.
- Traslados de Institución u Hogar, cambios y sentimientos generados.
- Dificultades encontradas durante el proceso de atención.
- Informes de trabajo social y psicología sobre la situación del niño, la niña o el adolescente, sus avances o retrocesos durante el proceso de atención.
- Comportamiento de la familia, interés demostrado, participación en el proceso de restablecimiento de derechos, cambios o avances logrados con relación al motivo de ingreso de su niño, niña o adolescente a Institución u Hogar Sustituto.
- Calidad de las relaciones familiares, personas más cercanas a quienes se pueda comprometer como soporte afectivo, o personas distantes con el niño, la niña o el adolescente, con quienes sea necesario emprender acciones de acercamiento.
- Cambios en la conformación familiar que favorezcan u obstaculicen el retorno del niño, la niña o el adolescente
- Etapa del ciclo vital actual de la familia (nacimiento de nuevos miembros, fallecimientos, distanciamientos o separaciones o demás), crisis familiares o cambios generados en la dinámica familiar que puedan favorecer o dificultar la llegada del niño, la niña o el adolescente que se reintegra, para intervenir sobre los mismos.

- Sentimientos paternos y fraternos que generaron la separación por el ingreso del niño, la niña o el adolescente a Hogar Sustituto, Amigo o Programa de atención especializada y sentimientos sobre el posible retorno al hogar. En caso de ser ubicado con familia extensa, sentimientos de los miembros del hogar que lo acogen.
- Recursos de contención emocional con que cuente la familia y que puedan ser activados o fortalecidos.
- Factores protectores de generatividad y factores de riesgo o vulnerabilidad presentes en el grupo familiar o red de apoyo
- Recursos institucionales y comunitarios que favorezcan la integración.
- Recomendaciones para una debida atención en el medio familiar.

En el estudio es necesario profundizar en la situación familiar, no sólo mediante reporte de los miembros del hogar, sino preferiblemente con participación de otros (vecinos, familiares), verificando que en ningún momento se esté poniendo en riesgo a los niños, las niñas, o los adolescentes que se integran en caso de convivir en el hogar personas que de alguna manera puedan afectar la integridad de éstos. En el informe debe constar que la familia está en capacidad de cumplir con su función protectora y socializadora frente al niño, la niña o el adolescente que retorna.

Si de la evaluación se concluye que es viable el cambio de medida, ésta deberá efectuarse sin dilaciones, siempre considerando la situación que más favorezca el interés superior del niño, niña o adolescente.

10.6.2 Procedimiento de integración del niño, niña o adolescente, a su medio familiar- social y responsabilidad de los operadores, cuando se ubica en Hogar Gestor, hogar amigo, ubicación en familia extensa (custodia)

Este procedimiento aplica al caso de los niños, niñas o adolescentes para quienes se resuelve que sean integrados a su familia y a su medio social, por haber superado las condiciones de vulneración de derechos que dieron origen a las medidas de restablecimiento de los mismos. La decisión de iniciar este procedimiento toma en cuenta que la familia tiene fortalezas que le permiten asumir el cuidado y atención del niño, niña o adolescente, aunque carece de los recursos económicos suficientes para garantizar el ejercicio de los derechos, o contando con ellos solicitan asumir la garantía de sus derechos.

La autoridad competente puede considerar, para estos casos, las siguientes etapas:

Primera Etapa

a) Actualización de la evaluación socio-familiar. El equipo interdisciplinario de la autoridad competente, debe actualizar el estudio individual, social, familiar de los solicitantes, para establecer la condición actual de la familia.

b) Evaluación de la información y emisión del concepto. La autoridad competente evalúa la información reunida y registra en la historia de atención los resultados obtenidos, así como el concepto respecto de la integración del niño, la niña o el adolescente a su familia y medio social, en la modalidad de hogar gestor, hogar amigo, custodia o cuidados provisionales. El estudio adelantado permitirá establecer la viabilidad de ubicar al niño, la niña o el adolescente con su familia, lo cual se deja claramente especificado en la historia de atención, así como los servicios requeridos de acuerdo con sus necesidades (salud, educación, terapias de rehabilitación, atención

terapéutica, u otros), para lo cual y con el fin de garantizar el nivel de vida adecuado, la autoridad competente ordenará mediante oficio a las entidades del SNBF, para que le brinden a la familia los recursos adecuados mientras ella pueda garantizarlos.

Segunda Etapa

a) Preparación para la integración al medio familiar y social. Se requiere adelantar un proceso de trabajo con la familia a fin de disponer, en primer lugar, las condiciones espaciales y ambientales de la vivienda, así como preparar el ambiente afectivo, teniendo en cuenta que se iniciará o reiniciará la convivencia después de un período de tiempo corto o prolongado que ha afectado en alguna medida la relación. Como apoyo a este proceso el ICBF ha diseñado el lineamiento del modelo solidario de familia, que permitirá desarrollar las estrategias necesarias para lograr dicha integración.

b) Elaborar pacto familiar para la integración familiar y social: Para todos los casos de integración familiar y social y teniendo como elementos fundamentales las responsabilidades y compromisos mutuos y ante todo, las obligaciones de la familia descritas en el artículo 39 del Código de la Infancia y la Adolescencia, es importante explorar sentimientos del grupo familiar con relación al niño, la niña, o el adolescente que reingresa y definir normas de convivencia que favorezcan a todo el grupo familiar, promoviendo relaciones familiares armónicas y respetuosas. Se deben analizar las proyecciones a nivel familiar, educativo, laboral, social y demás, tanto de forma individual como grupal, motivando a la reflexión sobre la responsabilidad que asumen frente a sus hijos y al SNBF.

En este aspecto vale la pena conocer la percepción que tienen de su familia tanto los padres como los hijos que retornarán a su hogar, la disposición de los adultos para constituirse en referentes afectivos y de protección de sus niños y niñas o adolescentes, los temores y expectativas de éstos y de su familia respecto del cambio, los recursos protectores de que dispone el grupo familiar, las motivaciones, debilidades y fortalezas familiares, preocupaciones y aspectos que requieren apoyo.

9.1 Cuando los niños, las niñas o los adolescentes se encuentren en Hogar Sustituto o Amigo, o en otra modalidad a cargo del ICBF, el equipo interdisciplinario de restablecimiento de derechos de la Defensoría de Familia, Comisaría de Familia o Inspección de Policía tendrá a su cargo este proceso. Cuando el Hogar Sustituto esté a cargo de entidad contratista, los niños estén ubicados en programas de atención especializada o se encuentren a cargo de otra autoridad competente, este proceso es responsabilidad de los profesionales del equipo interdisciplinario del programa de atención especializada modalidad internado o de la entidad, y a ellos compete facilitar el acercamiento entre el niño, la niña o el adolescente y su familia, con el fin de apoyar que la integración se dé en las mejores condiciones. En todo caso dicho trabajo deberá ser coordinado también con el equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia o de la Inspección de Policía.

En el caso de niños o niñas entre 1 a 5 años o con dificultades de comunicación se podrá recurrir, para la preparación, a técnicas escritas o de dibujo o de intérpretes a observación directa frente a la interacción y a otras que diseñe o defina el equipo interdisciplinario de restablecimiento de derechos o el equipo de la institución o entidad contratista.

Aspectos a tener en cuenta en la preparación para la integración familiar y social:

Para llevar a cabo la preparación de la llegada e integración familiar y social del niño, niña o adolescente, se debe partir de la evaluación de los antecedentes, es decir, de todo lo contenido en la historia de atención y en el informe interdisciplinario actualizado, y se sugiere tomar en consideración, entre otros, los siguientes aspectos:

- Cambios en la conformación de la familia (ej. de monoparental a convivencia en pareja o viceversa; de nuclear a familia extensa por la presencia de nuevos miembros).
- La edad del niño, la niña o adolescente que retorna a su medio familiar (desde cuando ingresó a Hogar Sustituto, Amigo o a medida de atención especializada, modalidad internado, siendo niño y han transcurrido quizá varios años, lo cual determina transformaciones en el sentido de identidad, de pertenencia y en la personalidad)
- Período de separación del hogar (cuando ha sido prolongado puede requerir de ajustes para la adaptación)
- Situaciones de violencia intrafamiliar o inadecuadas prácticas de crianza (que requieran orientación para la transformación de métodos disciplinarios que han generado temor o distanciamiento y podrían entorpecer el proceso de reintegro, o requieran implementar acciones reparatorias).
- Etapa del ciclo vital de la familia (que pueda estar ocasionando desajustes, temores, dificultades de manejo u otros).
- Relaciones familiares (distanciamientos, dificultades de relación, aceptación o rechazo de unos u otros)
- Rol paterno o materno en la relación (interés de participación en las actividades familiares, cercanía a los hijos, capacidad o incapacidad para manifestar el afecto, autoritarismo, rechazo o aceptación hacia el niño, la niña o el adolescente que se reintegra, reacciones agresivas, etc.).
- La aceptación de su identidad cultural para el caso de niños, niñas o adolescentes de origen indígena, afrocolombiano, raizal o rom

9.2 ***c) Período de adaptación****: Es importante observar que antes del retorno e integración familiar y social, algunos casos requieren de un período de transición y adaptación, que facilite al niño, la niña o al adolescente un acercamiento paulatino a su familia, de tal forma que se permita su permanencia en el hogar sustituto o atención especializada modalidad internado, por un período determinado, al mismo tiempo que alterna la estadía (fines de semana, días específicos, vacaciones) con su familia. Esto puede suceder especialmente cuando el tiempo de separación ha sido prolongado o cuando las circunstancias que ocasionaron la separación del hogar generaron tensiones o situaciones de difícil manejo. Este período es aún más recomendable cuando el niño, la niña o el adolescente será reubicado con su familia extensa. De esta manera se facilitarán, entre otros objetivos, la creación, restablecimiento y/o fortalecimiento de vínculos con su familia biológica o extensa, la definición de límites y normas de convivencia, la orientación y asesoría en aspectos específicos, y se permitirá una separación progresiva del lugar donde estaba ubicado por los vínculos afectivos creados con las personas con quienes convivió bajo la medida de restablecimiento de derechos.*

d) Retorno e integración del niño, la niña o el adolescente a la familia y su medio social, con cambio de medida. La autoridad competente, con base en el concepto del equipo interdisciplinario, elaborará resolución debidamente motivada ordenando el cambio de medida mediante la integración del niño, la niña o el adolescente a su familia de origen o extensa en la modalidad de Hogar Gestor y ordenará el seguimiento correspondiente.

Los profesionales del equipo interdisciplinario evaluarán la pertinencia de vincular a orientación familiar, a intervención terapéutica o a otros servicios intra o interinstitucionales al niño, niña o adolescente o a la familia, de lo cual se dejará constancia por escrito en la historia de atención, así como la coordinación o vinculación recomendada con otros servicios del ICBF o del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
En la misma resolución se ordenará la elaboración del Pacto Familiar, que contiene los compromisos de la familia, frente al mejoramiento de condiciones de vida de sus niños, niñas o adolescentes.
Tercera Etapa

Acompañamiento, seguimiento post reintegro y verificación del estado de cumplimiento de los derechos. Se llevará a cabo con base en lo establecido en los lineamientos técnico administrativos para las medidas de restablecimiento de los derechos, de hogar gestor, hogar amigo, entre otras, que impliquen el retorno e integración al medio familiar y social del niño, niña o adolescente, dentro del proceso de atención y en el proceso Post- integración y teniendo en cuenta lo suscrito en el pacto familiar. El seguimiento implica la intervención del equipo interdisciplinario que corresponda con el apoyo de los agentes del SNBF y de la comunidad.

10.7 Notificación del fallo y recurso

Una vez la autoridad competente profiere la Resolución de vulneración de derechos o de adoptabilidad según el caso, ésta se notificará dentro de la misma audiencia si están presentes las partes y para quienes no asistieron la notificación se surtirá dentro de los cinco (5) días siguientes mediante aviso que se remitirá por medio de servicio postal autorizado, acompañado de una copia de la providencia correspondiente, cuando se conoce el domicilio o residencia de las partes.

Cuando no se conoce el domicilio o residencia de las partes, la notificación se realizará por Estado conforme a lo establecido en el Código de Procedimiento Civil.

Contra la Resolución que declara la vulnerabilidad o la adoptabilidad de un niño, niña o adolescente, las partes podrán interponer el recurso de reposición dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la Resolución. El recurso deberá ser resuelto dentro de los diez (10) días siguientes al vencimiento del término para interponerlo.

10.8 Pérdida de la competencia

Vencido el término para fallar o para resolver el recurso de reposición sin haberse emitido la decisión correspondiente, la autoridad administrativa perderá competencia para seguir conociendo del asunto y remitirá el expediente al Juez de Familia para que de oficio adelante la actuación o proceso respectivo. La autoridad administrativa deberá remitir el expediente, mediante auto que así lo ordene, al juez competente, procediendo a cerrar el caso por pérdida de la competencia.

El juez que reciba el expediente deberá informar a la Procuraduría General de la Nación para que se promueva la investigación disciplinaria a que haya lugar.

10.9 Carácter transitorio de las medidas y seguimiento.

Las medidas que decrete la autoridad administrativa podrán ser modificadas cuando esté demostrada la alteración de las circunstancias que dieron lugar a ellas.

Los equipos interdisciplinarios deben realizar seguimiento a las medidas de restablecimiento que el Defensor de Familia, Comisario de Familia o Inspector de Policía decreten a favor de un niño, niña o adolescente, quienes a su vez entregarán sus conceptos de seguimiento a la respectiva autoridad, sin perjuicio del seguimiento ordenado para el Coordinador del Centro Zonal en el artículo 96 del Código de la Infancia y la Adolescencia, así:

Si aún no ha sido definida la situación jurídica del niño, la niña o el adolescente que se encuentra bajo medida en hogar sustituto, hogar amigo o en atención especializada en la modalidad de internado y las demás medidas, el equipo interdisciplinario deberá realizar mensualmente visita al lugar donde se haya definido su ubicación, para verificar su situación y determinar las acciones a seguir a efectos de decidir en el menor tiempo posible la integración con su familia de origen o entrega en custodia con la familia extensa, si ha ello ha lugar.

Si el niño, la niña o el adolescente se encuentra con su familia, el seguimiento a la medida debe ser mensual mientras se define la situación de los mismos, a través del equipo interdisciplinario. Una vez recibidos por la autoridad administrativa los informes de seguimiento del equipo interdisciplinario, podrá pedir el concepto del caso para proceder a definir la situación jurídica del niño niña o adolescente, o si ésta ya ha sido definida, proceder al cambio de medida.

Luego de confirmarse la medida por la autoridad administrativa, el equipo interdisciplinario deberá realizar seguimiento al caso, mínimo por seis (6) meses, etapa dentro de la cual se verificará el estado de cumplimiento de los derechos. Realizado el seguimiento y si las condiciones son favorables, la autoridad administrativa procederá al cierre del caso mediante auto que así lo disponga.

10. 10 Control Judicial

De acuerdo con el artículo 103 de la Ley 1098 de 2006 "…La Resolución que así lo disponga se notificará en la forma prevista en el inciso tercero del artículo anterior y estará sometida a la impugnación y al control judicial establecidos para la que impone las medidas"; por lo tanto, si la autoridad administrativa resuelve desfavorablemente el recurso de reposición interpuesto contra la Resolución de Vulneración de Derechos, la parte interesada podrá solicitar al juez competente la revisión de la Resolución para su modificación, suspensión o terminación. Para tal efecto la autoridad administrativa deberá, mediante auto, ordenar la remisión del expediente al juez competente.

En todo caso, la autoridad administrativa ordenará el seguimiento del caso al equipo interdisciplinario, de conformidad con lo dispuesto en este lineamiento.

10.11 Homologación de la Declaratoria de Adoptabilidad.

La Autoridad administrativa que declara la adoptabilidad de un niño, niña o adolescente cuando ha existido oposición en la actuación administrativa o ésta se presente dentro de los veinte (20) días siguientes a la ejecutoria de la resolución que la declara, deberá remitir el expediente al Juez de Familia para su homologación.

Quien se oponga a la medida tomada por la autoridad administrativa, deberá expresar las razones en que se funda y aportar las pruebas que sustenten la oposición.

11. RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS PARA NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE 14 AÑOS QUE INCURRAN EN CONDUCTAS TIPIFICADAS COMO DELITOS

La Ley 1098 de 2006, en observancia a los preceptos de la Convención Internacional Sobre los Derechos del Niño, incorporada al ordenamiento jurídico por medio de la Ley 12 de 1991, y conforme a los demás Tratados y Convenios Internacionales sobre derechos humanos, ha dispuesto que el niño o niña menor de 14 años no es responsable ante la ley penal, razón por la que se les excluye del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes. Es así como el artículo 142 de la Ley 1098 de 2006 dispuso que, cuando un niño o una niña menor de catorce (14) años cometa una acción que pueda ser considerada como infracción a la ley penal, no se le podrá juzgar, ni declarar penalmente responsable.

La competencia para el conocimiento del caso corresponde a las autoridades de restablecimiento de derechos (Defensor de Familia- Comisario de Familia e Inspector de Policía), quienes deberán hacer la verificación de garantía de sus derechos mediante un proceso administrativo, en el cual observarán todas las garantías propias del debido proceso y del derecho a la defensa.

Lo anterior sin perjuicio de que exista responsabilidad civil a cargo de los padres o representantes legales del niño o la niña que haya cometido el hecho que infrinja la ley penal (artículo 142 Ley 1098 de 2006) y de conformidad con el numeral 2 del articulo 25 del Código Penal.

En tales condiciones el desarrollo del proceso administrativo de restablecimiento de derechos se inicia como consecuencia de los siguientes eventos:

11.1 Captura y remisión del niño o niña menor de (14) catorce años que incurra en conducta tipificada como delito.

Cuando el niño o niña menor de catorce (14) años sea sorprendido en flagrancia por una autoridad de policía, deberá ser puesto inmediatamente a disposición de la autoridad competente (Defensoría de Familia, Comisaría de Familia e Inspección de Policía). Si el niño o la niña pertenece a una comunidad indígena, afrocolombiana, raizal o rom, deberá ser puesto, en lo posible, a disposición de la autoridad tradicional correspondiente. En el evento en que sea un particular que lo sorprenda, deberá ponerlo a disposición de la autoridad policial de manera inmediata.

La Policía de Infancia y Adolescencia, que a partir de la Ley 1098 de 2006 tiene funciones de Policía Judicial, y la Policía de Vigilancia, deberán respetar los derechos y las garantías de los niños y niñas que incurran en la comisión de un delito, y tener en cuenta las disposiciones de los Tratados Internacionales, las del Código de Infancia y la Adolescencia y demás normas relativas al tema.

11.2 Ruta de Atención.

La Policía de la Infancia y Adolescencia, en cumplimiento a lo previsto en el artículo 142 del Código de la Infancia y la Adolescencia, deberá proceder a la identificación del niño o la niña y a la recolección de datos relacionados con el hecho punible. Además deberá:

- Ubicar e informar a sus padres o representantes legales.

- Brindar buen trato físico, psicológico y moral al niño o niña
- Ponerlo a disposición de las autoridades de protección y restablecimiento de derechos de manera inmediata o en el término de la distancia.

En relación con la recolección de datos de la conducta punible se deberá indagar por las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se llevaron a cabo los hechos y la recolección del elemento material probatorio y la evidencia física con cadena de custodia y trasladarla a la bodega de evidencia de la Alcaldía Menor o Municipal que corresponda y que para el efecto se disponga.

Una vez puesto el niño o la niña a disposición de la autoridad competente, ésta deberá constatar las diligencias anexas al caso, como son:

- La identificación del niño o niña
- El acta de buen trato físico, psicológico y moral
- El informe de policía en el que se indique día, hora y lugar en que el niño o niña fue sorprendido en flagrancia o no
- Los datos de ubicación de los padres o representantes legales y
- La querella de ser posible.

Los bienes o elementos recogidos por la Policía deberán ser entregados a la Alcaldía Menor o Municipal correspondiente, debidamente embalados e identificados, mediante acta escrita debidamente firmada por quienes entregan y reciben, quedando copia de dicha acta en la historia de atención del niño o la niña.

Cuando se trate de sustancias psicoactivas, armas, municiones o elementos explosivos o similares, la entrega se realizará directamente a la Fiscalía General de la Nación en las mismas condiciones del párrafo anterior.

En cumplimiento del debido proceso y del derecho de defensa, deberá constatarse que efectivamente el niño o la niña son puestos a disposición de la autoridad competente, por una conducta considerada como punible, para efecto de direccionar la atención que requiera de acuerdo a su problemática.

11.2.1 Cuando el niño o la niña se remite por el Juez, el Fiscal u otra autoridad.

La autoridad de restablecimiento de derechos deberá contar con el informe de remisión, junto con la identificación y demás documentos que soporten la realización de la conducta punible.

11.2.2 Cuando el niño o la niña se entregue de manera voluntaria a la autoridad competente.

El Defensor de Familia, Comisario de Familia, o Inspector de Policía, deberá determinar la edad, mediante el documento de identidad o mediante dictamen de edad proferido por el perito (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses o a la entidad designada para tal efecto).

11.2.3 Cuando se formule denuncia o querella ante la Policía en contra del niño o la niña.

Se entiende por querella o denuncia la manifestación juramentada de una persona ante la policía judicial u otra autoridad competente sobre la posible comisión de un delito. Recibida por la

autoridad, deberá realizar las diligencias tendientes a la identificación del niño o la niña y la familia e informar y remitir a la autoridad de restablecimiento de derechos.

11.3 Niños y niñas menores de catorce (14) años pertenecientes a los grupos étnicos.

Cuando niños y niñas menores de catorce (14) años pertenecientes a los grupos indígenas, afrocolombianos, raizales o rom, incurran en una conducta tipificada como delito, serán puestos a disposición, en lo posible, de la autoridad tradicional correspondiente, quien según sus normas y procedimientos de derecho propio dentro de su jurisdicción, consagrada en el artículo 246 de la Constitución Política, los Tratados Internacionales de Derechos Humanos ratificados y en vigor para Colombia y la ley, aplicarán la medida de restablecimiento de derechos, que no debe ser contraria a su dignidad y que garantice los mínimos derechos fundamentales del niño o la niña.

En caso contrario, previa coordinación con la autoridad tradicional indígena, afrocolombiana, raizal o rom, la autoridad administrativa deberá decretar la medida de restablecimiento de derechos que proceda, de acuerdo con las circunstancias, observando y respetando el derecho de identidad del niño o niña y privilegiando, si es del caso, la ubicación provisional en un medio familiar o servicios de la comunidad respectiva.

El proceso de restablecimiento de derechos que adelante la autoridad administrativa, en todos los casos que involucre niños o niñas pertenecientes a minorías étnicas, debe hacer partícipe de sus acciones, medidas y decisiones a la autoridad tradicional indígena, afrocolombiana, raizal o rom, y así mismo a la comunidad y a la familia.

11.4 Niños y niñas menores de catorce (14) años y adolescentes con discapacidad física o mental que incurran en conducta tipificada como delito.

Los niños y niñas menores de catorce (14) años y los adolescentes con discapacidad física o mental que incurran en conducta tipificada como delito, se someten al proceso administrativo de restablecimiento de derechos, y las medidas asegurarán los derechos establecidos para esta población conforme a las leyes y los Tratados Internacionales ratificados y en vigor para Colombia.

12. COMISARÍAS DE FAMILIA.

12.1 Definición

Las Comisarías de Familia son definidas por el artículo 83 de la Ley 1098 de 2006 como “entidades distritales o municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley”, según las voces.

Las Comisarías de Familia son, así, espacios institucionales de atención a los problemas de las familias, y a través de ellas se genera diálogo, reflexión y aprendizaje para la solución a los conflictos, de manera que se convierten en una fuente de cambio hacia el crecimiento y desarrollo de la familia.

12.2 Las Comisarías de Familia como parte integrante del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

De acuerdo con el artículo 83 de la Ley de la Infancia y la Adolescencia corresponde al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, como entidad coordinadora del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, dictar la línea técnica a las Comisarías de Familia en todo el país, toda vez que forman parte del SNBF.

Con el objeto de contribuir a la coordinación entre las distintas instancias del SNBF, así como a la eficiencia y cobertura en el reconocimiento, protección, garantía y restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, las Comisarías de Familia de todo el país, como partes integrantes del Sistema a nivel local, se articularán con el Sistema mediante el cumplimiento de las siguientes medidas:

- **Las Comisarías de Familia se vincularán al Sistema de Información Nacional previsto en el artículo 77 del Código de la Infancia y la Adolescencia para el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y atenderán los requerimientos que en este campo formule el ICBF.**
- **Las Comisarías de Familia deberán suministrar toda la información y documentación requerida, en lo que a materia de conciliación se refiera, a la Dirección de Conciliación del Ministerio del Interior y de Justicia.**
- **Los alcaldes municipales y distritales inscribirán ante la Dirección Regional o Seccional del ICBF las Comisarías de Familia que estén funcionando en su jurisdicción, así como las que se implementen a medida que se vaya dando cumplimiento al parágrafo 2° del artículo 84 del Código de la Infancia y la Adolescencia. En dicho registro se relacionará el personal integrante de las Comisarías de Familia, el lugar preciso de ubicación conforme a la nomenclatura del municipio o distrito, la modalidad de atención (permanente, semipermanente, diurna, móvil, intermunicipal) y demás aspectos relacionados con su organización y funcionamiento.**
- **Las Comisarías de Familia periódicamente informarán a la Dirección Regional o Seccional del ICBF, para efectos estadísticos, el número y naturaleza de los casos atendidos, de acuerdo con el instrumento de información que se dispondrá para tal efecto.**
- **Los municipios y distritos dotarán a las Comisarías de Familia con la infraestructura y personal indispensable para su funcionamiento eficiente, conforme a su categoría y brindarán los medios para la capacitación del personal.**
- **Los municipios que celebren convenios ínter administrativos para el funcionamiento de las Comisarías de Familia, harán llegar copia de los mismos a las Direcciones Regionales o Seccionales del ICBF con carácter meramente informativo y estadístico, así como a las entidades de control correspondientes.**
- **Los equipos interdisciplinarios que integran las Comisarías de Familia deberán realizar la verificación del estado de cumplimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes de que trata el artículo 52 del Código de la Infancia y la Adolescencia.**
- **Para efectos del seguimiento de las medidas de protección o de restablecimiento de**

derechos adoptadas por las Comisarías de Familia, éstas remitirán inmediatamente copia del auto o resolución que así lo disponga al Coordinador del Centro Zonal del ICBF respectivo.

12.3 Funcionamiento de las Comisarías de Familia.

Los gobiernos distritales y municipales organizarán el funcionamiento de las Comisarías de Familia, de tal manera que en la localidad se pueda garantizar la atención permanente y continua que prescribe el artículo 87 de la Ley 1098 de 2006 a fin de asegurar a los niños, las niñas y los adolescentes la protección y restablecimiento de sus derechos.

12.4 Funciones de las Comisarías de Familia en materia de infancia y adolescencia.

Sin perjuicio de las funciones que les corresponde en virtud de otras disposiciones legales y reglamentarias, de acuerdo con el artículo 86 de la Ley 1098 de 2006, corresponde a los Comisarios de Familia:

- Garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar.
- Atender y orientar a los niños, las niñas y los adolescentes y demás miembros del grupo familiar en el ejercicio y restablecimiento de sus derechos.
- Recibir denuncias y adoptar las medidas de emergencia y de protección necesarias en casos de delitos contra los niños, las niñas y los adolescentes.
- Recibir denuncias y tomar las medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar.
- Definir provisionalmente sobre la custodia y cuidado personal, la cuota de alimentos y la reglamentación de visitas, la suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros permanentes y fijar las cauciones de comportamiento conyugal, en las situaciones de violencia intrafamiliar.
- Practicar rescates para conjurar las situaciones de peligro en que pueda encontrarse un niño, niña o adolescente, cuando la urgencia del caso lo demande.
- Desarrollar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales.
- Adoptar las medidas de restablecimiento de derechos en los casos de maltrato infantil y denunciar el delito.
- Aplicar las medidas policivas que correspondan en casos de conflictos familiares, conforme a las atribuciones que les confieran los Concejos Municipales.

12.5 Competencia de las Comisarías de Familia en los casos de concurrencia con las Defensorías de Familia.

Cuando en un municipio o distrito concurran Defensorías de Familia y Comisarías de Familia, al Comisario de Familia le corresponde conocer, conforme al artículo 86 de la Ley 1098 de 2006, de los casos de violencia intrafamiliar, maltrato infantil, así como adelantar el restablecimiento de derechos y las conciliaciones que deban surtirse como consecuencia de la violencia intrafamiliar.

No obstante, si conociere de un caso que amerite medidas de emergencia, protección o restablecimiento de derechos, en aplicación del principio de corresponsabilidad, procederá de manera inmediata, a efectuar la verificación del estado de cumplimiento de los derechos

del niño, la niña y el adolescente y las acciones que deba coordinar con las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, adoptando la medida pertinente, con carácter de urgencia y provisionalidad y deberá remitir el expediente al funcionario competente al día hábil siguiente para que siga conociendo del mismo.

12.6 Funciones que deben asumir de manera subsidiaria.

Según está previsto en el artículo 98 de la Ley 1098 de 2006, en los municipios donde no haya Defensor de Familia, las funciones que este Código le atribuye serán cumplidas por el Comisario de Familia. En ausencia de este último, las funciones asignadas al Defensor y al Comisario de Familia corresponderán al Inspector de Policía.

Con todo, la declaratoria de adoptabilidad del niño, niña o adolescente corresponde exclusivamente al Defensor de Familia.

12.7 Función de articulación.

El Director Regional o Seccional determinará en el evento de existir diferencias en la ejecución y desarrollo de las funciones del Defensor de Familia y del Comisario de Familia, a quien corresponde continuar o culminar la actuación administrativa.

13. PROTOCOLO DE COOPERACIÓN ENTRE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS PARA ADELANTAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.

De conformidad con la facultad señalada en el Código de la Infancia y la Adolescencia, el ICBF como ente rector, coordinador y articulador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, debe dictar los lineamientos técnicos para el restablecimiento de derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, a Comisarios de Familia e Inspectores de Policía.

Es necesario establecer un protocolo mínimo para que las Comisarías de Familia e Inspectores de Policía, en ejercicio de la competencia y funciones establecidas en el Código de la Infancia y la Adolescencia, presten la atención que requieran los niños, las niñas y los adolescentes, con el apoyo y cooperación del ICBF y demás entes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar comprometidos con la promoción, prevención, garantía y restablecimiento de derechos.

Los artículos 96 a 98 del Código de la Infancia y la Adolescencia establecen que el el Defensor de Familia, el Comisario de Familia y el Inspector de Policía, son las autoridades administrativas competentes para asegurar el restablecimiento inmediato de sus derechos, reconocidos en los Tratados y Convenios Internacionales, en la Constitución Política, demás Leyes y en el mismo Código.

La competencia se ejerce subsidiariamente así: en el municipio o municipios donde no haya Defensor de Familia, las funciones serán cumplidas por el Comisario de Familia y en ausencia de este último la competencia corresponderá al Inspector de Policía.

Si en el Municipio existiere un Comisario de Familia y un Inspector de Policía, el primero debe asumir la competencia y funciones para promover, garantizar y restablecer los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes de su municipio, atendiendo la entrada en vigencia del Código de la Infancia y la Adolescencia conforme lo establece el artículo 216.

En el evento en que en un municipio solamente existe el Inspector de Policía, éste debe de conformidad con lo señalado en los citados artículos 96 y 98 de la Ley 1098 de 2006, asumir por competencia subsidiaria las funciones que la misma ley le atribuye al Defensor de Familia, y promover, garantizar y restablecer los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes de su municipio, atendiendo la entrada en vigencia del Código conforme lo establece el artículo 216.

El artículo 84 de la Ley 1098 de 2006, consagra que las Comisarías de Familia estarán conformadas como mínimo por un abogado, un psicólogo, un trabajador social, un médico y un secretario en los municipios de mediana y mayor densidad poblacional.

En aquellos municipios en que a la entrada en vigencia de la Ley, la Comisarías de Familia o las Inspecciones de Policía no cuenten con el equipo interdisciplinario, estas autoridades al conocimiento de un caso de vulneración o amenaza de derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, de manera inmediata deberán solicitar el apoyo de los profesionales que trabajen directa o indirectamente con la infancia y la familia, como los profesores y psicopedagogos de los colegios, los médicos y enfermeras del hospital, la Policía Nacional y los servidores públicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Igualmente, el Comisario de Familia o Inspector de Policía en ejercicio de la competencia y sus funciones, debe articular sus acciones con entes territoriales y autoridades de control, entre otros, la Alcaldía Municipal, las respetivas Secretarías, Personería y Contraloría y los Concejos Municipales.

En todo caso, ningún niño, niña o adolescente dejará de ser atendido so pretexto de inexistencia del equipo interdisciplinario, falta de recursos o de los servicios de atención.

Los particulares o servidores públicos que rehúsen o retarden el trámite de las solicitudes formuladas en ejercicio de las funciones que esta ley les atribuye a los Comisarios de Familia e Inspectores de Policía, de conformidad con lo ordenado en el parágrafo del artículo 104 de la Ley 1098 de 2006, podrán ser sancionados con multa de uno (1) a tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y si el renuente fuere servidor público además, se dará aviso al respectivo superior y a la Procuraduría General de la Nación.

Conocimiento del caso.

Todo niño, niña o adolescente que se encuentre en situación de amenaza o vulneración de derechos, deberá ser atendido de manera inmediata por la autoridad administrativa que primero conozca el caso por denuncia o de oficio.

Apertura del Proceso.

El Comisario de Familia o el Inspector de Policía, una vez tengan conocimiento del asunto, procederá de manera inmediata a iniciar el proceso administrativo de restablecimiento de derechos, tal como lo consagra el Código de la Infancia y la Adolescencia y el presente lineamiento.

Deberá, en favor de los niños, las niñas y los adolescentes:

- Emitir el Auto de apertura de la investigación.
- Verificar el estado de cumplimiento de derechos.
- Ordenar las medidas provisionales a que haya lugar de acuerdo a cada caso.

- Ordenar la citación a los interesados, representantes legales, los padres, los amenazadores o los vulneradores de sus derechos.
- Decretar la práctica de pruebas y solicitar las valoraciones al equipo interdisciplinario
- Solicitar el apoyo de los servidores públicos de las entidades municipales de que disponga en su jurisdicción, y demás que integren el Sistema Nacional de Bienestar Familiar a fin de garantizar el ejercicio y restablecimiento de los derechos.

Lo anterior, de conformidad con lo señalado, entre otros, en los artículos 82 y 98 del Código de la Infancia y la Adolescencia.

Aplicación de las medidas de restablecimiento de derechos.

Si la situación del niño, niña o adolescente lo amerita, y si no es posible su ubicación en la familia nuclear o extensa, dispondrá su ubicación provisional en hogares de paso conformados por el Municipio con la asesoría técnica del ICBF.

Si no existieren hogares de paso, el Comisario de Familia o el Inspector de Policía, deberá ubicar al niño, niña o adolescente en el hogar sustituto u hogar amigo de que disponga en el municipio.

De manera inmediata, dará aviso de la iniciación del proceso administrativo de restablecimiento de derechos, al Coordinador del Centro Zonal del ICBF de su jurisdicción, para el seguimiento de la medida y para obtener el apoyo inmediato que estime pertinente para el ejercicio y restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

Para el desarrollo del proceso administrativo de restablecimiento de derechos, el Comisario de Familia o el Inspector de Policía, deberán observar lo dispuesto en el Código de la Infancia y la Adolescencia y en el presente lineamiento, hasta lograr la garantía y seguridad del restablecimiento de los derechos, debiendo proferir según el caso, la respetiva Resolución de vulneración de derechos, las medidas adoptadas, el seguimiento a que haya lugar, y el trabajo a realizar con la familia, o proferir Resolución ordenando el traslado del proceso al Defensor de Familia si de las pruebas y actuaciones se establece que debe decretarse la adoptabilidad.

Teniendo en cuenta que los Comisarios de Familia y los Inspectores de Policía, son autoridades competentes para adelantar el proceso dentro de su jurisdicción, deberán tomar cualquier medida de restablecimiento según el caso y exigir corresponsabilidad para el cumplimiento de las mismas a las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

14.- TRANSICIÓN

- Todo proceso administrativo de restablecimiento de derechos iniciado a partir del 8 de mayo de 2007, inclusive, quedará sujeto a la duración de cuatro (4) meses prorrogables en dos (2) más, tal como lo establece el parágrafo segundo del artículo 100 de la Ley 1098 de 2006.

- Los procesos administrativos de protección que se encontraban en curso a la fecha de entrada en vigencia del Código de la Infancia y la Adolescencia, quedan sujetos a la norma anterior, es decir, los recursos interpuestos, la práctica de las pruebas decretadas, los términos que hubieren comenzado a correr, los incidentes en curso y las notificaciones que se estén surtiendo se regirán por el Código del Menor o sea la norma vigente a cuando se interpuso el recurso, se decretaron las pruebas, empezó a correr el término, se promovió el

incidente, o principio a surtirse la notificación, todo de conformidad con lo establecido en los artículos 40 de la Ley 153 de 1887 y 669 del Código de Procedimiento Civil.

- Atendiendo lo señalado en el punto anterior, aquellos procesos que se hayan iniciado bajo la vigencia del Decreto 2737 de 1989 -Código del Menor- y no se haya definido la situación jurídica del niño, niña o adolescente y que al 8 de mayo de 2007, no hayan superado los cuatro (4) meses que establece la Ley 1098 de 2006, el Defensor de Familia podrá solicitar la prórroga al Director Regional o Seccional para definir la situación debidamente. Dicha solicitud deberá ser sustentada de acuerdo con lo señalado en el parágrafo segundo del artículo 100 de la Ley 1098 de 2006.

- Aquellos procesos administrativos de protección que a la fecha de entrada en vigencia el Código de la Infancia y la Adolescencia -Ley 1098 de 2006-, en su desarrollo lleven más de cuatro (4) meses, deberán resolverse de manera inmediata, para lo cual los profesionales de las Defensorías de Familia deberán observar los criterios y principios que consagra esta Ley, en especial lo estipulado en el artículo 7o sobre protección integral.

ANEXO N°1

POSIBLES EVENTOS QUE INOBSERVAN, AMENAZAN O VULNERAN EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS LAS NIÑAS O LOS Y LAS ADOLESCENTES

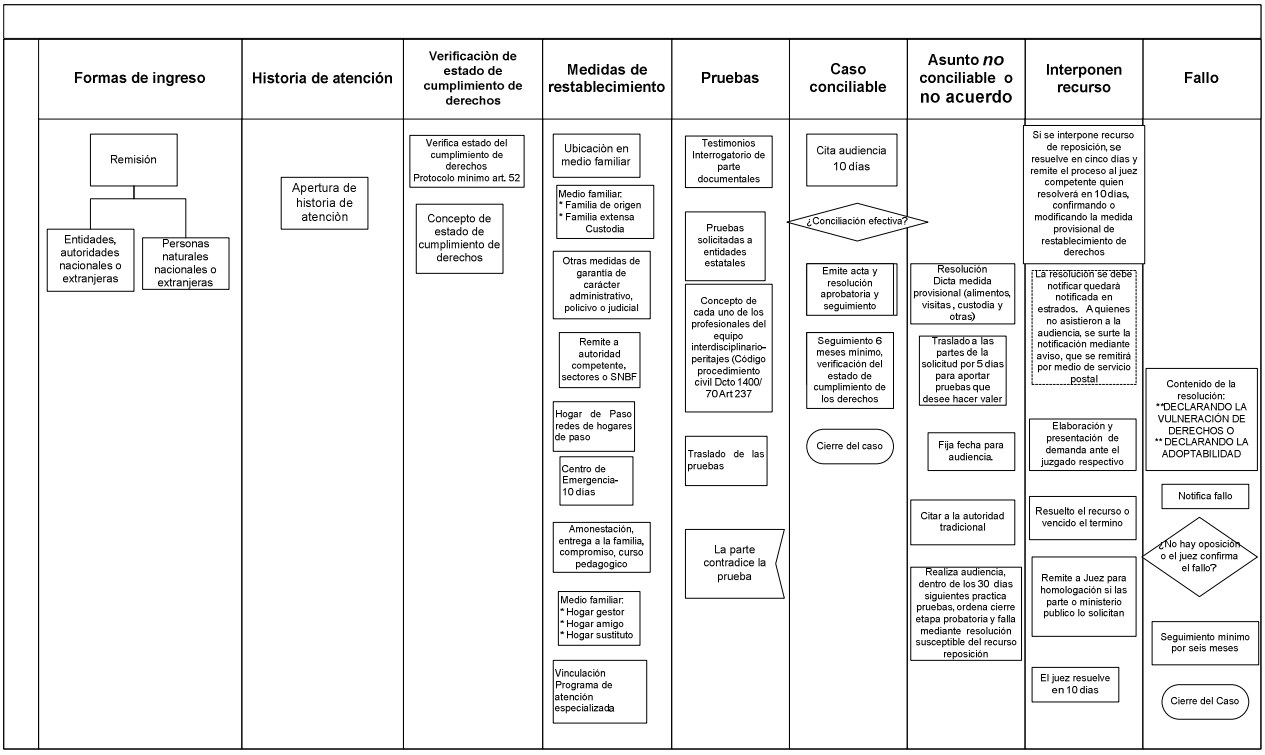
No.	Derecho	Situación vulnerabilidad	Situación	Conciliable
1.	Derecho al cuidado personal y la protección	Atención en servicios de asistencia a la niñez y de apoyo a la familia para posibilitar el ejercicio de los derechos.		NA
2.	Derecho a la salud integral, al desarrollo integral en la primera infancia Derecho a recibir atención, tratamiento y cuidados especiales de salud de acuerdo con la condición. Derecho a la identidad Derecho a la educación Derecho a no ser discriminado por su condición físico mental. Derecho a la igualdad Derecho a la recreación, participación en la vida cultural y en las artes.	Registrar información por negación de atención por parte de entidades competentes o instituciones, entidades de salud, educación, Registraduría y o del sistema	Inobservancia de los derechos consagrados en la Constitución Política, tratados internacionales de derechos humanos, en la ley, regla o lineamiento	NA
3.	Derecho a la vida y a la calidad de vida y a un ambiente sano Derecho a la integridad personal. Derecho a la protección contra el abandono físico, emocional o psicoafectivo. Derecho a tener una familia y no ser separado de ella Derecho a los alimentos. Derecho al desarrollo integral en la primera infancia	Situación de expósito	Vulneración	NA
4.	Derecho a la integridad personal. Derecho a la protección contra el abandono físico, emocional o psicoafectivo. Derecho a tener una familia y no ser separado de ella Derecho a los alimentos. Derecho al desarrollo integral en la primera infancia,	Niños, niñas y adolescentes abandonados en sitios públicos	Vulneración	NA

	niñez y adolescencia			
5.	Derecho a la integridad personal. Derecho a la protección contra el abandono físico, emocional o psicoafectivo. Derecho a tener una familia y no ser separado de ella.	Niños, niñas y adolescentes no reclamados en tiempo razonable	Vulneración	NA
6.	Derecho a la integridad personal. Derecho a la protección contra la tortura y toda clase de penas y tratos crueles, desaparición forzada y detención arbitraria.	Maltrato	Vulneración	NA
7.	Derecho a la integridad personal. Derecho a la protección contra las violencias sexuales Derecho a ser escuchados y que sus opiniones sean tenidas en cuenta Derecho a la protección contra el abandono emocional o psicoafectivo.	Violencias sexuales -abuso sexual	Vulneración	NA
8.	Derecho a la Protección Laboral de los adolescentes autorizados para trabajar .	Explotación Laboral	Vulneración	NA
9.	Derecho a la protección contra la explotación económica Derecho a la protección contra el trabajo en condiciones no autorizadas y/o en peores formas de trabajo Derecho a la protección contra la utilización o el reclutamiento para desarrollar las actividades de producción, recolección y tráfico de sustancias psicoactivas.	Explotación Económica	Vulneración	NA
10.	Derecho a la protección contra la trata de personas Derecho a la protección contra traslados ilícitos y su retención en el extranjero	Niños, niñas y adolescentes víctimas de trata	Vulneración	NA
11.	Derecho a la protección contra el consumo de sustancias psicoactivas.	Consumo Sustancias Psicoactivas	Vulneración	NA
12.	Derecho a la protección contra la situación de vida en calle	Niños, niñas y adolescentes en situación de Calle.	Vulneración	NA
13.	Derecho a la integridad personal.	Violencia Intra Familiar	Vulneración	NA
14.	Derecho a la libertad y seguridad personal. Derecho a tener una familia y no ser separado de ella.	Inmigrantes	Vulneración	NA
15.	Derecho a la protección contra el abandono físico, emocional o psicoafectivo. Derecho a la protección contra traslados ilícitos y su retención en el extranjero	Restitución Internacional de Derechos de la Niñez y la Familia en ejecución de tratados internacionales: aplicación del convenio de La Haya de octubre 25/1980 – Sustracción internacional de niños, niñas y/o adolescentes	Vulneración	SI
16.	Derecho a los alimentos. Derecho a la integridad personal.	Restitución Internacional de Derechos de la Niñez y la Familia en ejecución de tratados internacionales en aplicación convención de obtención de alimentos en el extranjero 29 de junio 1959	Vulneración	SI
17.	Derecho a los alimentos. Derecho a la Custodia y cuidado personal Derecho a tener una familia y no ser separado de ella	Restitución Internacional de Derechos de la Niñez y la Familia en ejecución de trámites consulares	Vulneración o Amenaza de acuerdo a la clase de trámite	NA de acuerdo a la clase de trámite
18.	Derecho a la integridad personal. Derecho a la libertad y seguridad personal.	Amenazados, (programa de testigos de la Fiscalìa)	Amenaza	NA
19	Derecho a la libertad y seguridad personal.	Extraviado	Amenaza	NA

	Derecho a tener una familia y no ser separado de ella.			
20	Derecho a la Custodia y cuidado personal Derecho a tener una familia y no ser separado de ella.	Proceso de Reconocimiento	Vulneración	SI
21	Derecho a la protección contra el abandono físico, emocional o psicoafectivo. Derecho a tener una familia y no ser separado de ella.	Impugnación de Paternidad o Maternidad	Amenaza	NA
22	Derecho a los alimentos. Derecho a la vida y a la calidad de vida y a un ambiente sano.	Proceso de Alimentos	Vulneración o Amenaza	SI
23	Derecho a los alimentos. Derecho a la vida y a la calidad de vida y a un ambiente sano.	Desnutrición	Vulneración	No
24	Derecho a la formación para el ejercicio responsable de los derechos. Derecho a la Custodia y cuidado personal.	Asignación custodia y cuidado personal	Vulneración o Amenaza	SI
25	Derecho a la Custodia y cuidado personal Derecho a tener una familia y no ser separado de ella.	Regulación de visitas	Vulneración o Amenaza	SI
26	Derecho a la protección contra el abandono físico, emocional o psicoafectivo.	Privación y suspensión de la patria potestad y rehabilitación de la suspensión de la patria potestad	Vulneración	NA
27	Derecho al desarrollo integral en la primera infancia, niñez y adolescencia Derecho a la protección contra traslados ilícitos y su retención en el extranjero Derecho a la protección contra la tortura y toda clase de penas y tratos crueles, desaparición forzada y detención arbitraria.	Impedimentos, tramite o autorización permiso para salir del país o cambio de residencia	Vulneración o Amenaza	SI
28	Derecho a la protección cuando su patrimonio se encuentre amenazado por quienes lo administren.	Tramite o autorización venta Inmuebles	Amenaza	NA
29	Derecho a la protección cuando su patrimonio se encuentre amenazado por quienes lo administren	Guardas	Vulneración o Amenaza	NA
30	Derecho a la protección contra el abandono físico, emocional o psicoafectivo.	Consentimiento para la adopción del hijo por parte del conyugue o compañero	Vulneración o Amenaza	NA
31	Derecho a la protección contra el abandono físico, emocional o psicoafectivo.	Consentimiento para la adopción de consanguíneo	Vulneración o Amenaza	NA
32	Derecho a la protección contra el abandono físico, emocional o psicoafectivo.	Consentimiento para la adopción abierto	Vulneración	NA
33	Derecho a no ser discriminado por su condición físico mental.	Demanda Interdicción	Vulneración o Amenaza	NA
34	Derecho a la rehabilitación y la resocialización. Derecho al debido proceso Derecho a ser escuchados y que sus opiniones sean tenidas en cuenta Derecho a la información.	Niño, niña y/o adolescente menores de 14 años y adolescentes mayores de 14 años y menores de 18 años con discapacidad psíquica o mental que han cometido un hecho violatorio de la ley penal.	Vulneración	NA
35	Derecho a la rehabilitación y la resocialización. Derecho al debido proceso Derecho a ser escuchados y que sus opiniones sean tenidas en cuenta Derecho a la información.	Adolescente en conflicto con la ley (decreto 2737/89 Código del Menor)		
36	Derecho a la protección contra Minas antipersona.	Victimas de minas antipersona y artefactos y municiones abandonadas sin explotar.	Vulneración	NA
37		Reingreso Cuando se ingresa por un motivo	amenaza o vulneración	NA

		atendido sin resolver		
38	Derecho a la salud integral, al desarrollo integral en la primera infancia y a la protección contra la transmisión de enfermedades infecciosas prevenibles durante la gestación o después de nacer, o la exposición durante la gestación al alcohol o sustancias psicoactivas, y la transmisión del VIH- Sida y las infecciones de transmisión sexual Derecho a la protección contra el contagio de enfermedades y consumo de sustancias psicoactivas durante la gestación	Mujer gestante o lactante en riesgo o con derechos vulnerados.	Vulneración	NA
39	Derecho a la Custodia y cuidado personal Derecho a tener una familia y no ser separado de ella Derecho a la vida y a la calidad de vida y a un ambiente sano.	Niños, niñas y adolescentes en situación de vulneración de derechos por condiciones especiales de cuidadores	Vulneración	NA
40	Derecho a la protección contra riesgos y efectos producidos por desastres naturales y demás situaciones de emergencia. Derecho a la protección contra la guerra y los conflictos armados.	En situación de emergencia	Amenaza	NA
41	Derecho a la protección contra el reclutamiento y la utilización de niños por parte de los grupos armados organizados Derecho a la protección contra la guerra y los conflictos armados Derecho a la protección contra la tortura y toda clase de penas y tratos crueles, desaparición forzada y detención arbitraria.	Desvinculados de los grupos armados organizados al margen de la ley.	Vulneración	NA
42	Derecho a la protección contra Desplazamiento forzado Derecho a la protección contra la guerra y los conflictos armados.	Desplazamiento forzado por la violencia.	Vulneración	NA
43	Derecho a la rehabilitación y la resocialización. Derecho al debido proceso Derecho a la información.	Adolescentes mayores de 14 años implicados en comisión de delitos penales	Vulneración	NA
44	Derecho a la intimidad y a la dignidad humana.	Injerencia en la vida privada del niño, niña adolescente		
45	Derecho a ser escuchados y que sus opiniones sean tenidas en cuenta Derecho a la información.	Victima de delitos		
46	Derecho a la protección contra riesgos y efectos producidos por desastres naturales y demás situaciones de emergencia.	Municipio en emergencia	Amenaza	NA
47	Derecho a la vida y a la calidad de vida y a un ambiente sano	Adulto mayor	Amenaza	

ANEXO No 2.
FLUJOGRAMA RUTA RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS



ANEXO No.3
CITACION Y EMPLAZAMIENTO
9.3 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Por orden del _____ (Defensor de Familia- Comisario de Familia y/o Inspector de Policía)
CITA Y EMPLAZA

Al señor (a) _____ para que en el término de cinco (5) días hábiles se presente en la _____ (Defensoria de Familia, Comisaría de Familia o Inspección de Policía) _____, con el fin de NOTIFICARLE el Auto de Apertura de Investigación, dentro del proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos radicado bajo el No._____ adelantado en favor del Niño _____.
De no asistir se entenderá surtida la notificación.

Art.102 Código de la Infancia y la Adolescencia
Art. 318 C.P.C.

ANEXO No.4

FORMATO DE VERIFICACION INMEDIATA DEL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS

Tipo y número de documento de identificación _____

Nombres y apellidos _____

Para iniciar verifique las condiciones físicas y emocionales del niño, niña o adolescente, mujer gestante o lactante y si lo requiere busque proveerle atención humanitaria inmediata (comida, vestuario, sitio para descansar), registre situaciones especiales en este sentido:

_____
_____

Registre según sea el caso:

Régimen de seguridad social en salud : Vinculado__Contributivo__subsidiado___ Ninguno___. Señale el nombre de la entidad prestadora de servicios de salud_____

Carne de vacunación: Si___No___Esquema de vacunación completo de acuerdo con edad Si__No___ Por qué? _____

Situación de discapacidad: existe algún diagnóstico relacionado con discapacidad SI__ NO__ si la respuesta es SI, regístrelo

Considera que se requiere remitir para valoración de especialista? NO ___ SI_____.

No. de solicitud _____fecha_____

Consumo de Sustancias Psicoactivas: No___ Si__Sustancia _____ Frecuencia: _____

Escolaridad:

Nivel _____Grado_____Lee Si___No___Escribe No__ Si __ Cuál lenguaje_____

Estudia actualmente: Si__establecimiento _____Jornada_____No__
Porqué_____

Capacitación: No___Si __ Cuál: _____ Ocupación: _____ Empleado NO ___SI ___ Permiso laboral _____ Actividad: _____ Tiempo de dedicación _____

Recuerde que los menores de 15 años no pueden trabajar en ninguna actividad a excepción actividades artísticas, recreativas, deportivas o culturales con la autorización del inspector de trabajo y no podrán exceder 14 horas semanales.

Situación de desplazamiento No __ SI___ explique _____
Condiciones personales: _____ _____
Relaciones con los pares y la sociedad: _____
Ubicación de la familia: _____
Información sobre relaciones familiares: _____

RESUMEN CONCEPTO DE VERIFICACION DE ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS

Inobservancia. SI __ explique el porque _____ ___ _____ _____ _____
Amenaza. SI __ explique el porque _____ _____
Vulneración SI __ explique el porque _____
Ninguna de las anteriores ___ Remisión a _____ _____
Fecha: Día___Mes___Año _____
Comentario: _____

Recuerde que la verificación de estado de cumplimiento de derechos solo se completará con la realización de las valoraciones de entorno familiar, estado de salud física, estado psicológico y nutricional, por lo cual cada uno de los conceptos producto de dichas valoraciones hace parte de esta verificación.

INSTRUCTIVO VERIFICACION DE ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS

Nombres y apellidos	
Tipo y número de documento de identificación	Registre el tipo y número de documento que corresponde al presentado por el beneficiario; el tipo corresponde a las letras que identifican el documento: NUIP, número único de identificación personal; RC Registro Civil, TI Tarjeta de Identidad, CC, Cédula de Ciudadanía, CE, Cédula de extranjería; PA pasaporte ó SD sin documento.
Verifique las condiciones físicas y emocionales…	Registre las condiciones en las que llega el beneficiario y las acciones de atención humanitaria inmediata que le brinda.
Régimen de seguridad social en salud/ Entidad prestadora de salud.	Corresponde a la información sobre la vinculación del beneficiario al régimen de seguridad social en salud, seleccione el tipo de vinculación de acuerdo con la información disponible en el carné de salud que porte el beneficiario y el nombre de la ARS, EPS o prestador del servicio. Registre el nombre de la entidad prestadora de salud.
Carné de vacunación	Registre SI o NO de acuerdo a la información obtenida del beneficiario.
Esquema de vacunación completo de acuerdo a la edad	Teniendo en cuenta la edad y la condición físico-mental del beneficiario, verifique y registre si teniendo el carne de vacunación su esquema está completo. Si la respuesta es no, indague y registre los motivos.
Situación de discapacidad	Registre información solicitada acerca del diagnóstico, si se cuenta con valoración por parte de expertos regístrela en el formato destinado para ello. Anexo 8, o remita a valoración cuando se requiera y registre los datos de la solicitud.
Consumo de sustancias	Registre si el beneficiario consume o no sustancias psicoactivas. Si la respuesta es SI, registre el nombre de la sustancia y el tipo y frecuencia de consumo, según listados encontrados al finalizar el instructivo de este folio.
Escolaridad	Registre el nivel y grado educativo que indica el beneficiario, según listado encontrado al final de este instructivo.
Lee/Escribe/lenguaje	Marque con una equis (X) en la casilla correspondiente, con relación a los ítem lee / escribe. Registre el lenguaje que escribe si la respuesta en la casilla escribe fue SI.
Estudia actualmente	Teniendo en cuenta la edad y la condición físico-mental del beneficiario, registre la información de si se encuentra matriculado y asistiendo a un centro educativo formal, escriba el nombre del establecimiento y la jornada; si no estudia indague y registre la razón.
Capacitación	Teniendo en cuenta la edad y la condición físico-mental del beneficiario, registre la información de capacitación que ha recibido o recibe.
Ocupación	Seleccione de las listas encontradas al final de estas instrucciones y registre la ocupación señalada por el beneficiario y el tiempo de dedicación a la misma.
Empleado	Si el menor de edad manifiesta estar empleado señale Si y registre, si tiene permiso laboral y la actividad que desarrolle, compare con el listado de actividades prohibidas anexo 3.
Situación de desplazamiento	Señale si el beneficiario se encuentra o no en situación de desplazamiento y explique su respuesta positiva.
Condiciones personales	Indague y registre si el beneficiario esta siendo discriminado de alguna forma en el acceso a servicios por parte de entidades del sistema; solicite información sobre discapacidad, enfermedad o la pertenencia a alguna comunidad que origine manifestaciones discriminatorias/ Indague y registre si alguna vez ha sido divulgada información personal –intima.
Relaciones con los pares y la sociedad	Indague si el niño, niña o adolescente esta involucrado en grupos de pares, como pandillas, parches, si ha sido amenazado por alguna razón. En caso de verse involucrado en conductas delictivas indague si ha sido amenazado o inducido a participar en estas actividades. Registre la información importante en este aspecto.
Ubicación de la familia	Solicitar teléfono o dirección y nombre de una persona con quien se pueda contactar, en pro de contactarlos inmediatamente. Registrar si se logro o no la comunicación y describir resultados.
Información sobre relaciones familiares	Mediante entrevista indague por el motivo por el cual llega a la autoridad, por el trato recibido en su familia o el trato de la persona con quien permanece mayor tiempo, de tal manera que permita conocer la situación sobre su atención y cuidado en el medio familiar, indague si el niño permanece con su familia o si se ha quedado alguna vez en la calle y detalle el hecho

ANEXO No.5

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (NOTIFICACIONES)

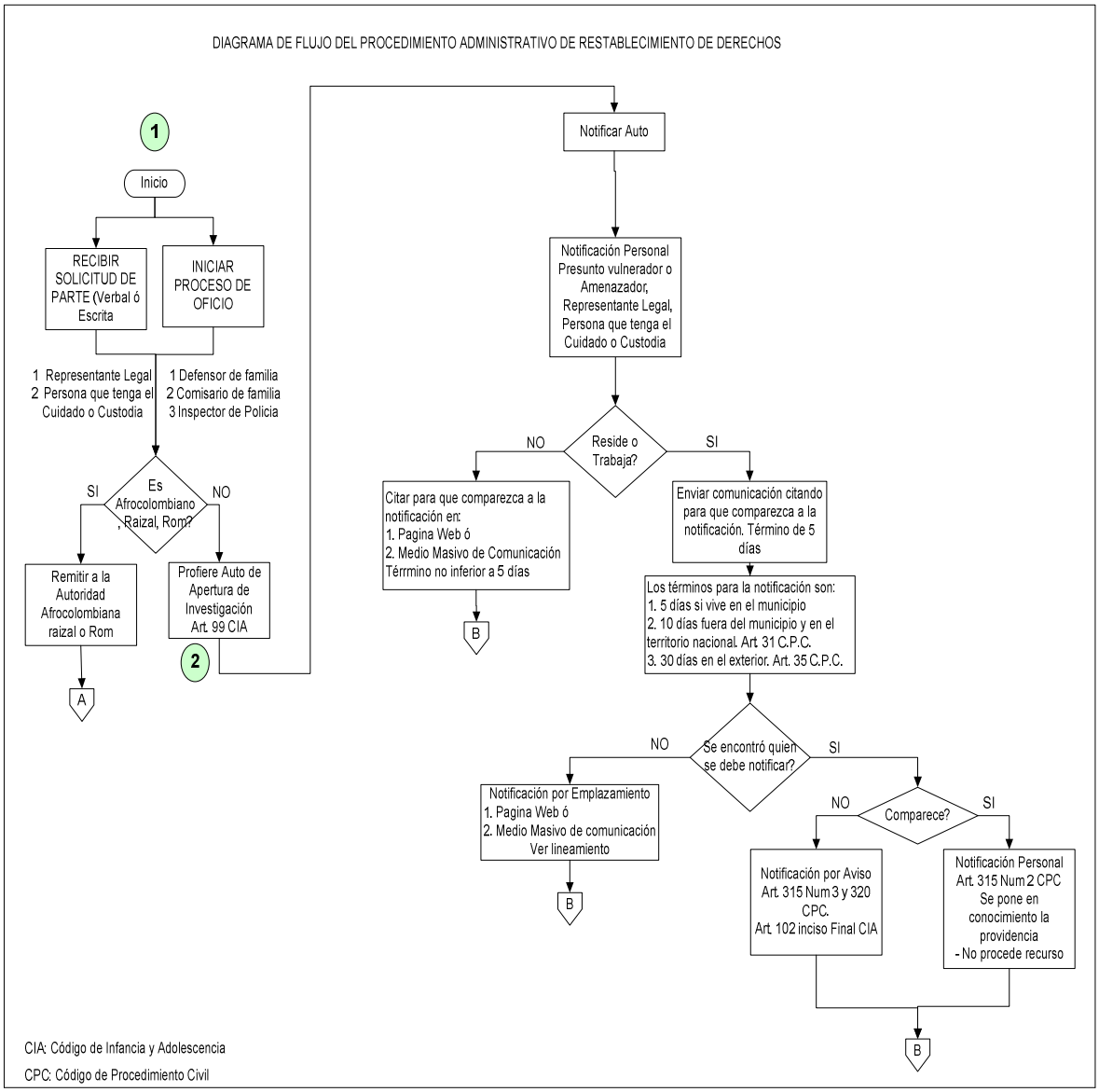


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

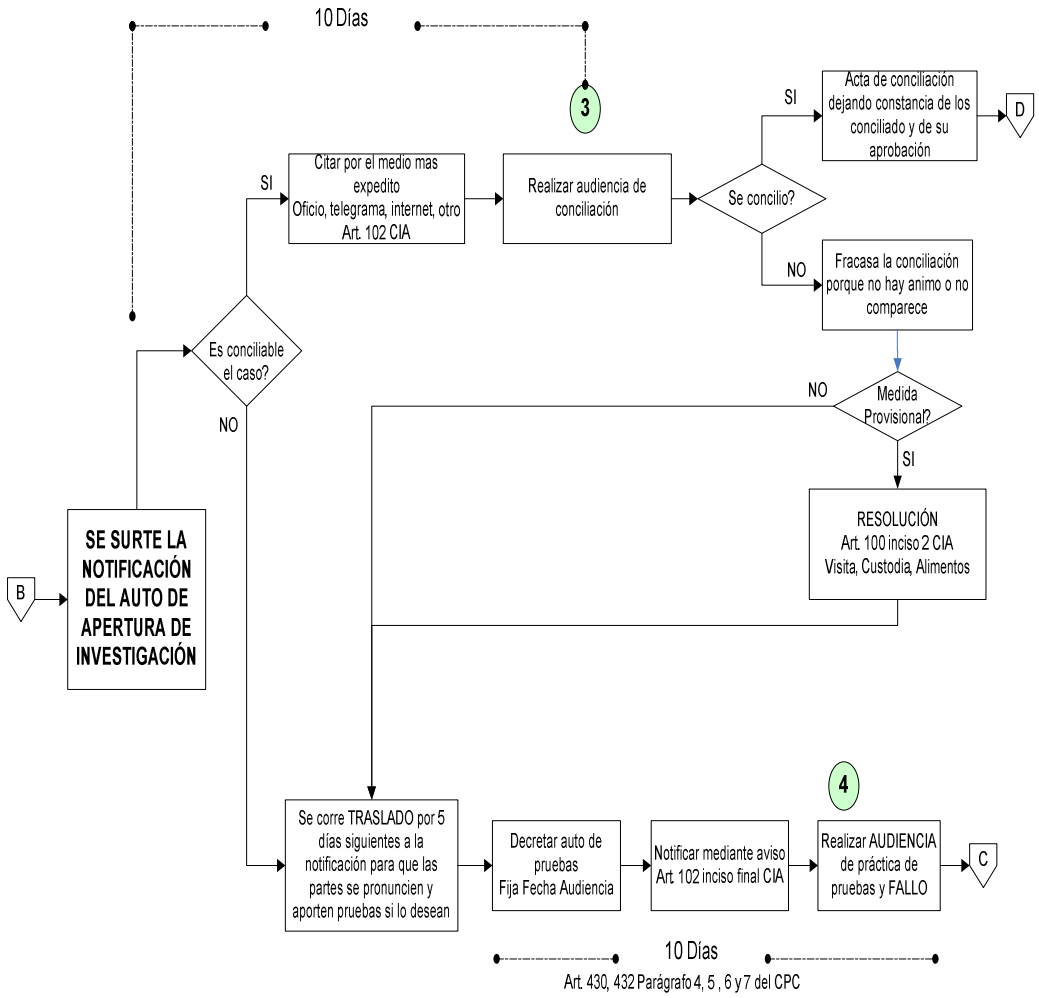
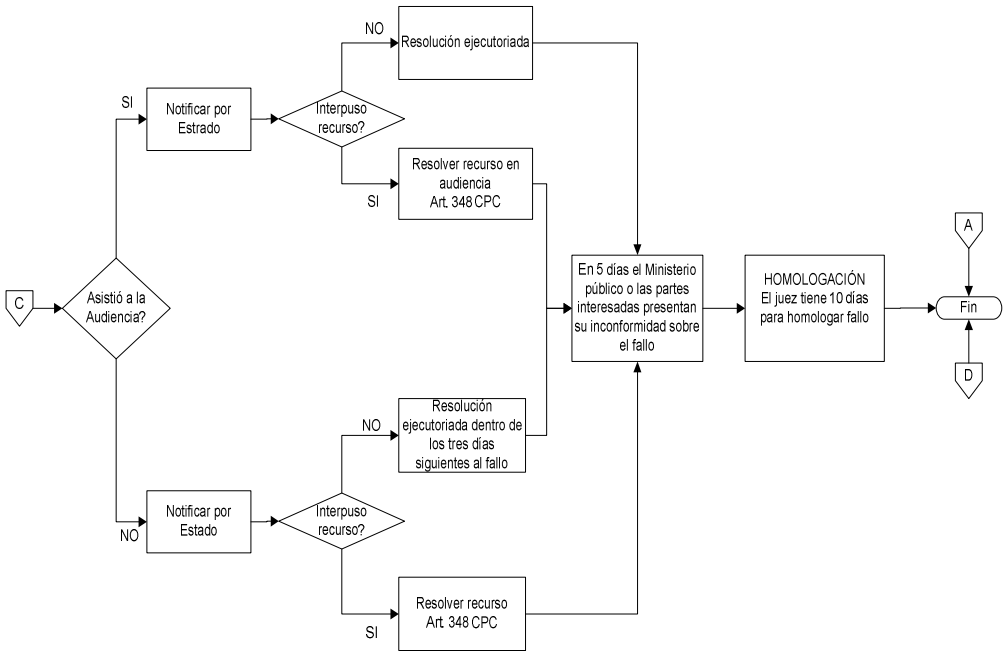


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS



	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN: 01	PAGINA: 1 DE 1
		12/10/2011	CODIGO: FO-MMI4-P1.1-01
	Anexo 25 SOLICITUD DE SERVICIO	T.R.D:332	

Fecha:	
Solicitante:	
Dirección:	
Teléfono:	
SOLICITUD DEL SERVICIO	
Clase de Servicio:	

SOLICITANTE	**RESPONSABLE DE PRESTAR EL SERVICIO**
Nombre	**Nombre**

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN 01	Página1 de
		12/10/2011	Código:
	ACTA DE UBICACIÓN EN FAMILIA EXTENSA	T.R.D.	
		T.R.D.	

Fecha:	
Solicitante:	
Dirección:	
Teléfono:	

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN: 01	PAGINA: 1 DE 1
		12/10/2011	CODIGO: FO-MMI4-P1.1-01
	Anexo 25 SOLICITUD DE SERVICIO	T.R.D:332	

SOLICITUD DEL SERVICIO	
Clase de Servicio:	
SOLICITANTE	**RESPONSABLE DE PRESTAR EL SERVICIO**
Nombre	**Nombre**

Para el trámite de los Asuntos de la Comisaria de Familia como:

- Proceso Administrativo de Restablecimientos de Derechos
- Cuotas alimentarias, custodia, tenencia y regulación de Visitas
- Medidas de Protección por Violencia Intrafamiliar
- Denuncias por Abuso Sexual –Maltrato infantil
- Retención de Menores de Edad en Establecimiento Público

Es indispensable que la persona presente como mínimo los siguientes requisitos para la solicitud del servicio:

- **Para el caso de Restablecimiento de Derecho:** Registro civil de niño(a), Certificado de Estudio, Carnet de Crecimiento y Desarrollo si son menores de 5 años, Carnet de Seguridad Social en salud.

- **Para el caso de Cuotas, custodia, tenencia y regulación de visitas:** Cedula de ambos solicitante y solicitado, Registro Civil de niño(a), Certificado laboral.

- **Para los casos de Medias de Protección por Violencia Intrafamiliar y Denuncias por Abuso Sexual -Maltrato Infantil:** Cedula de Ciudadanía del Denunciante, si conoce el agresor Nombres, apellidos, Dirección, Teléfono.

- **Para el caso de Retención de Menores en Establecimiento Público:** Nombres, Apellidos, Dirección del Menores Retenidos y de los Padres

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN : 01	Página 1 de 1
		12/10/2011	Codigo:FO-MMI4-P1.1-03
	Anexo 27 CRONOGRAMA DEL PROCESO	T.R.D:332	

Actividad	Objetivo	Año 20xx											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN: 01	Página 1 de 1
		12/10/2011	Código: FO-MMI4-P1.1-05
	Anexo 29 HISTORIA DE ATENCIÓN PSICOLOGICA	T.R.D. 332	

INFORMACIÓN PERSONAL DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE.

NOMBRES Y APELLIDOS: _____
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO _____
EDAD: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
PADRE: _____
OCUPACIÓN: _____
MADRE: _____
OCUPACIÓN: _____
TELÉFONOS; _____
REMITIDO POR: _____
FECHA:

MOTIVO DE ATENCIÓN EN PSICOLOGÍA

CONCEPTO PSICOLÓGICO

PLAN DE INTERVENCIÓN. NÚCLEOS DE TRABAJO

AVANCES DEL PROCESO

RECOMENDACIONES

_____
NORMA CONSTANZA RIVERA GARCÍA
PSICÓLOGA.

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN: 01	PAGINA 1 DE 4
		12/10/2011	CÓDIGO: FO-MMI4-P1.1-06
	Anexo 30 FICHA SOCIAL	T.R.D. 332	
		T.R.D.	

Fecha: XXXXXX DE 2011

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DOMICILIARIA

Dirección: XXXXXXX Barrio: XXXXXXX

2. DATOS GENERALES DEL NIÑO, NIÑA, ADOLESCENTE:

NOMBRE: XXXXXX XXXXX Sexo: __ Edad: ___

Fecha Nacimiento: XXXXXXXXX, Lugar: XXXXXXXX

Grado:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX TI No: XXXXXXXXX CS: No: __, __TI XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Toma Medicamentos: ___,

3. SALUD

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

4. DATOS DEL ACUDIENTE

Nombre madre: XXXXXXXXX No de Identificación: XXXXXXXXXXX

CELULAR: XXXXXX

Nombre padre: XXXXXXX XXXXX XXXXX

5. ESTRUCTURA FAMILIAR

Nombre	Edad	Sexo	Est. Civil	Parentesco Usuario	Grado Escolaridad	Ocupación

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXX

5.1 RED DE APOYA FAMILIAR/VECINAL:

Nombre	Parentesco	Edad	Ocupación	Dc y Tel

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXX

6. DINAMICA FAMILIAR

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXX

9. ANTECEDENTES HEREDOFAMILIARES

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX

10. INFORMACION DE LA FAMILIA SOBRE EL NIÑO(A)/ ADOLESCENTE

Situación que provoca conflicto: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Situación Estresante: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Cualidades que le atribuye: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Defectos que le atribuye: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

El niño, niña, joven tiene independencia para transportarse solo: Si: __ No: __

Le asignan quehaceres al niño(a): No: ___¿por qué?: XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Que tipos de quehaceres: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Realiza los quehaceres asignados: Siempre: __ Ocasionalmente: __ Nunca: __

Cuando no realiza quehaceres asignados como lo sancionan: XXXXXXXXXXXX

El N, N, A es discriminado: Si: __, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

11. ESTADOS DE ÁNIMO

El estado de ánimo es: Agresivo: ___ Tranquilo: ____ Variable: __ Triste: ___ Alegre:_ Tímido: __

Como manifiesta el afecto el n, n, a: XXXXXXXXXXXX

Como usted le manifiesta su afecto: XXXXXXXXXXXX

Manera de manifestar alegría: XXXXXXXXXXXXXXXX

Manera de manifestar Tristeza: XXXXXXXXXXXXXXX

Manera de manifestar inconformidad: XXXXXXXXXXX

12. RECREACION Y USO DEL TIEMPO LIBRE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXX

13. ESTUDIO SOCIO-ECONOMICO

13.1 Los n, n , a, o algún miembro de la familia están inscritos a algún programa: No: _, Si__

13.2 INGRESO (QUIENES APORTAN a la SNB EN LA FAMILIA Y CUANTO):
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

13.3 EGRESOS – INVERSION DEL DINERO $____________

NECESIDADES BASICAS	NECESIDADES SECUNDARIAS
Alimentación:$ ---------------------------------------	TV Cable $ --
Vivienda:$ ---	Teléfono: $ --
Servicios públicos: $-------------------------------	Abonos créditos: $ -------------------------------------
Gas/combustible: $ ------------------------------	Ahorro: $ --
Educación: $ -------------------------------------	Crédito Vivienda: $ ------------------------------------
Vestido: $ --	
Salud: $ --	
Recreación: $ ----------------------------------	
TOTAL: $ ---------------------------------------	**TOTAL: ---**

14. VIVIENDA

Tenencia de la vivienda: Propia:__ Arrendada: __ Invasión: ___ Prestada: ___ Familiar: __

Tipo de vivienda: Casa: __ Apartamento: __ Inquilinato: ___ Pieza: __Cuantas personas viven: ___ Cuantas personas permanecen: __ No dormitorios: __ No de personas por dormitorio: ___ Hacinamiento: ____ No de personas que comparten dormitorio con la n,n,a:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XX

14.1 DESCRIPCION DE LA VIVIENDA

Pisos: B: __ R: _ M: ___ Material: ______ Cocina: B: ____ R: M: ____ Baño: __ Estado: B: __ R: ___ M: ___ Paredes: B: __ R: ___ M: ___ Material: _______ Sala: ___ Comedor: __ Patio: __Ventilación: B: ___ R: ___ M: ___ Iluminación: B: _ R: ___ M: ___ Humedad: Alta: ____ Media: ____ Baja: __ Cumple con la higiene adecuada: Si: __ No: ___ ¿Por qué?:

Dx:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXX

RECOMENDACIONES:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXX

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _______________ Parentesco: ________________

____

GLORIA INES ARANGO RODRIGUEZ
Trabajadora Social (Contratista)
Comisaria de Familia – La Victoria

VERIFICACION GARANTIA DE DERECHOS
COMISARIA DE FAMILIA MUNICIPAL

La Victoria Valle,
Expediente No. : **XXX-XXX**

Nombre (es) : **XXXX XXXXX XXXX**

Edad : XXX XXX

DERECHOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Estado de salud física			
Estado psicológico			
Estado Nutricional			
Vacunación			
Registro civil de nacimiento			
Ubicación en Institución de Protección			
Vinculación sistema de salud			
Vinculación sistema educativo			

Se denuncia delito Si
No

Motivo: Mediante llamada anónima al 112, el día jueves veintinueve (_) del mes de abril, se denuncia Maltrato Infantil (_), al niño(a) (_). Al llegar al lugar, encontramos amenaza y vulneración de derechos. Entre éstos condiciones precarias de higiene, no están afiliados a ningún sistema de salud.
De los derechos señalados en el libro I título I, se encontró: Que el niño(a)**XXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX,** le están siendo vulnerados sus derechos a la Calidad de Vida y un ambiente sano. A su integridad personal, a los alimentos, a la salud, al desarrollo de la primera infancia, entre otros.

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
Comisaría de Familia Municipal

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN: 01	Página: 1 de 1
		12/10/2011	Codigo::FO-MMI4P1.1-08
	SOLICITUD VALORACIÓN MEDICO LEGAL	T.R.D. 332	

La Victoria Valle,

Señor
MEDICO LEGISTA
Hospital Nuestra Señora de Los Santos
La Victoria Valle

Asunto: Solicitud Valoración Medico Legal.

Con toda atención me permito solicitarle a usted se realice valoración médico legal a la adolescente **xxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,** con el fin de determinar Su estado de salud general.

De antemano agradezco la atención prestada a la presente,

Atentamente,

_____
LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
Comisaría de Familia Municipal.

COMISARIA DE FAMILIA
La Victoria Valle

ACTA DE AMONESTACION

Y

COMPROMISO DE CONVIVENCIA

Hoy a los XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX de 2.011, comparecieron ante este despacho de La Comisaria de Familia La Señora **XXXXXX XXXXXX XXXXXXX,** Mayor de edad Identificada con la Cedula de Ciudadanía No. XXXXXXXXX expedida en XXXXXXXXXX, Se presentan calidad de Representante Legal del niño XXXXXXXXX XXXXXXXXXX**,** se presentan con la finalidad de Firmar amonestación por los hechos que se presentan casi diario XXXXXXXXX XXXXXXXXXX.

Reconvenido la señora XXXXXXX XXXXXXXXXX, se comprometen a:

- Proteger al niño contra cualquier acto que amenace o vulnere su vida, su dignidad y su integridad personal.
- Formularle, orientarle y estimularle en ejercicio de sus y responsabilidades, igualmente en el desarrollo de su autonomía.
- Velar además por los derechos consagrados en La Ley 1098 de 2006, en especial el artículo 20 y los consagrados en La Constitución Política y en los tratados internacionales sobre los Derechos de los Niños.
- Evitar que su el niño XXXXXXXXX realice trabajos, en especial XXXXXXXXXXX.XXXXXXX

El incumplimiento de las obligaciones impuestas, en la diligencia de diligencia de amonestación, acarreara a los infractores la sanción de multa equivalente al valor de un (1) a cien (100) salarios mínimos diarios legales vigentes, convertibles en arresto a razón de un (1) día por cada salario diario mínimo legal vigente de multa impuesta por La Comisaria de Familia. Artículo 55 de La Ley 1098 de 2.006.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia, se da por terminada una vez leída y aprobada se firma por quienes en ella intervienen.

XXXXXXXXX XXXXXXXXX
C.C. XXXXXXXX XXXXXX XXXXXX
Amonestada

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
Comisaria de Familia

En La Victoria Valle a los XXXX (_) días del mes de XXXXX del dos mil once (2011) , previa citación por este despacho , compareció ante la a Comisaria de Familia , la señora **XXXXXXX XXXXX** y el señor **XXXXX XXXXX** , identificados con las cédulas de ciudadanía número XXXXXXXX y XXXXXXX, expedidas en XXXXX Valle y XXXXXX Valle, respectivamente, residentes en XXXXXXXX B/ XXXXXXX, teléfono XXXXXX , en calidad de responsables del **HOGAR XXXX**, con el fin de recibir en colocación familiar provisional , mientras se define la situación de la niña (o), de XXXXXX de edad.

Comprometiéndose a cumplir las siguientes obligaciones:

1.- Brindar a la niña la atención y cuidados indispensables para garantizar su desarrollo integral; físico, moral, emocional, social e intelectual.

2.- Mantener informando a la Comisaria de Familia, los profesionales del equipo de restablecimiento de derechos con una periodicidad mensual como mínimo, acerca de la evolución y estado general de la niña o de forma inmediata en caso de presentarse cualquier circunstancia que afecte la prestación del servicio y ponga en riesgo la integridad física o emocional del mismo.

3.- Evitar a la niña cualquier situación de peligro, riesgo o abandono por su parte o por personas con las cuales convivan o se relacionen.

4.-Informar previamente a La Comisaria de Familia, al equipo psicosocial de restablecimiento de derechos cualquier cambio de domicilio o residencia y contar con su aprobación para el funcionamiento del servicio en la nueva vivienda con base en criterios establecidos en los lineamientos técnico- administrativos de hogares XXXXX y XXXXX.

5.-Solicitar previamente autorización al defensor(a) de Familia para trasladar al adolescente de forma temporal fuera de la ciudad.

6.-Permitir el seguimiento y acatar las recomendaciones realizadas por el equipo de La Comisaria de Familia, servidores públicos del ICBF o personas autorizadas en la prestación del servicio público de restablecimiento de derechos y en la atención brindada a la niña(o) en el HOGAR XXXXXX.

7.- Recibir de los servidores públicos de Las Comisarias de familia, la capacitación, formación y asesoría para la mejor prestación del servicio y atención de la niña ubicado en HOGAR XXXXXX.

8.- Participar en las diferentes actividades a las cuales sea convocada por La Comisaria de Familia o entidad contratista, en representación del HOGAR XXXXX y con los miembros del grupo familiar si es del caso.

9.- Facilitar la participación delaniña a su cargo, en actividades programadas por La Comisaria de Familiar, a las cuales sea citada en forma individual o colectiva.

10.- Cumplir con las citaciones programadas para la realización de las visitas o encuentros de la niña con sus familias de origen en La Comisaria de Familia o en el lugar que dispongan o autorice La Comisaria de Familia.

11.- Preparar a la niña para la desvinculación del HOGAR XXXXXXX, cuando se anuncie por parte de LA COMISARIA DE FAMILIA, los profesionales del equipo psicosocial de restablecimiento de derechos , la decisión de reintegro , de adopción o cambio de medida , así lo ordene con los respectivos documentos con los cuales fue recibido o adquirió durante el tránsito por el HOGAR XXXXX, documentos de identificación , carnés, certificados médicos , de estudio y otros) los elementos de tipo personal, (vestuarios, etc. Como una historia de la evolución medica de la niña, al iguale historial de la evolución donde especifiquen sus logros, dificultades, intereses, hábitos, rutinas, etc.).

12.- Cumplir con las demás obligaciones estipuladas en los lineamientos técnico-administrativos de HOGAR XXXXXX.

13. El incumplimiento de las obligaciones y de las observaciones o recomendaciones especiales consignadas en la presente acta dará lugar a la pérdida de calidad de XXXXXX de forma inmediata o con posterioridad a la supervisión, seguimiento y asesoría inmediata de la niña ubicado en el mismo con sus documentos y elementos de tipo personal y la dotación.

No siendo otro el motivo de la presente diligencia se da por terminada una vez leída y aprobada por los que en ella intervinieron.

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
Comisaria de Familia Municipal

Responsables del Hogar XXXXX

_____

_____

La Victoria Valle, XX de Septiembre de 2011

9.4 Ref.- Solicitud **de Conciliación Extrajudicial No. -2011**

Asunto:

La Señora ó el señor **XXXXXX XXXXX,** identificada con C.C. No. XXXXXX expedida en XXXXXX acudió ante este Despacho con el fin de solicitar Diligencia para **XXXXXXXXXX**, para tal fin informo lo siguiente:

Niña(o) s: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX **EDAD:** XXXXXX

REQUERIDO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

HECHOS:

Se relata los hechos que dan origen a la solicitud.

PRETENSIONES:

Que se lo que pretende alcanzar dentro de la audiencia el usuario.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Ley 640 de 2001.
Ley 10898 de 2.006

ANEXOS:

- **Registro Civil de Nacimiento.**
- **Certificado de Estudios ó Último boletín de Calificaciones.**
- **Si es menor de 5 años carné de vacunaciones.**
- **Si es menor de 7 años carné de Desarrollo y Crecimiento.**
- **Fotocopia de La cedula de ciudadanía del solicitante.**

NOTIFICACIONES:

Solicitante: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Teléfono: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Requerido: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Teléfono: xxxxxxxxxxxx

Firma del solicita: _____

_____
Luz Eliana Henao Quintero
Comisaria de Familia

COMISARIA DE FAMILIA
La Victoria Valle

AUTO No.

XXXX (_) de septiembre del Dos Mil Once (2.011)

Vista la solicitud presentada a este Despacho por la Señora **XXXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX,** el día **XXXXXXXX,** donde solicita se cite al Señor **XXXXXXXXXXXXX**, con el fin realizar Diligencia de **XXXXXXXXXXXXX**, para su hija menor **XXXXXXXXXXXXXX,** de XXXXXX años de edad, de acuerdo a lo preceptuado en la Ley 640 de 200, Ley 1098 de 2006 y demás normas concordantes, este Despacho

RESUELVE:

PRIMERO: Admitir la presente solicitud de Diligencia para (**XXXXXXXXXXXXXXXXX)**, a favor de la niña **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** años de edad.

SEGUNDO: Citar por el medio más idóneo al Señor **XXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXX,** para el día XXXXXXXXXXXXXXX de **XXXXXX** del presente año a las XXXXXXXXX. Elabórese y envíese la correspondiente citación.

TERCERO: Abrase Historia Socio Familiar.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
Comisaria de Familia

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN : 01	Página1 de 1
		12/10/2011	Código:FO-MMI4-P1.1-13
	Anexo 37 CITACION	T.R.D:332	

COMISARIA DE FAMILIA
LA VICTORIA VALLE

XX de XXXXXXX de XXXX
Oficio CFM No. XX-XXXX

Señor
XXXXXX XXXXXXXXX XXXXXXXX
XXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX

Comedidamente me permito solicitarle, se sirva comparecer al despacho de la Comisaría de Familia de La Victoria Valle, **el día XXXXXX XXXXXXXXXX, a las XXXXXXX.**, con el fin de adelantar diligencia de Conciliación de **XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX** y otros aspectos relacionados con el cuidado y protección favor del niño **XXXX XXXXXXXXXX XXXXXX,** de X años de edad, de acuerdo a lo solicitado por la señora **XXXXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXXX.**

Si no comparece el día y hora señalada para esta diligencia el trámite de la misma continuará y se procederá a **Fijar Custodia y Cuidado Personal, Cuota de Alimentos y Regulación de Visitas mediante Resolución.**

Cordialmente,

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
Comisaria de Familia Municipal

El Citado:

_____

NOTA: PRESENTARSE CON CEDULA DE CIUDADANIA Y COPIA DE ELLA.
Art. 111 Ley 1098 de 2006: Numeral 2. *… Cuando habiendo sido debidamente citado a la audiencia el obligado no haya concurrido, o habiendo concurrido no se haya logrado la conciliación,* [el funcionario] *fijará cuota provisional de alimentos…*
El Art. 137 del Código del Menor *señala: "…Si citada en dos oportunidades la persona señalada como obligada a suministrar alimentos al menor, no compareciere, habiéndosele dado a conocer el contenido de la petición, o si fracasare la Conciliación, el funcionario fijará prudencial y provisionalmente alimentos"...*
Art. 35 Ley 640 de 2001: *"La Inasistencia a la Audiencia faculta al solicitante para acudir directamente a la vía judicial".*
Primera Citación.

AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN DE XXXXXX XXXXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX
H.S.F XXX-XXXX

Ante el despacho de La Comisaria de Familia, el día de hoy xx del mes de xxxx del año xxxxx se hicieron presentes en el Despacho de la Comisaría de Familia, con el objeto de realizar la audiencia consagrada en el Artículo 100 de La Ley 1098 de 2006, **"Código de La Infancia y La Adolescencia",** a solicitud del señor **XXXXXX XXXX XXXXX,** para llevar a cabo **AUDIENCIA DE COCILIACION DE XXXXXXX,** según los artículos 24 y 111 del Código de Infancia y Adolescencia, a favor del niño **XXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXX,** de X años de edad.

P A R T E S

Los señores: **XXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX.**
Identificado con cédula de ciudadanía No. XXXXXXXXXXX XXXXXXXX.
Residente en: XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXX.
Edad: XX años
Estado civil: XXXXX XXXX XXXX.
Profesión u oficio: XXXXXXXXXXX.
Salario Actual: XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y la señora: **XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXX.**
Identificada con cédula de ciudadanía No. XXXXXX XXXXXXXXXXX.
Residente en: XXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX.
Teléfono: XXXXXXXXXXXXXX
Edad: XX años
Estado civil: XXXXXXXX.
Profesión u oficio: XXXXXXXXXXXXX.

Las anteriores personas asisten en calidad de padre y madre del niño **XXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX.**

ADVERTENCIA Y OBSERVACIONES

"La Comisaria de Familia en calidad de Conciliador, da apertura a la presente Audiencia, instruye a las partes sobre los beneficios de la Conciliación, sobre los derechos y deberes como madre y padre. De igual manera, informa a los padres sobre **"los derechos"** de los hijos de padres separados, entre los que se cuentan el no tener que escuchar a uno de los padres denigrando del otro.

Acto seguido se enumeran los siguientes

H E C H O S Y P R E T E N S I O N E S

1. el señor **XXXXXXXX XXXXXXXXX XXXXXX,** se presenta a este despacho con el fin de conciliar cuota de alimentos a favor de su hijo **XXXXXXXXX XXXXXXXXX XXXXX,** de X años de edad, manifestando XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XX

2. El señor Ofrece una cuota de alimentos a favor de su hijo **XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX** de **XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX,** mensuales, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX X.

Acto seguido, la Comisaría de Familia, cede el uso de la palabra a la señora: **XXXXXXXXXXXXXXXX,** **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX X.

Los padres, luego de haber discutido sobre el tema y haber sido asesorados ampliamente al respecto, celebran el siguiente acuerdo, incluyendo otros aspectos como, Custodia y Cuidado Personal, Cuota de Alimentos, Visitas.

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN : 01	Página1 de 3
		12/10/2011	Código:FO-MMI4-P1.1-14
	Anexo 38 AUDIENCIA DE CONCILIACION H.S.F. XXX-XXX	T.R.D.332	

A C U E R D O S

1. CUSTODIA Y CUIDADO PERSONAL: El niño **XXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXX,**
Estará bajo el cuidado de la madre. Señora **XXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXX,** quien deberá cumplir con sus deberes y obligaciones.

2. COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD PARENTAL: El padre realizara los aportes de manutención que a continuación se redactan.

3. ALIMENTOS (Dinero en efectivo): El señor **XXXXXXX,** aportara los primeros cinco días de cada mes a partir del mes de XXXXX XXXXXXX, la suma de **XXXXXXXXXXXXXXXX,** Esta cuota es por concepto de alimentos y demás gastos, como salud, educación, recreación y vestuario.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX X.

4. CUOTAS EXTRAS: El señor Aportara una cuota del XXXXXXX cuando llegue las primas en los meses de junio y diciembre de cada año.

5. INCREMENTOS: Las cuotas relacionadas anteriormente, se incrementarán anualmente, a partir del mes de enero de XXXXX de acuerdo con el aumento del salario mínimo legal y del IPC.

6. INCUMPLIMIENTO: En caso de incumplimiento por parte del Señor **XXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, éste rehúsa a cualquier tipo de requerimiento o de constitución en mora, porque sabe que se trata de una obligación clara, expresa y actualmente exigible.

7. REGIMEN DE VISITAS: El padre ejercerá las relaciones paternas filiales, de la siguiente manera: Cuando pueda verlo ya que no reside en el mismo Municipio.

8. HOMOLOGAR DECISION: Remitir el expediente al Juzgado Promiscuo Municipal, con el fin de que se homologue la Audiencia de Conciliación realizada en este despacho por las partes.

FIRMA DE ACUERDOS:

No siendo otro el objeto de la presente diligencia, se da por terminada a Audiencia y se firma el Acta por las partes involucradas en el bienestar de la familia y de los hijos.

El Padre: La madre:

_____ _____

A P R O B A C I O N

Estando las partes de conformidad, El Comisario de Familia le da la **APROBACIÓN** al presente acuerdo.
La presente Acta hace tránsito a cosa juzgada, de acuerdo con lo establecido por la Ley 23 de 1991, Ley 446 de 1998 y 640 de 2001.

A las partes se les hace entrega de una copia del acta manifestándoles que esta **ES PRIMERA COPIA Y PRESTARA MERITO EJECUTIVO**. (Art. 115 del C. P. C.)

IMPORTANTE PARA LAS PARTES:

"La audiencia de Conciliación prestará mérito ejecutivo, lo que quiere decir que ante un eventual incumplimiento de los acuerdos aquí señalados, se podrá acudir a la vía judicial para solicitar el cumplimiento. Si es de cuota alimentaria, la madre solicitante podrá acudir al Juzgado de su localidad para hacer la demanda ejecutiva y entre otras cosas, podrá embargar los bienes o el salario del padre. En el peor de los casos y por la renuencia del obligado con la cuota, podrá acudir directamente a la Fiscalía, haciendo presentación directa de la presente audiencia".

La Comisaria de Familia

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
Comisaria de Familia Municipal

RESOLUCION No. XXX XXXXXX
"POR MEDIO DE LA CUAL SE DICTAN OBLIGACIONES DE PROTECCIÓN A FAVOR DE LA XXXX XXXXXXXXXXX

LA COMISARIA DE FAMILIA DEL MUNICIPIO DE LA VICTORIA VALLE, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y EN ESPECIAL LAS CONFERIDAS POR LA LEY DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA (Ley1098/06) Y,

10 CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que XXXXXX XXXXXXXXXXX**,**son hijos de la señoraXXXXXXXXXXXXXXXXXX y el señor XXXXXXXXXXXXXX.

SEGUNDO: Que para restablecer los derechos de XXXXXXXXXXXXXX, se avocó el conocimiento de las diligencia y se fijó para el día XX de XX de XXXX y XX de XX de XXXX a las XXXX y XXXX fecha para efectuar la audiencia de conciliación sobre XXXXXXXX de XXXXXXXX**,** citación que fueron enviadas al solicitado en debida forma y no se presentó el padre de los niños y tampoco justifico su ausencia para llevar a cabo la respectiva audiencia.

TERCERO: Que trascurridos el tiempo de la audiencia de conciliación el señor **XXXXXXXXX XXXXXXXXX,** no justifico su ausencia motivo por el cual se procede a fijar XXXXXXXX mediante resolución, conforme al artículo 111 numeral 2 ley 1098 de 2.006 Código de Infancia y Adolescencia y el fin de esta audiencia era proteger y restablecer los derechos de XXXXXXXXXX XXXXXXXXX conforme al artículo 44 Constitución Nacional, en cuanto la alimentación, educación, salud, recreación y vestuario son derechos fundamentales que se le deben proteger a la niña.

CUARTO: Que la custodia y cuidado personal de la niña quedara a cargo de la señora **XXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX,**ya que al momento ha demostrado y cumplido a cabalidad su rol de madre, podemos encontrar por parte de parte del señor un desinterés por suministrarle los alimentos a sus hijos, ya que en dos ocasiones este despacho le ha enviado citaciones y el señor nunca se reporta ni vía telefónica y muchos menos presencial, por lo que este despacho procede a restablecer mediante resolución, las medidas provisionales a favor de la xxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx**.**

1. Que en mérito de lo expuesto se :

11 RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Decretar como medidas de protección a favor de la niña xxxxxxxxx, las siguientes: **A)** El señor xxxxxxxxxxxxxxxxxx, está en la obligación de suministrarle alimentos a su hijo(a), conforme al artículo 133 Decreto 2737 de 1.989 Código del Menor y artículo 25 Ley 1098 de 2.006, Código de Infancia y Adolescencia y artículo 44 Constitución Nacional por lo tanto deberá suministrar la suma de **xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx** mensuales, cantidad que será girada a la progenitora, esta suma es integral, donde abarcaría la salud, educación, vestuario y recreación a favor de la niño(a) **xxxxxxxxxxxxx**, la suma antes mencionada será entregada los primeros Cinco (_) días de cada mes a partir del mes de **xxxxx** y será incrementada para el mes de enero de cada año según el incremento salarial.. **B).** Que el señor **xxxxxxxxx**, podrá ejercer las relaciones paternas filiales con su hija cuando este en el Municipio de **xxxxxxx** pero sin interrumpir sus actividades académicas, además deberá informar a la madre de la niña con anticipación cuando vendrá a visitar a su hija.

ARTICULO SEGUNDO: Contra la presente Resolución procede el recurso de REPOSICIÓN, ante la este mismo despacho a fin de que se, modifique o reforme. Para lo cual deberá sustentarse por escrito dentro de los XXX (_) días siguientes a la notificación de la presente.

Dada en La Victoria Valle a los XXX (_) días del mes de xxxx del año dos mil once xxxxxxxxxx

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
Comisaria de Familia Municipal

CFM- 001-2011

La Victoria Valle,

Señor
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXX
La Victoria Valle

REF// Requerimiento – H.S.F. XXXXXXXXXXXX

De conformidad con el Código de La Infancia y La Adolescencia y la ley 23 de 1.991, me permito requerir a usted, para que cumpla con la obligación alimentaria suscrita en La Comisaria de Familia del Municipio de La Victoria Valle, con la señora **XXXXXXXXXX XXXXXX** y en beneficio de: **XXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX**

IGUALMENTE ME PERMITO INFORMARLE QUE EN CONFORMIDAD CON EL PORCENTAJE DE INCREMENTO DEL SALARIO MINIMO LEGAL MENSUAL VIGENTE, EL INCREMENTO QUE USTED DEBE APORTAR DESDE CORRESPONDIENTE AL AÑO XXXXX ES DEL XX DEJANDO ASI LA CUOTA DE ALIMENTOS A PARTIR DEL MES DE XXXXX DEL AÑO XXXX EN UN VALOR DE **$XXXXXX**

Así mismo la señora **XXXXXX** manifiesta que usted se encuentra en una mora de las cuotas de alimentos correspondientes a los meses de XXXXXXXX del año 2011 dando un total de **XXXXXX XXXXXXXXX**

Se advierte que si dentro de cinco (_) días hábiles, siguientes a la entrega de este requerimiento, no cumple con la obligación citada, se procederá a demandar, mediante el PROCESO CIVIL DE MINIMA CUANTIA, (SOLICITANDO EMBARGO DE SUS INGRESOS), o en su defecto se instaurará en su contra DENUNCIO PENAL POR INASISTENCIA ALIMENTARIA, cuya pena es de prisión de uno (1) a cuatro (4) años y multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales. Art. 270 del Código del Menor.

Atentamente,

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
Comisaria de Familia

Elaboró y Aprobó: Luz Eliana Henao Quintero

COMISARIA DE FAMILIA
La Victoria Valle

AUTO No. XXXX -2011

xxxxx (_) de xxxxx de dos mil once (2011)

La Señora **xxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxx**, mayor de edad y con domicilio en xxxxxxxxxxxxx, presenta solicitud de protección por **VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**, contra su ex compañero permanente **xxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxx**, mayor de edad y domiciliado en La xxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxx, de esta localidad.

El Artículo 5º de La Ley 575 de 2000, norma que rige la materia, prescribe: "La petición de medida de protección podrá ser presentada personalmente por el agredido, por cualquier otra persona que actué en su nombre y por el Defensor de Familia, cuando la víctima se hallare en imposibilidad de hacerlo por sí misma". **CONSIDERA** el Despacho que en este caso se está frente a hechos que merecen credibilidad, así como se desprende del referido denuncio; la versión que ha sido rendida bajo la gravedad del juramento, por lo tanto hay mérito suficiente para que se le dé inicio a la actuación por **VIOLENCIA INTRAFAMILIAR** y se adopte una medida provisional de protección a favor de la señora xxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxx.

De otra parte en este asunto se cumplen los demás requisitos de procedibilidad estipulado por la Ley y este Despacho es competente para conocer los hechos expuestos por la quejosa. (Art. 1, Ley 575 de 2000). Por lo someramente expuesto, La Comisaria de Familia de La Victoria Valle,

RESUELVE:

PRIMERO.- AVOCAR y **ADMITIR** la solicitud presentada por xxxxxxxxxx xxxxxxxxx, en contra del Señor xxxxxxxxxxxxxxxx, Una vez radicadas las presentes diligencias **IMPRIMASE A LAS MISMAS**, el procedimiento que señala la ley 294 de 1996, reformada por la ley 575 de 2000 y revísese si en este despacho obra medida de protección anterior. Abrase Historia de Atención y Revísese si en este despacho existe Historia de atención anterior.

SEGUNDO.- Como quiera que de los hechos narrados en el libelo contentivo de la solicitud, se observa que el Señor xxxxxxxxxxxxxxxx, ha incurrido en actos de agresión en la persona de la Señora xxxxxxxxxxxxxx. Se Impone **MEDIDA PROVISIONAL DE PROTECCIÓN** en favor de la víctima y en contra del presunto agresor señor xxxxxxxxxxxxxxxxx. Conminándolo para que cese todo acto de violencia, agresión, maltrato, amenaza u ofensa por parte de él y en contra de la Víctima, so pena de hacerse acreedor a las sanciones previstas en la ley 294 de 1996 , en su artículo 7, modificado por la Ley 575 de 2000, artículo 4, así: Por la primera vez, multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes, convertibles en arresto; si el incumplimiento de la medida de protección se repitiere en un plazo de dos (2) años, la sanción será en arresto entre treinta (30) y cuarenta y cinco (45) días.

TERCERO.- Citar al presunto agresor xxxxxxxxxxxxxx y la víctima xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, para que comparezcan el día xxxxxxxxxxxxxxxxxx a la hora de las xxxxxxxxxx de la tarde, para la realización de una Audiencia en la que se recibirán descargos y en la que se procurará la solución del conflicto, decretarán y practicarán pruebas a la que deben concurrir obligatoriamente las partes. Si el agresor no compareciere se entenderá que acepta los cargos formulados en su contra. Revísese si en este despacho existe medida de protección.

CUARTO.- Notifíquese **personalmente o por aviso** a las partes de la anterior determinación, acudiendo a la autoridad de policía para el cumplimiento de lo resuelto y para que tomen las medidas legales de ayuda a la víctima de que trata el artículo 20 de La Ley 294/96.

QUINTO: Notifíquese a la Estación de Policía de la Localidad, para que se sirvan colaborarle a la Señora xxxxxxxx xxxxxxxxx xxxxxxxxxx, identificada con la C.C. No. xxxxxxxxxxxx de xxxxxxxxxxxxxx y quien reside en xxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxx, para que se le brinde apoyo y protección a ella y a sus hijos, teniendo en cuenta que el señor xxxxxxxxxxx xxxxxxxxx xxxxxx xxxxxx, arremete física, verbal, psicológica y moralmente a la denunciante.

SEXTO.- Dar aviso de la iniciación de las presentes diligencias al Agente del Ministerio Público.

SEPTIMO.- Se le hace saber a la víctima que puede acudir a la justicia penal, para que se investigue el delito que resulte contra la familia.

OCTAVO.- Contra el presente auto no procede ningún recurso.

NOVENO.- Abrir Historia Socio Familia.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Comisaria,

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO

SOLICITUD DE MEDIDA DE PROTECCION

No.

COMISARÍA DE FAMILIA
DEL MUNICIPIO DE LA VICTORIA VALLE

PROCESO:	**12 MEDIDA DE PROTECCIÓN**
SOLICITANTE:	
DIRECCIÓN:	
OCUPACIÓN:	

AGRESOR:	
DIRECCIÓN:	
OCUPACIÓN:	

En La Victoria Valle, a los XXXXX (XX) días del mes de XXXX de dos mil once (2011), siendo las XXXXX, se hizo presente en el Despacho de esta Comisaría la señora: **XXXXXXXXXXX XXXXXXXXX** de XX años de edad, identificada con la C.C. 66.979.517 de Cali Valle y con el fin de solicitar **MEDIDA DE PROTECCIÓN** que trata la ley 294 de 1996 y 575 de 2000 en contra de **XXXXXX XXXXXX** de XX años de edad. Por tal motivo la suscrito Comisaria de Familia la juramento previas las formalidades de los artículos 67 – 69 del C.P.P. y 435 – 436 C.P. Quien en razón del juramento prometió decir la verdad y nada más que la verdad en la solicitud que va a formular. Acto seguido se procede a oír a la denunciante sobre los hechos motivo de la solicitud. **PREGUNTADO**.- Sírvase hacer un relato claro y preciso de los hechos objeto de su queja.- **CONTESTO**.- XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX. **PREGUNTADO**.- Estos hechos suceden en estado de embriaguez.- **CONTESTO**.- XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXX **PREGUNTADO.-** Ha recibido anteriormente agresiones físicas o verbales por parte de su ex compañero- **CONTESTO**.- XX, **PREGUNTADO**.- XXXXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXXX. **PREGUNTADO**. Manifieste al despacho si desea agregar, corregir o enmendar algo a lo que acaba de narrar. **CONTESTO**.**XXX** No siendo otro el objeto de la presente diligencia se termina y firma por quienes en ella intervinieron.

La Comisaria,

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO

La solicitante: _____

La Victoria Valle,

Señor:

_____

La Victoria Valle
E.S.D

Comedidamente solicito a usted se sirvan colaborarle a la Señora **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, identificada con la C.C. No. XXXXXXXXXXX de XXXXXXXX, quien reside en XXXXXXXXXXXX B/ XXXXXXXXXXXXXXX, para que se le brinde apoyo y protección a ella, teniendo en cuenta que el señor **XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXX**, arremete física, verbal, psicológica y moralmente a la denunciante.

Le informo que este despacho procedió a realizar **XXXXXXX** en contra del denunciado en virtud del Art. 1 de la Ley 575 del 2000 en concordancia con la Ley 294 de 1996.

Así mismo solicito informar a este despacho por escrito las actuaciones realizadas por parte de su dependencia.

Cordialmente,

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
Comisaria de Familia

INCUMPLIMIENTO DE MEDIDA DE PROTECCION

COMISARIA DE FAMILIA
LA VCITORIA VALLE

La Victoria Valle, xxx de Febrero de 2011

Visto el informe secretarial que antecede, y teniendo en cuenta escrito presentado por la señora ---------- mediante el cual informa el incumplimiento de la MEDIDA DE PROTECCION No. xxxx de 2011 impuesta por este Despacho al señor ----------, este despacho,

R E S U E L V E:

PRIMERO: Admítase la solicitud presentada por la señora---------- y en consecuencia cítese a las partes para adelantar la respectiva audiencia pública de incumplimiento de **MEDIDA DE PROTECCION**.

SEGUNDO: Fijar xxxx, mes de xxxx del año dos mil once, hora xxxx de la xxxx para celebrar audiencia pública de incumplimiento de medida de protección.

CUMPLASE

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
COMISARIA DE FAMILIA

AUTO TRASFORMACIÓN MULTA EN ARRESTO EN UN PROCESO POR SOLICITUD DE MEDIDA DE PROTECCIÓN POR VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

COMISARIA DE FAMILIA
LA VICTORIA VALLE

La Victoria Valle, a los ___ (__) días del mes de _____ de dos mil Once (2011)

ASUNTO:

Revisado el expediente No. _____, este despacho se dispone a transformar una multa en arresto, por no pago, y solicitar la correspondiente orden de arresto dentro de las diligencias por Incumplimiento de una Medida de Protección.

13 CONSIDERACIONES Y DECISIÓN

LA TRASFORMACION DE LA MULTA

Conforme al artículo 7º de la ley 294 de 1996, modificado por el artículo 4º de la ley 575 de 2000, el incumplimiento de una medida de protección es sancionable con multa de 2 a 10 salarios mínimos legales mensuales, y en el caso de no consignarse la multa dentro del término estipulado en la ley, es convertible en arresto, a razón de 3 días por cada salario mínimo impuesto.

En las diligencias por incumplimiento de Medidas de Protección por Violencia Intrafamiliar seguida contra _____, se sancionó a este último con multa de dos (2) salarios mínimos legales mensuales, decisión confirmada por el Juzgado Promiscuo Municipal, mediante sentencia de fecha _____ (__) de _____, de dos mil once (2011), notificada mediante aviso el día ___de _____ del presente año; y como quiera que según oficio No. _____, de fecha _____ (___) de _____ de dos mil once (2011) el Secretario de Hacienda certifica que el sancionado no registra pago alguno en esa dependencia, la multa debe ser transformada en arresto conforme al artículo 7º de la ley 294 de 1996 ya que pese a que conoce la sanción impuesta, no ha procedido al pago de la misma dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, y por tanto, debe proceder la trasformación de la multa en arresto a razón de seis (6) días.

A juicio de este despacho, se hace necesaria la adopción de la trasformación de la multa en arresto por la magnitud de la infracción y por cuanto el hecho de no efectivizarse la sanción, según se deduce del expediente, implicaría una facilidad o escapatoria para que el infractor eventualmente volviere a vulnerar la medida de protección en cuanto que observaría que su conducta violatoria de la ley no es reprochada, máxime cuando el maltrato ha sido de manera continua, por causa del alcohol, y por tanto es más factible que ocurra nuevamente.

COMPETENCIA PARA ORDENAR EL ARRESTO

Debe este despacho remitir el expediente a efectos de que se profiera la orden de arresto por el competente, como quiera que por mandato constitucional, artículo 28, le está vetado a las autoridades administrativas privar de la libertad a las personas.

Expresa el artículo 17 de la ley 294 de 1996, modificada por el artículo 11 de la ley 575 de 2000, que: "…No obstante cuando a juicio de Comisario sean necesario ordenar el arresto, luego de practicar las pruebas y oídos los descargos, le pedirá al Juez de Familia o Promiscuo de Familia, o en su defecto, al Civil Municipal o al Promiscuo que expida la orden correspondiente, lo que decidirá dentro de las 48 horas siguientes…".

Al observarse necesaria la trasformación de la multa en arresto, considera este despacho, que el competente para proferir la orden de arresto respectiva, previa solicitud, es el Juez Promiscuo de Familia de Santa Rosa de Viterbo, al tenor de la norma ya trascrita.

El artículo 10 del Decreto Reglamentario 652 de 2001 expresa: **"*Arresto.*** De conformidad con el artículo 11 de la Ley 575 de 2000, la orden de arresto prevista se expedirá por el juez de familia o promiscuo de familia, o en su defecto por el juez civil municipal o promiscuo, mediante auto motivado, con indicación del término y lugar de reclusión…

Para su cumplimiento se remitirá oficio al comandante de policía municipal o distrital según corresponda con el fin de que se conduzca al agresor al establecimiento de reclusión y se comunicará a la autoridad encargada de su ejecución así como al comisario de familia si este ha solicitado la orden de arresto"

Por tanto se solicitará al **JUEZ PROMISCUO DE LA VICTORIA VALLE**, se expida la orden de arresto correspondiente en concordancia con el artículo 10 del decreto reglamentario 652 del 2001.

En consideración a lo anterior, la Comisaría de Familia de La Victoria Valle Dispone,

PRIMERO: Trasformar la multa impuesta a _____, en arresto de seis (6) días, de conformidad con la parte motiva de este auto.

SEGUNDO: Solicítese al JUEZ PROMISCUO MUNICIPAL DE LA VICTORIA, se expida la orden de arresto correspondiente en consideración a la parte motiva de esta providencia, remitiéndole el expediente.

TERCERO: Contra el presente auto procede el recurso de Reposición de conformidad con el literal a) del artículo 7º de la ley 294 de 1996.

14 NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

La Comisaria,

_____

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO

La Psicóloga,

_____

NORMA CONSTANZA RIVERA

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

La Comisaría de Familia del municipio de La Victoria certifica que el día XX del mes de XXXXXX de 2011 se llevó a cabo VALORACIÓN MÉDICA y toma de muestras necesarias por presunto abuso sexual, a la adolescente **XXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXX XXXXXX,** de XX años de edad, respetándose sus derechos conforme a la ley. Dicho procedimiento fue realizado con consentimiento de la madre **XXXXX XXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXX,** identificada con C.C. XXXXXXXX expedida en XXXXXXXXX XXXXX.

Los abajo firmantes certifican que el presente documento ha sido leído y entendido en su integridad y se les ha advertido que la información contenida en el informe de valoración médica será utilizada en un proceso judicial y podrá ser presentada en un juicio oral.

Para constancia de lo anterior los abajo firmantes.

_____
XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXX XXX
C.C. XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX

_____ _____
MÉDICO **COMISARIA DE FAMILIA**
R-M

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	VERSION: 01	Página: 1 de 1
	REGISTRO DIARIO DE ACTIVIDADES	12/10/2011	CODIGO: FO-MMI4-P1.1-24
		T.R.D 332	

Psicólogo(A):_____

DIA	MES	AÑO

HORA	CITAS NOMBRES	TELEFONO	ENTIDAD	CEDULA	EDAD	SEXO		MOTIVO DE CONSULTA						FIRMA	OTRAS ACTIVIDADES
						F	M	1	2	3	4	5	6		

MOTIVO DE CONSULTA
1. Violencia Intrafamiliar
2. Abuso Sexual
3. Maltrato Infantil
4. Vulneración de Derechos
5. Relación Familiar
6. Otros

ENTIDAD
Institución Educativa
Hospital

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN 01	Página 1 de 1
		12/10/2011	Código: FP-MMI4-P1.1-25
	Anexo 49 LISTADO DE ASISTENCIA CAPACITACIONES COMISARIA	T.R.D. 332	

ACTIVIDAD_____

Contrato No._____

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

No.	NOMBRE COMPLETO	No. DOCUMENTO DE IDENTIDAD	¿Pertenece a alguna asociación? ¿Cuál?	Forma de Contacto (Tel, dirección)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN: 01	Página1 de 5
		12/10/2011	Código:FO-MMI4-P1.1-27
	Anexo 50 INFORME CHARLAS COMISARIA DE FAMILIA	T.R.D. 332	

Fecha diligenciamiento Informe: _____

Responsable diligenciamiento: _____

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Primera Parte- Preparación

Participantes (Determine el perfil de los asistidos y anexe la lista de asistencia)	
Grupo Poblacional	

Necesidad Identificada
Objetivo de la Charla
Resultados Esperados
Actividades programadas

Segunda Parte- Ejecución

Situación encontrada

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN: 01	Página1 de 5
		12/10/2011	Código:FO-MMI4-P1.1-27
	Anexo 50 INFORME CHARLAS COMISARIA DE FAMILIA	T.R.D. 332	

Actividades realizadas
Conocimientos impartidos
Conclusiones
Recomendaciones
Resultados Obtenidos
Evaluación de la Charla

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN: 01	Página1 de 5
		12/10/2011	Código:FO-MMI4-P1.1-27
	Anexo 50 INFORME CHARLAS COMISARIA DE FAMILIA	T.R.D. 332	

Tercera Parte – Compromisos (En caso de que los haya)

Compromisos del asistido	**Responsables**	**Fecha**	**Cumplimiento**	**Fecha**
Compromisos para COMISARIA	**Responsables**	**Fecha**	**Cumplimiento**	**Fecha**
Observaciones				

Fecha de cierre	
Responsable del asistido	
Firma	
Cargo	
Responsable del organismo	
Firma	
Cargo	
Visto Bueno de la psicóloga y/o trabajadora social	

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit: 800.100.524-9	VERSIÓN: 01	Página1 de 1
		12/10/2011	Código: FO-MMI4-P1.1-26
	Anexo 51 EVALUACIÓN CAPACITACIONES COMISARIA	T.R.D.	

Esta evaluación tiene como objeto mejorar el desarrollo de capacitaciones futuras, por tal motivo es importante su sincera calificación y aporte.

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

Tema Capacitación: _____

Nombre del Facilitador: _____

Marque con una X su respuesta:

1. Cómo le pareció el lugar en que se realizo la capacitación ___ Bueno ___Regular ___Malo

¿Por qué? _____

Sugerencias :_____

2. Qué tan pertinentes resultaron la fecha y la hora ___ Mucho __Poco ___Nada

¿Por qué? _____

Sugerencias : _____

3. Cómo le pareció el tema según sus necesidades: ___ Muy Útil __Poco Útil ___Nada Útil

¿Por qué? _____

Sugerencias : _____

4. Cómo le pareció el dominio del tema por parte del facilitador Bueno__ Regular __Malo

¿Por qué? _____

Sugerencias : _____

5. El material utilizado ___ Bueno____ Regular___ Malo

¿Por qué? _____

Sugerencias : _____

Muchas Gracias!!!!

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	Versión: 01	Página: 1 de 1
	Anexo 52 PLAN DE ACCIÓN COMISARIA DE FAMILIA	12/10/2011	Código: FO-MMI4-P1.1-28
		T.R.D.332	

Eje o Dimensión o económico
Objetivo General: _____
Sector: _____
Programa: _____
Meta de Resultado: _____

Código	Proyecto	Nombre	Indicador de Producto		Actividades	Programación de Actividad				Costo Total Proyecto 20XX	Fuentes de Financiación						Dependencia Responsable	Observaciones
			Linea de Base Dic.31/XX	Valor Esperado Dic31/XX		ITrim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.		Rec. Propios	Crédito	SGP	Regalias o Fondo de Regalías	Otras Transf. Nacionales	Otros		

AUTO No. XXXXX
La Victoria, XXXX de 2011
Radicación No. XXXXXX

La suscrita Comisaria de Familia con funciones en el Municipio de La Victoria Valle, en uso de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por el artículo 86 de la ley 1098 de 2006, inicia **PROCESO ADMINISTRATIVO** referente a proteger los derechos de unos adolescentes, en el sentido de tomar las medidas policivas necesarias, toda vez que se evidenció por parte de los uniformados del Municipio de La Victoria , que en un establecimiento público en donde se expende licor, se encontraban unos adolescente de ésta municipalidad.

La Comisaría de Familia con funciones en el municipio de La Victoria, en uso de las facultades legales conferidas por la ley 1098 de 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia, y teniendo en cuenta que:

1. Ante el Despacho de la Comisaría de Familia con funciones en el municipio de La Victoria Valle, llega oficio proveniente del Comando de Policía de la Estación de éste municipio, el No. XXXXXX del XXXXX de XXXXX de 2011, firmado por el Subintendente **XXXXX XXXXX XXXXX,** Comandante de dicha estación y mediante el cual dan conocer al Despacho una situación irregular vivida con unas adolescentes en ésta municipalidad.

2. Indica la misiva que mediante el informe policial No. XXXXXXX del XXXXXX de XXXXX de la presente anualidad, el Patrullero **XXXXXX XXXXX XXXX** coordinador de Infancia y Adolescencia de éste municipio, reporta que dentro del establecimiento público conocido con la razón social XXXXXXXX, administrado por el señor **XXXXX XXXXX XXXXX,** se encontró a tres adolescentes departiendo con amigos y consumiendo bebidas embriagantes en el mencionado lugar. Que las adolescentes son: **XXXXX XXXXX XXXXX** de XXXX años de edad; **XXXXX XXXXXX XXXX,** de XXXX años de edad, y **XXXXX XXXX XXXX** , de XXXX años de edad.

3. Que el dentro del informe del Patrullero de Infancia y Adolescencia, se indica que el operativo se cumplió el día XXXXX de XXXX a las XXXXXXX, en la XXXXXXX administrada por el señor XXXXX XXXX XXXX, identificado con CC No. XXXXX expedida en XXXXX, residente en la XXXXXXX del Centro de ésta municipalidad, teléfono No. XXXXXXXXX.

4. Que de igual manera ante la Comisaría de Familia, llegó nuevo oficio proveniente del Comando de Policía de la Estación de éste municipio, el No.

XXXXXXX del XXXX de XXXXX de 2011, firmado por el Subintendente XXXXX XXXXXX XXXX, Comandante de dicha estación y mediante el cual dan conocer al Despacho otra situación irregular vivida con un adolescente en ésta municipalidad.

5. Indica la misiva que mediante el informe policial No. XXXXXX del XXXX de XXXX de la presente anualidad, el Patrullero **XXXX XXXX XXXXX** coordinador de Infancia y Adolescencia de éste municipio, reporta que dentro del establecimiento público conocido con la razón social XXXXXX, administrado por el señor **XXXXX XXXXX,** se encontró al adolescente **XXXXX XXXXX XXXX** de XXXXX años de edad.

6. Que el dentro del informe del Patrullero de Infancia y Adolescencia, se indica que el operativo se cumplió el día XXXXX de XXXXXX a las XXXXXXX, en la XXXXXXX administrada por el señor **XXXXXX XXXXX XXXXX**. Que en dicho lugar encontraron al adolescente **XXXXX XXXXX XXXX,** quien se encontraba departiendo con amigos y consumiendo bebidas embriagantes en dicho lugar.

7. Que el comandante de la Estación envía los oficios para los fines legales pertinentes, acompañando las respectivas actas de entrega de los menores a sus respectivas madres.

8. Que el Numeral 3 del Artículo 20 de la Ley de Infancia y Familia, señala: *"**Derechos de Protección:** Los niños, las niñas y los adolescentes serán protegidos contra: … 3. El consumo de tabaco, sustancias psicoactivas, estupefacientes o alcohólicas…."*. De igual manera, el Art. 323 del Código del Menor, habilitado por el Art. 217 de la ley de infancia y adolescencia prescribe: *"Prohíbase la venta de bebidas alcohólicas a menores y su ingreso a sitios de diversión donde se presenten espectáculos que atenten contra su integridad moral o su salud física o mental".*

9. Que los anteriores artículos riman con lo prescrito en el Artículo 324 del Código del Menor, habilitado por el Artículo 217 de la Ley de infancia y Adolescencia, que dice: *"**Multas para propietarios de establecimientos que violen disposiciones.** Las violaciones de las disposiciones consagradas en los artículos 322 y 323, acarrearán al propietario del establecimiento o responsable de su explotación, multa de treinta (30) a trescientos (300) salarios mínimos legales diarios, impuesta a prevención por el Comisario de Familia, el Alcalde Municipal o su Delegado o el Inspector de Policía."*

10. Que analizado el caso y por lo señalado en los artículos mencionados, existe la necesidad de proteger la integridad de los adolescentes del municipio, en el

sentido de indagar si efectivamente el administrador de la Discoteca está infringiendo la ley.

11. Se busca entonces adelantar el correspondiente trámite, con miras a decidir si es procedente una medida drástica que estabilice la conducta social determinante del ilícito, -para el caso concreto ordenar una multa y por reiteración de la conducta reprimida, solicitar el cierre del establecimiento-, o por el contrario, resarcir el daño social mediante una simple amonestación.

Con base en lo expuesto, la suscrita Comisaria de Familia con funciones en el municipio de La Victoria Valle,

DISPONE:

Primero (1): Avocar el conocimiento de la presente diligencia, tendiente a verificar el incumplimiento de la ley por parte del administrador de la XXXXXXX de éste municipio. Para tal fin, se reconoce como administrador del establecimiento de comercio denominado XXXXXXXX, al señor **XXXXXX XXXXX XXXXX.**

Segundo (2): Citar de manera urgente e inmediata, al administrador de la XXXXXXXX, con el fin de que comparezca a la Comisaria de Familia del municipio de La Victoria Valle, para notificarle el inicio de Procedimiento y de una vez escuchar sus descargos.

Tercero (3): Señalar a la fecha del día XXXXXX de XXXXX de 2011, a XXXXXX, para realizar la citada audiencia. Para el efecto, elabórese la respectiva citación.

Cuarto (4): Tomar como pruebas el informe policial y las respectivas actas de entrega de las adolescentes a sus madres. De igual manera, las diligencias adelantadas con el adolescente **XXXX XXXX XXXX XXXX** de XXXXX años de edad, Radicación **No. XXXX** y las adolescentes **XXXX XXXX** de XXXX años de edad; XXXX XXXXX XXXXX, de XXXXX años de edad, y **XXXX XXXX,** de XXXXXX años de edad, bajo la radicación **No. XXXX** de éste Despacho, bajo el mismo cargo, en el mismo lugar y por los mismos hechos.

Quinto (5): Las demás medidas que sean necesarias para el esclarecimiento de los hechos y para que en el futuro circunstancias como ésta, no se repitan.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Comisaria de Familia:

Luz Eliana Henao Quintero

La Victoria Valle, XXXX XXX de 2011
Radicación No XXXXX

IMPOSICION DE MULTA A LA XXXXXXXXXX POR VIOLACIÓN DEL ARTICULO 322 DEL CODIGO DEL MENOR

CONSTANCIA DE EJECUTORIA

En la fecha queda en firme y ejecutoriada la Resolución No. XXXX de fecha XX de XXX de 2011, por medio de la cual se impulso multa de Treinta (_) Salarios mínimos legales diarios, al establecimiento de Comercio denominado XXXXXXXXX, por permitir el ingreso de menores de dieciocho (18) años a ese lugar.

Frente a la providencia no se interpuso recurso alguno.

_____
Luz Eliana Henao Quintero

Comisario(a) de Familia Municipal

ANEXO 54

	USO EXCLUSIVO POLICIA JUDICIAL **N° CASO**				
No. Expediente CAD	Dpto	Mpio	Ent	U. Receptora	Año	Consecutivo

ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL -FPJ-2-

Este formato será diligenciado por los servidores con funciones de Policía Judicial, en aquellos eventos en que la actuación no inició de manera oficiosa

15

Fecha:	D/	1	7	M/	0	1	A/	2	0	1	1	Hora:	1	0	0	0

Departamento	VALLE DEL CAUCA
Municipio	LA VICTORIA

15.1.1.1.1 I. TIPO DE NOTICIA

Marque con X, según corresponda:

Denuncia	X	El usuario es remitido por una entidad? X NO Fecha D 3 1 M 0 8 A 2 0 0 9
Querella		Cuál? COMISARIA DE FAMILIA MUNICIPAL
Petición Especial		Nombre de quien remite LUZ ELIANA HENAO QUINTERO
Reproducción de registros (Compulsa de copias)		Cargo COMISARIA DE FAMILIA MUNICIPAL

II. DELITO

1.
2.
3.
4.
5.

III. DATOS SOBRE LOS HECHOS

Se hace constar que el denunciante ha sido informado sobre: la obligación legal que tiene toda persona mayor de 18 años de denunciar cualquier hecho de que tenga conocimiento y que las autoridades deban investigar de oficio; de la exoneración del deber de denunciar contra sí mismo, contra su cónyuge o compañero permanente, parientes en 4o. grado de consanguinidad, de afinidad o civil, o hechos que haya conocido en el ejercicio de una actividad amparada por el secreto profesional; que la presente denuncia se realiza bajo la gravedad de juramento y acerca de las sanciones penales impuestas a quien incurra en falsa denuncia. (Artículos 67, 68, 69 del C.P.P. y 435 - 436 C.P.).

Fecha de comisión de los hechos	D/			M/			A/			Hora				

(Para delitos de ejecución continuada diligencie el siguiente espacio:)

Fecha inicial de comisión de los hechos	D/			M/			A/			Hora				

Diligencie únicamente si es posible determinar esta fecha:

ANEXO 54

Fecha final de comisión de los hechos D/ | | | M/ | | | A/ | | | Hora | | | | |

Lugar de comisión de los hechos:

Departamento | 0 | 0 | Valle | Municipio | | | | La Victoria

Localidad o Zona LA VICTORIA Barrio
Dirección
Sitio específico
Uso de armas? No X Sí
De fuego ☐ Blanca ☐ Contundente ☐ No sabe ☐ Otra ☐ Cuál
Uso de sustancias tóxicas? No X Sí

Relato de los hechos (describir circunstancias de tiempo, modo y lugar de los acontecimientos):

En caso de requerir más espacio, diligenciar hoja en blanco anexa relacionando el número de noticia criminal).

15.1.1.1.2 IV. DATOS DEL DENUNCIANTE O QUERELLANTE

16 (Cuando sea más de un denunciante diligencie el anexo 1)

Primer nombre Segundo nombre
Primer apellido Segundo apellido
Documento de Identidad C.C ☐ otra No de .
Edad: | | Años. Género: M F Fecha de nacimiento: D | | M | | A | | | |
Lugar de nacimiento País Colombia Departamento VALLE Municipio LA VICTORIA
Profesión Oficio
Estado civil Nivel educativo
Dirección residencia Barrio Teléfono
País Colombia Departamento Valle Municipio Teléfono oficina
Dirección notificación LA MISMA Barrio Teléfono
Relación con el indiciado NINGUNA
Estimación de los daños y perjuicios (en delitos contra el patrimonio): $

16.1.1.1.1 V. DATOS DE LA VÍCTIMA

17 (Cuando no es el mismo denunciante. Si hay más de una víctima diligencie el anexo 2)

Se informa a la víctima el contenido de los artículos 11, 136 y 137 del Código de Procedimiento Penal, en cuanto a la información que debe conocer en su calidad de víctima y el derecho a intervenir en todas las fases de la actuación penal de conformidad con las reglas señaladas en la norma procesal penal.

Primer nombre Segundo nombre
Primer apellido Segundo apellido

ANEXO 54

Documento de Identidad C.C ☐ otra ☐ No _____ de _____.
Edad: ☐☐ Años. Género: M ☐ F ☐ Fecha de nacimiento: D ☐☐ M ☐☐ A ☐☐☐☐
Lugar de nacimiento País Colombia Departamento VALLE Municipio LA VICTORIA
Profesión _____ Oficio _____
Estado civil _____ Nivel educativo _____
Dirección residencia _____ Barrio _____ Teléfono _____
País Colombia Departamento Valle Municipio _____ Teléfono oficina _____
Dirección notificación _____ Barrio _____ Teléfono _____
Relación con el indiciado _____
Estimación de los daños y perjuicios (en delitos contra el patrimonio): $ _____

Datos relacionados con padres y familiares de la víctima

Nombres	Apellidos	Parentesco	Dirección	Teléfono

17.1.1.1.1 VI. DATOS DEL INDICIADO

18 (Cuando sea más de un indiciado diligencie el anexo 3)

En averiguación _____ No _____

Primer Nombre _____ Segundo Nombre _____
Primer Apellido _____ Segundo Apellido _____
Documento de Identidad C.C ☐ otra ☐ No. _____ De _____
Edad: ☐☐ Años. Género: M ☐ F ☐ Fecha de nacimiento: D ☐☐ M ☐☐ A ☐☐☐☐
Lugar de nacimiento País COLOMBIA Departamento _____ Municipio _____
Profesión _____ Oficios: _____ Nivel: _____

Dirección residencia _____ Barrio _____
País COLOMBIA Departamento VALLE Municipio LA VICTORIA
Entidad donde labora _____ Dirección _____
Dirección notificación _____ Barrio _____ Teléfono _____
Relación con el denunciante _____
Alias _____
Estado civil _____ Nombre del cónyuge o compañero permanente _____
Datos relacionados con padres y familiares

Características _____

ANEXO 54

morfocromáticas

Firmas

18.1 Denunciante

LUZ ELIANA HENAO QUINTERO

18.2 Autoridad receptora

18.2.1.1.1.1

Autoridad a la cual se remitirá esta denuncia:

Entidad			Especialidad				Código Fiscal				
Nombre y apellido del fiscal:											

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: LI -MMI4-P1.1.01	VERSION: 01
	Anexo 55 **LISTADO DOCUMENTOS ENTREGADOS DEL PROCESO COMISARIA DE FAMILIA**	T.R.D. Emisor: 332	
		T.R.D. Receptor: N.A	

NOMBRE	FECHA DE EXPEDICIÓN	ENTIDAD QUE LO EXPIDE	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD
				Red Interna o link

NOMBRE	FECHA DE EXPEDICIÓN	ENTIDAD QUE LO EXPIDE	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD
				Red Interna o link
Ley 1098	Noviembre 8 de 2006	Congreso de la República	Código de Infancia y Adolescencia.	http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/L1098006.HTM
Documento ICBF No. LM11.PN13	Mayo 7 de 2007	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Lineamientos Técnicos Proceso administrativo de restablecimiento de derechos	DR-MMI4-P1.1-01
Ley 294 de1996 (modificada por la ley 575 de 2000)	Julio 16 de 1996	Congreso de la República	Se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.	http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0294_96.HTM
DECRETO 4840	Diciembre 17 de 2007	Presidente de la República	Normatividad en torno al as comisarías de familia	http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=28019#0

1. TABLA PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

PRODUCTO O SERVICIO CONFORME		PARA LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO		CAUSA NO CONFORMIDAD	CONCESIÓN		CORRECCIÓN		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
Producto o Servicio	Requisitos para conformidad	Descripción y Como	Responsable	Descripción	Descripción y como	Responsable	Descripción y Como	Responsable	Si	No

2. ACTUALIZACIONES

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION DEL LISTADO	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO

3. GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA TABLA

SERVICIO/PRODUCTO:	Describir los productos o servicios que son el resultado del proceso
LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente o proseguir a la siguiente actividad del proceso

DESCRIPCIÓN Y CÓMO (LIBERACIÓN DEL SERVICIO):	Describir en que consiste la liberación del producto o servicio y el documento en el cual queda registrada dicha información.
RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Se registra el cargo de la persona que realiza la autorización para proseguir a la siguiente actividad o entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente.
SERVICIO NO CONFORME:	Es aquel que no cumple con los requisitos definidos (Legales, del Cliente, de la Gobernación de Antioquia
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Servicio No Conforme):	Describir en que consiste el servicio No Conforme que se puede presentar, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
CONCESIÓN	Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Concesión):	Describir si se puede dar la Concesión, en caso afirmativo explicar en qué consiste, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
RESPONSABLE DE LA CONCESIÓN:	Se Registra el cargo de la Persona que autoriza la liberación de un Servicio que no cumple con los requisitos.
CORRECCIÓN:	Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Corrección)	Describir en qué consiste la corrección del Servicio No Conforme y el documento en el cual queda registrada.
RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN:	Se registra el cargo de la persona que realiza la Corrección del Servicio No Conforme
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA:	Colocar si el servicio no conforme identificado requiere la declaración de una NO CONFORMIDAD y una ACCIÓN CORRECTIVA, de acuerdo a la gravedad, frecuencia o impacto del Servicio No Conforme, cuando se presente.

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO-MEV2-P1-03	VERSION: 01
	Anexo 59 Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias	T.R.D. EMISOR 332	
		T.R.D. RECEPTOR .	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

El ciclo anual de auditorías se programa en mayo y se planea para un año comprendido entre junio y mayo del año siguiente.

Fecha de elaboración documento final año 20XX - 20XX _____

Audit. No.*	Objetivo de la Auditoria (Principales elementos a Evaluar)	Actividad, Área o Proceso objeto de la Auditoria	Elementos específicos a evaluar	Proceso y Dependencia(s) a la que pertenece o donde están presentes	Periodo de Ejecución	Periodo total de ejecución	Responsable de la Auditoria (Auditor Líder)*

* Con el objeto de llevar un control, todas las auditorias reciben un número el cual se compone por el año en curso más un consecutivo para control ej. 2011-01, 2011-02 etc.

ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO-MEV2-P1-03	VERSION: 01
Anexo 59 **Programa y Cronograma para el Ciclo Anual de Auditorias**	T.R.D. EMISOR 332	
	T.R.D. RECEPTOR .	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

* El responsable de todas las auditorias es el jefe de control interno y calidad, quién además de liderar todo el proceso, podrá ser también auditor líder de auditorías específicas.

Fecha de Elaboración del Cronograma: ___________________

Fecha de Última actualización: _____________________ (seguimiento a ejecución)

Audit. No.	**Actividad, Área o Proceso objeto de la Auditoría**	**de la Auditoria (Auditor**	**Tiempo de Ejecución**		% Ejecutado a la fecha	**Meses del año Objeto de Planeación**																																															
			Tiempo Programado	Tiempo Utilizado		JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				ENE				FEB				MAR				ABR				MAY			
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Elaborado por:

____
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Jefe de Control Interno y Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1-04	VERSION: 01
	Anexo 60 NOTIFICACION EQUIPO AUDITOR	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

La Victoria, XX de XXX de 2XXX

Miembros Equipo Auditor
Auditoria No.
Alcaldía Municipal de La Victoria

Apreciados Compañeros,
Por medio de la presente les estoy notificando que han sido nombrados miembros del equipo Auditor para la Auditoria No. XX cuyo objeto es evaluar XXXXX.

Por ello les solicito:

1. Firmar al pie de su nombre en la tabla que se presenta a continuación como señal de conocimiento y aceptación.
2. Revisar la siguiente información, así como aquella que consideren pertinente para poder realizar una adecuada auditoria y para realizar el Plan de auditoria que desarrollaremos en reunión el día XXXX a las XXX en XXX.
    a. Documento XXXX
    b. Ley XXXX
    c. etc.

Nombre Funcionario	Cargo Actual	Firma	Fecha

Nuestro trabajo comprometido y asertivo hará que nuestra Alcaldía sea cada día mejor.

Atentamente

_____ _____

XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX .
Auditor Líder Jefe de Control Interno y Calidad
Auditoria No. XXX Fecha
XXXXX a Auditar

Fecha de la Queja o Reclamo	Consecutivo Dependencia – Comisaria de Familia	Asunto General	Evolución - Respuesta	Fecha respuesta

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO-MEV2-P1-01	VERSION: 01
	Anexo 62 Formato para Valoración Previa a la Programación Anual de Auditorías Internas	T.R.D. EMISOR N.A. T.R.D. RECEPTOR N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Fecha de elaboración año 20XX:_____

Proceso, actividad, norma o área critica a auditar	**Nivel de Riesgo (grado en el que se pueden incumplir o estar incumpliendo los objetivos; importancia para el buen despeño de la Alcaldía)**			**Breve descripción importancia (fallas o relevancia para el funcionamiento institucional)**
	ALTO	**MEDIO**	**BAJO**	

Elaborado por:

_____
XXXXXXXXXXXXXXXXX
Jefe de Control Interno y Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 02	VERSION: 01
	Anexo 63 Convocatoria para la Elaboración del Programa Anual de Auditorias	T.R.D. Emisor Xxxx	
		T.R.D. Receptor Xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

La Victoria, xx de Mayo de xxxx

Doctor (a)
XXXXXXXX
Miembro del Comité Director del Sistema de Gestión – Calidad y Control-
Alcaldía Municipal de La Victoria

Respetados doctores y doctoras:

- Como Jefe Control Interno y Calidad de la Administración Municipal, les comunico que estamos en el proceso de Elaboración del Plan Anual de Auditorías Internas para lo cual necesitamos que estudie nuevamente el Procedimiento diseñado para tal fin (PR-MEV2-P1-01 Procedimiento para la Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Auditorias del Sistema de Gestión - Calidad y Control), que revise la primera versión del FO-MEV2-P1-01 Valoración Previa al Plan Anual de Auditorías Internas que se está adjuntando y que recoja toda la información que considere pertinente para poder discutir y elaborar el Programa en la Reunión que se realizará el día XXXXXX en XXXXXXX.

Así mismo se les solicita que sondeen entre los funcionarios a su cargo quienes tienen particular interés y habilidades para desenvolverse como auditores durante este año.

De antemano agradezco a ustedes su participación y compromiso con la gestión de la calidad y el control dentro de nuestra organización.

Respetuosamente,

_____
Jefe de Control Interno y Calidad
Nombre XXXXX

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 05	VERSION: 01
	Anexo 64 PLAN DE AUDITORIA	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Fecha de Elaboración: _____

Auditoria No.	**Fecha de Inicio Programada**	**Fecha Finalización Programada**	
Actividad, área, proceso o tema a auditar:	**Dependencia a la que pertenece**	**Auditor Líder**	**Auditores Acompañantes**
Alcance	**Objetivo general**	**Objetivos Específicos**	**Criterios de Evaluación** (normas y otros elementos aplicables)

AGENDA AUDITORIA							
Actividad General	**Actividades Especificas** (personas, procesos elementos auditados)	**Auditor**	**Instrumentos** (ej. Entrevista, encuesta, revisión documentación)	**Fecha**	**Hora Inicio**	**Hora Final**	**Lugar**
Reunión de Apertura							

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 05	VERSION: 01
	Anexo 64 **PLAN DE AUDITORIA**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Reunión de Enlace							
Reunión de Cierre							

RECURSOS NECESARIOS

OBSERVACIONES
- Requisitos de confidencialidad

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 05	VERSION: 01
	Anexo 64 PLAN DE AUDITORIA	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Elaboró: XXXXXX	**Auditor Líder**	**Fecha:**	**Firma:**
Revisa y Acepta:	**Responsable ceso XXX Secretaria XXXXX**	**Fecha:**	**Firma:**
Revisa y Acepta	**Jefe de Control Interno y Calidad**	**Fecha:**	**Firma:**

Auditoria No.
Área, Proceso, Elemento a Auditar:
Dependencia Responsable:

Fechas Auditoria:
Auditor Líder:
Auditores Acompañantes:

Hoja de trabajo de: _____

Actividad General y/o Especifica del Plan	Pregunta o aspecto a Evaluar	Hallazgo	Clasificación	
			Observación	No Conformidad

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 07	VERSION: 01
	Anexo 66 ACTA REUNIONES DE AUDITORIA	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor Xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

18.2.2

18.2.3 FECHA: _____ HORA: _____

18.2.4 LUGAR: _____

TIPO DE REUNIÓN: Apertura ☐ Enlace ☐ Cierre ☐

Auditoria No. _____

Orden de la reunión

Objetivo de la reunión_____

_____

_____

_____

_____

Si es reunión de apertura o de enlace

1.Presentación breve del propósito y alcance de la auditoria ☐

2.Presentación y observación del plan de auditoria ☐

3.Presentación del personal que acompañará durante la auditoria ☐

4.Presentación de las características del servicio (confidencialidad, entrevistas, encuestas) ☐

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 07	VERSION: 01
	Anexo 66 **ACTA REUNIONES DE AUDITORIA**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor Xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Si es reunión de cierre

1. Agradecimientos por parte del auditor por la colaboración prestada ☐

2. Presentación breve del propósito y alcance de la auditoria ☐

3. Resultado de la auditoria e informe de los hallazgos ☐

4. Entrega del reporte de NC al líder del proceso auditado debidamente firmadas ☐

5. Procedimiento que sigue para la culminación del proceso ☐

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA / PROCESO	FIRMA

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 07	VERSION: 01
	Anexo 66 ACTA REUNIONES DE AUDITORIA	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor Xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Observaciones:

XXXXXXXXXxxxx
FIRMA DEL LIDER DEL PROCESO / DEPENDENCIA A AUDITAR

XXXXXXXXXxx
AUDITOR LÍDER

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1-08	VERSION: 01
	Anexo 67 **EVALUACION AUDITORES**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Nombre del Auditor:

_____

Cargo: Auditor Líder _____ Auditor Acompañante_____

Proceso Auditado:

_____

Fecha de la Auditoría:

_____

Evalúe el desempeño del auditor de acuerdo con los siguientes criterios:

E = Excelente, Cuando el aspecto evaluado Aportó significativamente al Desarrollo de la Auditoría y al logro de sus objetivos.
B = Bueno, cuando el aspecto evaluado aportó elementos importantes al Desarrollo de la Auditoría y al logro de sus objetivos.
A = Aceptable, cuando el aspecto evaluado aportó algunos elementos al Desarrollo de la Auditoría y al logro de sus objetivos.
R = Regular, cuando el aspecto evaluado aportó escasos elementos al Desarrollo de la Auditoría y al logro de sus objetivos.
D = Deficiente, cuando el aspecto evaluado no aportó elementos al Desarrollo de la Auditoría y al logro de sus objetivos.

No	PREGUNTAS	CRITERIOS				
		E	B	A	R	D
1	¿El auditor cumplió con los tiempos previstos en el plan de auditoría?					
2	Califique el trato que el auditor dio a los auditados					
3	¿Mostró el auditor conocimientos suficientes en relación con el proceso Auditado?					

4	¿Las preguntas y las indagaciones realizadas por el auditor estuvieron directamente relacionadas con el tema y Objeto de la auditoría?					
5	¿Las preguntas y las indagaciones fueron lo suficientemente claras?					
6	¿Percibió como auditado seguridad en el auditor dentro de la práctica de la auditoría?					
7	¿Propició el auditor un ambiente de confianza para que el auditado pudiera preguntar, interpelar y aportar las evidencias necesarias para la auditoría?					

Observaciones:

_____

_____

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1-09	VERSION: 01
	Anexo 68 **INFORME AUDITORIA**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor Xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

FECHA DEL INFORME	AUDITORÌA Nª	ORGANISMO / PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NOMBRES DE LOS AUDITADOS	NOMBRES DE LOS AUDITORES
Líder	Líder
Equipo:	Acompañantes:

Nº	FORTALEZAS

19

20 HALLAZGOS ENCONTRADOS

N°	NO CONFORMIDADES	REQUISITO
20.1	**OBSERVACIONES**	

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÌA

FECHA DE REALIZACIÒN DE LA AUDITORÌA	FIRMA DEL AUDITOR LÌDER	FIRMA DE AUDITORES ACOMPAÑANTES

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1-10	VERSION: 01
	Anexo 69 EVALUACION AUDITORES	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor Xxxx	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

FECHA	AUDITORIA NO.	DESTINATARIO

Fortalezas:_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Debilidades:_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Recomendaciones para mejorar las competencias de los auditores:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Anexos: Tabulación de Resultados de evaluación por cada uno de los auditores.

FECHA DE LA AUDITORÌA	FIRMA DEL NOMBRE DEL AUDITOR

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1-11	VERSION: 01
	Anexo 70 **LISTADO AUDITORES INTERNOS**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor XXX	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Programa de auditorías vigencia: _____

Fecha de elaboración: _____

Nombre	Cargo – Dependencia	Tipo de Auditor	
		Líder	Acompañamiento

Índice Cuestionarios Evaluación Independiente

A los Acuerdos, Compromisos y Protocolos Eticos 511
Al Desarrollo del Talento Humano 512
Al Estilo de Direccion……4
A los Planes y Programas.....515
Al Modelo de Operacion.....516
A la Estructura Organizacional.....518
Al Contexto Estrategico 519
A la Identificacion de Riesgos 520
Al Analisis de Riesgos 521
A la Valoración de Riesgos.....522
A las Politicas de Administracion de Riesgos 524
A las Politicas de Operacion.....525
A los Procedimientos 526
A los Controles 527
A los Indicadores.....529
Al Manual de Operación (Procesos y Procedimientos).....530
A la Informacion Primaria 531
A la Informacion Secundaria.....532
A los Sistemas de Informacion.....533
A la Comunicación Organizacional 2534
A la Comunicación Informativa 535
A los Medios de Comunicacion.....536
A la Autoevaluacion de Control.....538
A la Autoevaluacion de Gestion 539
A las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.....540

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 12	VERSION: 01
	Anexo 71 FORMATOS CUESTIONARIOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	T.R.D. Emisor N.A. T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

1 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿Existe normatividad interna de carácter procedimental que establece los parámetros y procedimientos necesarios para el diseño, implementación, función y autoevaluación de este elemento de Control?			
2	¿Existe un código o documento orientador de los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos?			
3	¿Existe coherencia entre el contenido del Código o documento orientador de los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos y la función institucional de la entidad?			
4	¿Los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos se difunden a todos los servidores públicos que se relacionan con la entidad?			
5	¿Los servidores públicos conocen los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos?			
6	¿Los Acuerdos Éticos operan con los funcionarios y con los diferentes grupos de interés?			
7	¿Los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos favorecen la economía, eficiencia, eficacia y celeridad de las operaciones?			
8	¿Los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos promueven el autocontrol en las conductas de los funcionarios?			
9	¿La entidad tiene habilidad para detectar violaciones a los Acuerdos Éticos?			
10	¿Los contenidos de los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos se utilizan en la definición y operación de los demás elementos del componente ambiente de control?			
11	¿Los contenidos de los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos se utilizan en la definición y operación de los demás subsistemas, componentes y elementos del sistema de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 142 del MECI

2 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE AL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿Existe normatividad interna de carácter procedimental que establece los parámetros y procedimientos necesarios para el diseño, implementación, función y autoevaluación de este elemento de Control?			
2	¿Existen perfiles para cada uno de los cargos?			
3	¿Existe dentro del Macroproceso y Proceso correspondiente un procedimiento que contenga las políticas de operación para la Selección del Personal?			
4	¿Existe dentro del Macroproceso y Proceso correspondiente un procedimiento que contenga las políticas de operación para la Inducción y Reinducción del personal?			
5	¿Existe dentro del Macroproceso y Proceso correspondiente un procedimiento que contenga las políticas de operación para la Capacitación de los funcionarios?			
6	¿Existe dentro del Macroproceso y Proceso correspondiente un procedimiento que contenga las políticas de operación para la Evaluación del Desempeño de los funcionarios?			
7	¿Existen políticas de compensación?			
8	¿Existen políticas de Bienestar Social?			
9	¿Existe coherencia entre las políticas y prácticas del Desarrollo del Talento Humano con los propósitos de la entidad y del estado?			
10	¿Las políticas y prácticas del Desarrollo del Talento Humano favorecen la transparencia, igualdad, imparcialidad economía, eficiencia, eficacia y			

	publicidad de las operaciones?			
11	¿Las políticas y prácticas del Desarrollo del Talento Humano han promovido el autocontrol en la conducta de los servidores?			
12	¿Las políticas y prácticas del Desarrollo del Talento Humano influyen sobre los demás elementos del componente ambiente de control?			
13	¿Las políticas y prácticas del Desarrollo del Talento Humano se utilizan en la definición y operación de los demás subsistemas, componentes y elementos del sistema de control Interno?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 143 del MECI

3 4 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE DE DIRECCION			**ESTILO**	
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿Existe normatividad interna de carácter procedimental que establece los parámetros y procedimientos necesarios para el diseño, implementación, función y autoevaluación de este elemento de Control?			
2	¿La alta dirección está comprometida con los objetivos, principios y fundamentos del sistema de control interno?			
3	¿La alta dirección está comprometida con el cumplimiento de los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos?			
4	¿Los directivos dan cumplimiento a las políticas y prácticas del Desarrollo de Talento Humano?			
5	¿Las directivas atacan los Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos de la entidad?			

6	¿Las directivas atacan las políticas y prácticas de Desarrollo de Talento Humano?			
7	¿La alta dirección se compromete con la correcta asignación y el uso mesurado y racional de los recursos/			
8	¿Existen políticas para la resolución de conflictos internos y externos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales?			
9	¿Se cumplen las políticas para la resolución de conflictos internos y ¿externos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales?			
10	¿La alta dirección cumple con lo métodos, procedimientos, políticas y objetivos propios del Control Interno?			
11	¿Se promueven y divulgan lo métodos, procedimientos, políticas y objetivos propios del Control Interno?			
12	¿La dirección establece acciones a las recomendaciones provenientes de la Autoevaluación de la Gestión?			
13	¿La dirección ataca las recomendaciones de la Evaluación Independiente?			
14	¿Los directivos atacan las recomendaciones emitidas por los organismos de control del Estado?			
15	¿Las políticas y prácticas de Desarrollo del Talento Humano promueven el autocontrol en las conductas de la entidad pública?			
16	¿El estilo de dirección influye sobre los demás elementos del componente Ambiente de Control?			
17	¿El estilo de dirección favorece los demás subsistemas, componentes y elementos del Sistema de Control Interno?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 144 del MECI

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 12	VERSION: 01
	Anexo 71 FORMATOS CUESTIONARIOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	T.R.D. Emisor N.A. T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

5 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE PLANES Y PROGRAMAS

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño e implementación de los planes estratégicos y operativos de la entidad?			
2	¿Elabora la entidad los Planes y Programas estratégicos y Operativos en cumplimiento de la normatividad existente?			
3	¿Existe coherencia entre la definición de la Misión y la Visión institucionales con las competencias y funciones asignadas por la Constitución y la ley a la Entidad?			
4	¿Existe concertación de los Planes y Programas con la comunidad o con los grupos de interés directamente relacionados con ellos?			
5	¿Existe coherencia entre los objetivos estratégicos y las necesidades de la comunidad o públicos que atiende la entidad?			
6	¿Existe coherencia entre los planes estratégicos, operativos y financieros que rigen el hacer de la entidad?			
7	¿Existe compromiso de la alta dirección con la ejecución de los planes y programas requeridos para el cumplimiento de la función constitucional y legal de la entidad?			
8	¿Los servidores públicos conocen y están comprometidos con los Planes y Programas pertinentes para el desarrollo de su función?			
9	¿Los Planes y Programas son divulgados a los diferentes públicos internos y externos que tienen relación con la entidad?			
10	¿Los Planes y Programas guardan coherencia con los demás elementos del direccionamiento estratégico?			
11	¿Los Planes y Programas aportan a los objetivos de control del direccionamiento estratégico?			
12	¿Los Planes y Programas de la entidad constituyen con la función institucional base para el diseño y puesta en marcha del Modelo de Operación por procesos?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 145 del MECI

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 12	VERSION: 01
	Anexo 71 FORMATOS CUESTIONARIOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	T.R.D. Emisor N.A. T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

6 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE MODELO DE OPERACIÓN

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos que permiten el diseño, implementación y mantenimiento del Modelo de Operación por Procesos?			
2	¿La entidad basa su gestión en un Modelo de Operación por Procesos?			
3	¿El Modelo de Operación por Procesos contienen la definición de Macroprocesos estratégicos, misionales y de apoyo?			
4	¿El Modelo de Operación por Procesos contiene la definición de los procesos que conforman los Macroprocesos de la entidad?			
5	¿El Modelo de Operación por Procesos contiene la definición de los subprocesos que conforman los procesos de la entidad?			
6	¿El Modelo de Operación por Procesos contiene la definición de las actividades que conforman los procesos y subprocesos de la entidad?			
7	¿El Modelo de Operación por Procesos contiene la definición de la cadena de valor, los macroprocesos estratégicos, misionales y de apoyo y sus respectivos procesos/ subprocesos y actividades?			
8	¿Existe coherencia entre los objetivos de los macroprocesos que conforman la cadena de Valor con los propósitos consignados en el mandato constitucional?			
9	¿El Modelo de Operación contiene la definición del Mapa de Procesos?			
10	¿El Mapa de Procesos contiene la definición de los macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades que conforman el modelo de operación?			
11	¿Existe armonía entre los objetivos de los macroprocesos con el conjunto de Planes y Programas que rigen la entidad?			
12	¿Existe coherencia entre los objetivos de los macroprocesos y procesos?			
13	Existe coherencia entre los objetivos de los procesos y subprocesos?			
14	¿Las actividades definidas a nivel de procesos o subprocesos permiten el cumplimiento de sus objetivos?			
15	¿Hay coherencia entre los objetivos, insumos y productos de las actividades, los subprocesos y procesos que conforman el Modelo de Operación?			
16	¿Reciben los servidores públicos de todos los niveles entrenamiento en el manejo del Modelo de Operación?			

17	¿El Modelo de Operación aporta a los componentes del Direccionamiento Estratégico?			
18	¿El Modelo de Operación favorece el objetivo de Control de los demás elementos de Control?			
19	¿Existe un normograma que incluya la normatividad interna y externa pertinente a cada proceso o subproceso constitutivo del modelo de operación?			
20	¿Existe coherencia entre las actividades y tareas definidas, con los objetivos de cada uno de los procesos?			
21	¿Los insumos cumplen con los requisitos de calidad requeridos para desarrollar las actividades y tareas en procura de la obtención de los productos necesarios para el logro de los propósitos institucionales?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formatos 146 y 147 del MECI

7 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento de la Estructura Organizacional?			
2	¿Existe coherencia y armonía de la Estructura Organizacional con el Modelo de Operación por Procesos de la entidad?			
3	¿La Estructura Organizacional definida para la entidad establece los tipos de cargos necesarios a la ejecución de todas las tareas, actividades, subprocesos/procesos y Macroprocesos de la entidad?			
4	¿Cada uno de los cargos de la Estructura Organizacional tienen definido su nivel de responsabilidad, autoridad y relación con los demás cargos con los cuales deberá intervenir en el ejercicio de su función?			
5	¿Existen manuales que detallen pasos secuenciales que se requieren para el ejercicio de cada uno de los cargos?			
6	¿Existen manuales que detallen los proyectos específicos bajo responsabilidad de cada servidor público?			
7	¿Existen manuales que detallen las reglas que formalizan el comportamiento de cada servidor público?			
8	¿La Estructura Organizacional permite coordinar las acciones que dan cumplimiento a la función asignada a la entidad por la constitución y la ley?			
9	¿La Estructura Organizacional permite y facilita el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas de la entidad?			
10	¿La Estructura Organizacional está adaptada a las necesidades cambiantes del entorno, evaluación contigencial de los aspectos externos (estabilidad, complejidad, diversión y hostilidad)?			
11	¿La alta dirección de la entidad respalda la adaptabilidad de la estructura organizacional a los cambios y requerimientos del entorno?			
12	¿La estructura organizacional es flexible?			
13	¿La Estructura Organizacional favorece los objetivos de control de los demás elementos del direccionamiento estratégico?			
14	¿La Estructura Organizacional favorece los objetivos de control de los demás elementos de control interno?			
SUMATORIA				

PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)			
OBSERVACIONES			

Formato 148 del MECI

8 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE AL CONTEXTO ESTRATEGICO				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para el diseño, implementación y mantenimiento del elemento Contexto Estratégico?			
2	¿Se identifican las oportunidades y amenazas generadas por el entorno con base en el análisis de información externa y el análisis estratégico elaborado para el diseño de los planes y programas?			
3	¿La identificación de fortalezas y debilidades se basa en las evidencias para la definición de planes y programas?			
4	¿Se toman en cuenta las fortalezas y debilidades en el diseño y operación del Modelo de Operación?			
5	¿Se identifican las fortalezas y debilidades evidenciadas en el diseño y operación de la Estructura Organizacional?			
6	¿Se aplica una metodología apropiada para el análisis del contexto estratégico de la entidad?			
7	¿Existe respaldo de la alta dirección para el análisis del Contexto estratégico de la entidad?			
8	¿Se cuenta con la participación de Servidores Públicos de los diferentes niveles den el análisis del Contexto estratégico?			
9	¿La máxima autoridad valida el análisis del contexto estratégico de la entidad?			
10	¿Existen procesos de autoevaluación permanente que verifiquen la validez del Contexto Estratégico con la ocurrencia de riesgos en la operación de la entidad?			
11	¿El análisis del Contexto Estratégico favorece los objetivos de Control de			

	los demás elementos del Componente Administración de Riesgos?			
12	¿El contexto Estratégico favorece los objetivos de control de os demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 149 del MECI

9 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA IDENTIFICACION DE RIESGOS				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento del elemento Identificación de Riesgos?			
2	¿La Identificación de Riesgos se fundamenta en las amenazas y debilidades establecidas por el elementos contexto estratégico?			
3	¿La metodología de Identificación de Riesgos se aplica en todos los niveles que conforman el Modelo de Operación por Procesos de la Entidad?			
4	¿Se describen adecuadamente cado uno de los riesgos que afectan el desempeño de los macroprocesos, procesos subprocesos y actividades?			
5	¿Se definen en forma precisa los efectos de cada riesgo en el nivel del Modelo de Operación donde éste podría materializarse?			
6	¿Se identifican en forma precisa los agentes generadores de cada uno de los riesgos de los macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades?			
7	¿Se identifican y definen en forma precisa las causas de los riesgos?			
8	¿Existe coherencia entre la descripción de los riesgos, sus efectos, agentes generadores y causas?			
9	¿El nivel directivo valida la identificación de Riesgos del Modelo de			

	Operación?			
10	¿La Identificación de Riesgos favorece los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Administración de Riesgos?			
11	¿La Identificación de Riesgos favorece los objetivos de control de os demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

10 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE AL ANALISIS DE RIESGOS				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento del elemento Análisis de Riesgos?			
2	¿Se fundamenta el Análisis de Riesgos en los elementos proporcionados por la identificación de riesgos?			
3	¿Se aplica la metodología de Análisis de Riesgos en todos los niveles que conforman el Modelo de Operación por Procesos?			
4	¿Existen criterios bien definidos para determinar la frecuencia de ocurrencia de los riesgos?			
5	¿Es suficiente y pertinente la información utilizada para calificar la frecuencia de ocurrencia de los riesgos?			
6	¿Se encuentran bien definidos los criterios para determinar la gravedad			

	de los riesgos?			
7	¿Es técnicamente suficiente la información utilizada para calificar la gravedad de los riesgos?			
8	¿Es técnicamente suficiente la evaluación de riesgos?			
9	¿Es coherente la evaluación de riesgos con la realidad de la entidad?			
10	¿Se establece el efecto del análisis de riesgos en los demás elementos constitutivos de la administración de Riesgos?			
11	¿Se determina el efecto del Análisis de Riesgos sobre los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 151del MECI

11 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA VALORACIÓN DE RIESGOS				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento de la Valoración de Riesgos?			
2	¿La Valoración de Riesgos se fundamenta en los elementos proporcionados por el análisis estratégico, la identificación y el análisis de los riesgos?			
3	¿La metodología de Valoración de Riesgos se aplica en todos los niveles que conforman el Modelos de Operación de la Entidad?			
4	¿Existe coherencia entre los criterios utilizados para determinar la ponderación de los macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades			

	y sus respectivos riesgos?			
5	¿La información utilizada en la ponderación de los diferentes niveles del Modelos de Operación es pertinente?			
6	¿Existe coherencia entre los criterios utilizados para priorizar los macroprocesos, procesos, subprocesos , actividades y riesgos			
7	¿La Valoración de Riesgos favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos constitutivos de la Administración de Riesgos?			
8	¿La Valoración de Riesgos favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 152 del MECI

12 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LAS POLITICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGOS				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento de la efectividad de las Políticas de Administración de Riesgos?			
2	¿Las Políticas de Administración de Riesgos son coherentes con los lineamientos normativos y legales de la entidad?			
3	¿Las Políticas de Administración de Riesgos se adaptan a las características y naturaleza de la entidad y contemplan los posibles riesgos a que puede estar sujeta su gestión?			
4	¿Las Políticas de Administración de Riesgos toman en cuenta los resultados obtenidos del Contexto estratégico, Identificación, Análisis y valoración de Riesgos?			
5	¿Las Políticas de Administración de Riesgos incluyen los parámetros para la aceptación, prevención, eliminación o transferencia del riesgo?			
6	¿La alta dirección está comprometida con la definición y acatamiento de las Políticas de Administración de Riesgos?			
7	¿Los servidores públicos conocen y entienden las Políticas de Administración de Riesgos?			
8	¿Las Políticas de Administración de Riesgos se aplican en todos los niveles y por parte de todos los servidores públicos de la entidad?			
9	¿Se tienen establecidas las decisiones o acciones a realizar en caso de su incumplimiento?			
10	¿Existen parámetros que obligan a la revisión periódica de las Políticas de Administración de Riesgos y su adaptación a las diferentes circunstancias que puede atravesar la entidad?			
11	¿Las Políticas de Administración de Riesgos favorecen el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos de la Administración de Riesgos			
12	¿Las Políticas de Administración de Riesgos favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 153 del MECI

13 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LAS POLITICAS DE OPERACION				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento de las Políticas de Operación?			
2	¿Existe coherencia entre las Políticas de Operación y las Políticas de Administración de Riesgos?			
3	¿Las Políticas de Operación se adaptan a las características y naturaleza de la entidad y orienta acciones de prevención con la ejecución de la actividad y tareas?			
4	¿Las Políticas de Operación incluyen parámetros para la definición de los procedimientos, los controles en la operación y los indicadores que permiten su seguimiento?			
5	¿La alta dirección está comprometida con su definición y acatamiento?			
6	¿Todos los servidores conocen y entienden las Políticas de Operación?			
7	¿Las Políticas de Operación se aplican en todos los niveles y por parte de todos los servidores públicos de la entidad?			
8	¿Se tienen establecidas las decisiones o acciones a realizar en caso de su incumplimiento?			
9	¿Existen parámetros que obligan a la revisión periódica de las Políticas de Operación y su adaptación a las diferentes			

	circunstancias que puede atravesar la entidad?			
10	¿Las Políticas de Operación favorecen el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
11	¿Las Políticas de Operación favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 154 del MECI

14 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS PROCEDIMIENTOS				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios al diseño, implementación y mantenimiento de estándares de control?			
2	¿Existen procedimientos que describen la manera de llevar a cabo las actividades y tareas de la entidad?			
3	¿Existe coherencia en la definición de los perfiles de los cargos en relación con los procedimientos definidos para dar cumplimiento a los objetivos de la entidad?			

4	¿Son eficientes los procedimientos frente a las necesidades de operación de los procesos?			
5	¿Los procedimientos contemplan claramente los flujos de información necesarios a garantizar la ejecución relacionada de las actividades y tareas?			
6	¿Los servidores conocen los Procedimientos y responsabilidades a su cargo?			
7	¿Los Procedimientos favorecen y garantizan el cumplimiento de los objetivos de los procesos?			
8	¿Los Procedimientos favorecen el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
9	¿Los Procedimientos favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 155 del MECI

15 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS CONTROLES				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad de los Controles?			

2	¿Los Controles definidos a nivel de las actividades son pertinentes con las Políticas de Operación de la Entidad?			
3	¿Los Controles definidos a nivel de las actividades son coherentes con las Políticas de Administración de Riesgos adoptadas en la Entidad?			
4	¿La alta dirección está comprometida con la definición y divulgación de controles?			
5	¿Existe compromiso de la alta dirección con el acatamiento de los Controles?			
6	¿Todos los funcionarios conocen y entienden el sentido de la inclusión de los Controles preventivos, defectivos, de protección y correctivos en las actividades que cada uno de ellos debe llevar a cabo para lograr los propósitos institucionales?			
7	¿Los Controles permiten la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad?			
8	¿Están establecidas las decisiones a tomar o las acciones a realizar en caso de ineficiencia de los Controles?			
9	¿Están definidos parámetros que obliguen a la revisión periódica y adaptación de los controles a las diferentes circunstancias que puede atravesar la entidad?			
10	¿Los Controles favorecen el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
11	¿Los Controles favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 156 del MECI

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 12	VERSION: 01
	Anexo 71 FORMATOS CUESTIONARIOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	T.R.D. Emisor N.A. T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

16 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS INDICADORES				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad de los Indicadores?			
2	¿Existe coherencia entre el diseño de indicadores de resultado y los objetivos definidos en los Planes y Programas de la Entidad?			
3	¿Existe coherencia entre el diseño de indicadores y los objetivos de los Macroprocesos y Procesos del Modelo de Operación?			
4	¿Existe coherencia entre el diseño de los indicadores de gestión y los parámetros definidos en las Políticas de Operación?			
5	¿Existe coherencia entre el diseño de indicadores de riesgos con los parámetros definidos por la Administración de Riesgos y el análisis de los riesgos elaborado para el diseño de Controles?			
6	¿Existe coherencia entre el diseño de indicadores que miden el desempeño de los servidores públicos y las políticas y prácticas definidas en el Desarrollo de Talento Humano?			
7	¿Existe coherencia entre el diseño de indicadores que miden el desempeño de los servidores públicos y los objetivos y resultados del Proceso al que se encuentra asignado?			
8	¿Existe coherencia entre los indicadores Estratégicos, de gestión, riesgo y desempeño del servidor público y los objetivos generales de los macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades para los cuales fueron definidos/.			
9	¿Están definidos parámetros que obliguen a la revisión de los indicadores en forma periódica y su adaptación a las diferentes circunstancias que pueden afectar la entidad?			
10	¿Los Indicadores favorecen el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
11	¿Los Indicadores favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 157 del MECI

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 12	VERSION: 01
	Anexo 71 FORMATOS CUESTIONARIOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	T.R.D. Emisor N.A. T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

17 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE AL MANUAL DE OPERACIÓN (PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS)

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del elemento de control Manual de Operación?			
2	¿Existe una norma técnica especial para la adopción del Manual de Operación?			
3	¿El Manual de Operación incluye los Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos, las Políticas de desarrollo de Talento Humano, los Planes y Programas y las políticas de Administración de Riesgos?			
4	¿El Manual de Operación incluye la cadena de valor, el Mapa de Procesos y el despliegue de os procesos necesarios para cumplir con los propósitos institucionales?			
5	¿En el Manual de Operación se incluyen los nomogramas de los procesos?			
6	¿El Manual de Operación incluye todos los elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
7	¿El Manual de Operación incluye la descripción detallada de los procedimientos requeridos para llevar a cabo los procesos y flujogramas correspondientes?			
8	¿Existen procesos de divulgación y capacitación tendientes a fortalecer el uso del Manual de Operación?			
9	¿Están definidos los parámetros que obligan a la revisión periódica del Manual de Operación y a su actualización permanente?			
10	¿El uso del Manual de Operación favorece el cumplimiento de los objetivos de los demás elementos constitutivos de las Actividades de Control?			
11	¿El uso del Manual de Operación favorece el cumplimiento de la operación de los demás subsistemas, componentes y elementos del Sistema de Control Interno?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 158 del MECI

18 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE INFORMACION PRIMARIA

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Información Primaria?			
2	¿Existen fuentes de Información Primaria que brindan confianza y contacto directo con los grupos de interés para lograr una interacción permanente y fluida?			
3	¿Existe cultura de información y su manejo para obtener la información relacionada con el entrono y la comunidad y demás grupos de interés?			
4	¿Se cumple con la normatividad vigente sobre la existencia de medios que permitan recibir, procesar y dar respuesta a la comunicación y a grupos de interés en forma eficiente y oportuna?			
5	¿Existen medios efectivos que permiten recibir, manejar dar respuesta a las quejas y reclamos de los diferentes grupos de interés?			
6	¿La información primaria es tenida en cuenta por los servidores para la implementación de las acciones y decisiones organizacionales?			
7	¿Se tiene coherencia entre los requerimientos de la comunidad o grupos de interés, el mandato constitucional y las respuestas que brinda la entidad pública?			
8	¿La información Primaria favorece el cumplimiento los objetivos de control de los demás elementos del Componente de Información?			
9	¿La información Primaria favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
10	¿El procedimiento para la recolección de datos de Información primaria es efectivo en el cumplimiento de este propósito?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 159 del MECI

19 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE SECUNDARIA			**INFORMACION**	
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Información Secundaria?			
2	¿La información Secundaria que generan los grupos de interés externos se integra a la necesidad de operación y mejoramiento continuo de la entidad?			
3	¿Existen fuentes de Información Secundaria debidamente determinadas y canalizadas para el logro de los objeticos institucionales?			
4	¿La totalidad de los procesos/subprocesos de la entidad contemplan las salidas de información necesarias a los grupos de interés internos y externos?			
5	¿Los resultados de información de los procesos/subprocesos se estructuran bajo los requerimientos y especificaciones establecidos por los diferentes grupos de interés internos y externos?			
6	¿Cada servidor público conforme a su nivel de responsabilidad y autoridad canaliza su información y la comerte al interior de la entidad para cumplir con la función de la entidad?			
7	¿La Información Secundaria sirve de referencia para promover el autocontrol entre los servidores públicos?			
8	¿La Información Secundaria se divulga y socializa entre los grupos de interés internos?			
9	¿La Información Secundaria se utiliza en la rendición de cuentas e información a los diferentes grupos de interés?			
10	¿La Información Secundaria favorece el cumplimiento los objetivos de control de los demás elementos del Componente de Información?			
11	¿La Información Secundaria favorece el cumplimiento de objetivos de los			

	demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 160 del MECI

20 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACION				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Sistemas de Información?			
2	¿Existen Sistemas de Información que canalizan la información que se genera a nivel institucional y la administran adecuadamente ara su posterior utilización?			
3	¿Existe coherencia entre los fines de la entidad y los Sistemas de Información?			
4	¿Los Sistemas de Información son utilizados por los servidores públicos para cumplir de manera eficiente sus responsabilidades en elación con la función de la entidad?			
5	¿Los servidores públicos conocen los Sistemas de Información que posee la entidad?			
6	¿La entidad es hábil en generar y aprovechar los Sistemas de Información?			
7	¿La Información generada por los Sistemas de Información cumple con los parámetros de calidad requeridos?			
8	¿Los Sistemas de Información favorecen los objetivos de Control de los demás elementos del Componente de Información?			
9	¿Los Sistemas de Información favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				

PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)			
OBSERVACIONES			

Formato 161 del MECI

21 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Comunicación Organizacional?			
2	¿Están definidos los grupos de interés internos relacionados con cada uno de los procesos, subprocesos, actividades o tareas que deben llevarse a cabo para satisfacer los propósitos institucionales?			
3	¿Se determina claramente la información que será comunicada a cado uno de los grupos de interés internos de la Entidad?			
4	¿Están establecidas las responsabilidades de la comunicación interna que cada servidor tiene con los demás servidores para el ejercicio de sus cargos?			
5	¿Son pertinentes y oportunos los procesos de divulgación de los propósitos, estrategias, planes, políticas y manera de llevarlos a cabo?			
6	¿Se evalúa la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información que ha de ser comunicada a grupos de interés?			
7	¿Los grupos de interés adquieren comprensión sobre los propósitos de la entidad a partir de los procesos de comunicación interna?			
8	¿Los procesos de Comunicación Organizacional impactan favorablemente en el cumplimiento de los propósitos de la entidad?			
9	¿La Comunicación Organizacional favorece los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Comunicación?			
10	¿La Comunicación Organizacional favorece el cumplimiento de objetivos			

	de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 162 del MECI

22 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA				
No	**Parámetro a Evaluar**	**Calificación**	**Evidencia**	
			Verbal	**Documentada**
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Comunicación Informativa?			
2	¿Se tienen definidos los grupos de interés externos a quienes se tienen la obligación de comunicar los proyectos, su ejecución y los resultados obtenidos por la entidad?			
3	¿Se tiene definida la información que será comunicada a cada uno de los públicos identificados?			
4	¿Están establecidas claramente las responsabilidades de Comunicación externa de cada uno de los procesos, actividades y tareas que configuran la operación de la entidad?			
5	¿Los procesos de Rendición de Cuentas a la comunidad son pertinentes y oportunos?			
6	¿Se evalúa la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información que ha de ser comunicada a los públicos externos?			
7	¿Los usuarios externos comprenden los mensajes que la entidad les envía a través de los procesos de Comunicación externa?			
8	¿Los procesos de rendición de cuentas a los organismos de control del estado son pertinentes y oportunos?			
9	¿La Comunicación Informativa favorece los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Comunicación?			
10	¿La Comunicación Informativa favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			

SUMATORIA			
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)			
OBSERVACIONES			

Formato 163 del MECI

23 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LOS MEDIOS DE COMUNICACION

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Medios de Comunicación?			
2	¿Existen Medios de Comunicación institucionales?			
3	¿Existe la responsabilidad por el manejo de los Medios de Comunicación para que satisfagan los fines que pretende la Comunicación Organizacional?			
4	¿Existe la responsabilidad por el manejo de los Medios de Comunicación para que satisfagan los fines que pretende la Comunicación Informativa?			
5	¿Los Medios de Comunicación utilizados son coherentes con los propósitos de la Comunicación Externa?			
6	¿Se mide la efectividad de los Medios de Comunicación sobre los públicos externos?			
7	¿Se mide la efectividad de los Medios de Comunicación sobre los públicos internos?			
8	¿Se mide la efectividad en el manejo de los recursos utilizados para la adquisición y funcionamiento de los Medios de Comunicación institucionales?			
9	¿Los diferentes estamentos de la entidad le dan un apropiado manejo a los Medios de Comunicación?			
10	¿Los Medios de Comunicación favorecen los objetivos de Control de los			

	demás elementos del Componente Comunicación?			
11	¿Los Medios de Comunicación favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				
OBSERVACIONES				

Formato 164 del MECI

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 12	VERSION: 01
	Anexo 71 FORMATOS CUESTIONARIOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	T.R.D. Emisor N.A. T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

24 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA AUTOEVALUACION DE CONTROL

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno establece una metodología que permita la Autoevaluación a la existencia y efectividad de controles formales e informales en la entidad?			
2	¿La alta dirección está comprometida con la realización de la Autoevaluación de Controles?			
3	¿Se difunden los mecanismos e instrumentos utilizados para la realización de la Autoevaluación de Controles?			
4	¿Los servidores de la entidad comprenden los propósitos, metodologías e instrumentos requeridos para la Autoevaluación de Controles?			
5	¿Existe consistencia entre los parámetros y criterios para la Autoevaluación de Controles con los propósitos institucionales y las características de la entidad?			
6	¿Las fuentes de información e instrumentos utilizados para la Autoevaluación de Controles son pertinentes?			
7	¿Se dispone de la información requerida para la Autoevaluación de Controles?			
8	¿Existe representación de todos los servidores en la realización de las Autoevaluaciones de Controles?			
9	¿Se incluyen criterios para evaluar la existencia y efectividad de los elementos estándares de Control en la Autoevaluación?			
10	¿Las Autoevaluaciones de Controles favorecen el cumplimiento de los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Autoevaluación?			
11	¿Las Autoevaluaciones de Controles favorecen el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 165 del MECI

25 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LA AUTOEVALUACION DE GESTION

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Autoevaluación de Gestión?			
2	¿Se comprende en la entidad la metodología e instrumentos utilizados para el análisis de indicadores?			
3	¿Los servidores públicos del nivel directivo de la entidad comprenden la importancia del monitoreo parmente de los indicadores de los macroprocesos, procesos/subprocesos, planes y programas?			
4	¿La medición de los indicadores es oportuna?			
5	¿Durante el Proceso de evaluación e informe de los indicadores participan todos los servidores públicos de los diferentes niveles?			
6	¿Existe consistencia entre los resultados de los indicadores de resultado y de gestión en cada macroprocesos, procesos/subprocesos o actividad?			
7	¿Las acciones de mejoramiento son coherentes con el resultado del análisis de indicadores?			
8	¿Se discuten los resultados del análisis e indicadores con todos los servidores responsables?			
9	¿Son oportunas las acciones preventivas o correctivas que genera el análisis de indicadores?			
10	¿La Autoevaluación de Gestión favorece el cumplimiento de los objetivos de Control de los demás elementos del Componente Autoevaluación?			
11	¿La Autoevaluación de Gestión favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formato 166 del MECI

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 12	VERSION: 01
	Anexo 71 FORMATOS CUESTIONARIOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	T.R.D. Emisor N.A. T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

26 CUESTIONARIO EVALUACION INDEPENDIENTE A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

No	Parámetro a Evaluar	Calificación	Evidencia	
			Verbal	Documentada
1	¿La normativa que autorregula el Sistema de Control Interno contempla los procedimientos necesarios para diseñar, implementar y mantener la efectividad del Elemento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.*			
2	¿Conocen los funcionarios los procedimientos y formatos necesarios para la elaboración y seguimiento de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora?			
3	¿Implementan eficientemente los funcionarios los procedimientos y formatos necesarios para la elaboración y seguimiento de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora?			
4	¿Las dependencias estructuran a tiempo las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora para cada proceso a su cargo en el momento indicado? (según fuente de información de no conformidad u observaciones)			
5	¿Las dependencias ejecutan a tiempo las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora?			
6	¿La calificación de desempeño de los servidores públicos están asociadas a la capacidad de levar a cabo las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que le son encargadas?			
9	¿Las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora favorecen el cumplimiento de los demás elementos de control?			
SUMATORIA				
PUNTAJE (sumatoria/no. Preguntas)				

OBSERVACIONES

Formatos 167-168-169 del MECI

* Con el objeto de consolidar el MECI y la NTCGP en el sistema de gestión de nuestra alcaldía no se habla de “planes de mejoramiento ” (institucional,, funcional o individual) si no de acciones correctivas, preventivas y de mejora dentro de cada proceso (en ellas se agrupan componentes administrativo, funcionales e individuales) cuya origen puede estar en diferentes fuentes (productos no conformes, evaluación independiente, auditorías internas) y darse en cualquier momento.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA VICTORIA - VALLE	CODIGO: FO-MEV2-P1-13	VERSION: 01
	Anexo 72 **CALIFICACION Y ANALISIS DE LA EVALUACION INDEPENDIENTE**	T.R.D. EMISOR	
		T.R.D. RECEPTOR .	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007

Fecha de Diligenciamiento:_____
Elaborado Por: _____ **Firma:** _____

CUADRO 1. CALIFICACIÓN SISTEMA

#	ELEMENTO	Calificación	#	COMPONENTE	Calificación	#	SUBSISTEMA	Calificación		Calificación
1	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Ético		1	AMBIENTE DE CONTROL		1	DE CONTROL ESTRATEGICO		**SISTEMA DE CONTROL INTERNO**	
2	Desarrollo del Talento Humano									
3	Estilo de Dirección									
4	Planes y Programas		2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO						
5	Modelo de Operación									
6	Estructura Organizacional									
7	Contexto Estratégico		3	ADMINISTRACION DE RIESGOS						
8	Identificación de Riesgos									
9	Análisis de Riesgos									
10	Valoración de Riesgos									
11	Políticas de Administración de Riesgos									
12	Políticas de Operación		4	ACTIVIDADES DE CONTROL		2	DE CONTROL DE GESTION			
13	Procedimientos									
14	Controles									
15	Indicadores									

16	Manual de Operación (Procesos y Procedimientos)									
17	Información Primaria		5	INFORMACION						
18	Información Secundaria									
19	Sistemas de Información									
20	Comunicación Organizacional		6	COMUNICACIÓN PUBLICA						
21	Comunicación Informativa									
22	Medios de Comunicación									
23	Autoevaluación de Control		7	AUTOEVALUACIÓN		3	DE EVALUACIÓN			
24	Autoevaluación de Gestión									
25	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		8	MEJORAMIENTO						

CUADRO 2. ANALISIS SISTEMA

#	ELEMENTO	Califi.	Interpretación	Fortalezas	Debilidades	Observaciones sobre el componente, el subsistema y el sistema de Gestión/ NOTAS sobre fallas en una dependencia o proceso particular
1	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Ético					
2	Desarrollo del Talento Humano					
3	Estilo de Dirección					
4	Planes y Programas					
5	Modelo de Operación					

6	Estructura Organizacional					
7	Contexto Estratégico					
8	Identificación de Riesgos					
9	Análisis de Riesgos					
10	Valoración de Riesgos					
11	Políticas de Administración de Riesgos					

12	Políticas de Operación					
13	Procedimientos					
14	Controles					
15	Indicadores					
16	Manual de Operación (Procesos y Procedimientos)					
17	Información Primaria					

18	Información Secundaria					
19	Sistemas de Información					
20	Comunicación Organizacional					
21	Comunicación Informativa					
22	Medios de Comunicación					
23	Autoevaluación de Control					
24	Autoevaluación de Gestión					

25	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora					

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 15	VERSION: 01
	Anexo 74 NOTIFICACION RESULTADOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor XXX	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

La Victoria, XX de XXX de 2XXX

Doctor (a)
XXXXXXXXXXx
Secretario XXXXX (o responsable proceso)
Alcaldía Municipal de La Victoria

Reciba un cordial saludo,

Por medio de la presente le informo que durante la Evaluación Independiente al Sistema de Gestión en su componente MECI encontramos los siguientes resultados relacionados con su competencia y la de aquellos funcionarios a su cargo(ver tabla). Por lo tanto le solicito seguir el PR-MEV2-P2-O1 - Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora para que elimine las fallas que están existiendo actualmente y nuestra alcaldía siga mejorando cada día su gestión.

Así mismo le comunico que deberá informarme sobre las acciones planteadas en reunión que llevaremos a cabo el día XX a las XXX en XXXX. Esto con el objeto de consolidar la información y poder presentar el informe final de la Evaluación Independiente.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	**PROCESO**	**ELEMENTO DE CONTROL CON FALLAS (COMPONENTE, SUBSISTEMA)**	**DEBILIDADES ENCONTRADAS**

Atentamente,

_____
XXXXXXXXXxx
Jefe de Control Interno y Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 16	VERSION: 01
	Anexo 75 **INFORME EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN IDEPENDIENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ALCALDIA DE LA VICTORIA EN SU COMOPONENTE MECI

INFORME EVALUACION INDPENDITENTE NO. xxx

Vigencia evaluación XXXXX

Fecha

OBJETIVO: Evaluar el grado de implementación y funcionamiento del componente MECI del Sistema de Gestión – Calidad y Control- que se tiene en nuestra Alcaldía.

METODOLOGIA: El Jefe de Control Interno, atendiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- y el interés de la Alta Dirección de nuestra Alcaldía, efectuó, durante periodo XXXXXX, una evaluación del componente MECI del Sistema de Gestión, a través de encuestas y entrevistas y del diligenciamiento de los cuestionarios sugeridos por el DAFP. La Información, una vez procesada, arrojó la calificación y cualificación sobre el avance en la implementación del MECI en nuestra Entidad.

RESULTADOS: El Sistema de Control Interno se estructura sobre la base de tres (3) subsistemas: de Control Estratégico, de Control de Gestión y Control de Evaluación, cada uno con respectivos componentes y elementos. Siguiendo este esquema estuvo diseñada la captura de información, a través de encuestas, entrevistas y talleres, con el fin de diligenciar los cuestionarios del "FO-MEV2-P1-12 - Formato Cuestionarios Evaluación Elementos de Control" los cuales fueron diligenciados por el Jefe de Control Interno y un grupo de funcionarios escogidos para ello.

Consolidadas las calificaciones de los cuestionarios, la Alcaldía de La Victoria tuvo una calificación de 1XXXX puntos, que indica un nivel XXXXX de avance en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI- vigencia XXXX.

OBERVACIONES Y RECOMENDACIONES: (escribir las observaciones y recomendaciones derivadas de la evaluación. Fortalezas y Debilidades generales del Sistema).

En los Anexos se encuentran las calificaciones y análisis detallados, así como los compromisos adquiridos por las diferentes dependencias para mejorar las fallas.

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P1- 16	VERSION: 01
	Anexo 75 INFORME EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

XXXXXXXXXxx Alcalde Municipal	XXXXXXXXXxx Jefe de Control Interno y Calidad

Anexo1: FO-MEV2-P1-13 - Formato para Calificación y Análisis de la Evaluación Independiente
Anexo 2: FO-MEV2-P1-14 - Elementos o Aspectos a Mejorar a Partir de Resultados de la Evaluación Independiente

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: LI – MEV2-P1-01	VERSION: 01
	Anexo 76 LISTADO DOCUMENTOS ENTREGADOS DEL PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	T.R.D. Emisor:	
		T.R.D. Receptor: N.A	

Código Documento	Nombre Documento	Entregado a		Fecha (dd-mm-aa)	Razón (porque se entrega un documento impreso)	Actualiza otro documento		Cual		Firma Recibido Solo para listado impreso
		Dependencia	Funcionario			Si	No	Codigo Doc	Nombre Doc	

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: LI – MEV2-P1-02	VERSION: 01
	Anexo 77 LISTADO DOCUMENTOS DE REFERENCIA DEL PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

NOMBRE	FECHA DE EXPEDICIÓN	ENTIDAD QUE LO EXPIDE	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD Red Interna

1. TABLA PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

PRODUCTO O SERVICIO CONFORME		PARA LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO		CAUSA NO CONFORMIDAD	CONCESIÓN		CORRECCIÓN		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
Producto o Servicio	**Requisitos para conformidad**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Descripción**	**Descripción y como**	**Responsable**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Si**	**No**

2. ACTUALIZACIONES

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION DEL LISTADO	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO

3. GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA TABLA

SERVICIO/PRODUCTO:	Describir los productos o servicios que son el resultado del proceso

LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente o proseguir a la siguiente actividad del proceso
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (LIBERACIÓN DEL SERVICIO):	Describir en que consiste la liberación del producto o servicio y el documento en el cual queda registrada dicha información. 2
RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Se registra el cargo de la persona que realiza la autorización para proseguir a la siguiente actividad o entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente.
SERVICIO NO CONFORME:	Es aquel que no cumple con los requisitos definidos (Legales, del Cliente, de la Gobernación de Antioquia
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Servicio No Conforme):	Describir en que consiste el servicio No Conforme que se puede presentar, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
CONCESIÓN	Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Concesión):	Describir si se puede dar la Concesión, en caso afirmativo explicar en qué consiste, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
RESPONSABLE DE LA CONCESIÓN:	Se Registra el cargo de la Persona que autoriza la liberación de un Servicio que no cumple con los requisitos.
CORRECCIÓN:	Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Corrección)	Describir en qué consiste la corrección del Servicio No Conforme y el documento en el cual queda registrada.
RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN:	Se registra el cargo de la persona que realiza la Corrección del Servicio No Conforme
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA:	Colocar si el servicio no conforme identificado requiere la declaración de una NO CONFORMIDAD y una ACCIÓN CORRECTIVA, de acuerdo a la gravedad, frecuencia o impacto del Servicio No Conforme, cuando se presente.

OBJETIVO

Establecer las competencias necesarias requeridas para la selección de los auditores internos del Sistema de Gestión – Calidad y Control- , con el fin de propiciar mejora en el desempeño de éstos.

COMPETENCIAS PARA AUDITOR LÍDER		
ESTUDIOS	**FORMACIÓN**	**EXPERIENCIA**
Profesional o Tecnólogo en cualquier área	▪ 24 horas de formación en auditorías, como mínimo ▪ Capacitación en la NTCGP 1000:2004 ▪ Capacitación en el MECI 1000:2005 ▪ Capacitación en los procesos de Evaluación y Mejora y en todos sus procedimientos.	▪ Experiencia laboral: mínimo 6 meses en la Alcaldía de la Victoria, que le permita conocer su cultura organizacional ▪ Tener experiencia como auditor observador de 2 horas, como mínimo. Esta experiencia debe de haber sido obtenida bajo la dirección de un auditor con competencia como líder del equipo auditor
COMPETENCIAS PARA AUDITOR ACOMPAÑANTE		
ESTUDIOS	**FORMACIÓN**	**EXPERIENCIA**
Profesional o Tecnólogo en cualquier área	▪ Haber tenido algún tipo de capacitación formal en auditorias (min 8 horas) ▪ Capacitación en la NTCGP 1000:2004 ▪ Capacitación en el MECI 1000:2005 ▪ Capacitación en los procesos de Evaluación y Mejora y en todos sus procedimientos.	▪ Experiencia laboral: mínimo 6 meses en la Alcaldía de la Victoria, que le permita conocer su cultura organizacional

HABILIDADES
Imparcialidad
Persona ética, de mentalidad abierta, diplomática, observadora, perceptiva, versátil, decidido, seguro de sí mismo (Atributos personales).
Habilidad para comunicarse y para el trabajo en equipo
Capacidad de planeación, dirección y organización

1. TABLA PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

PRODUCTO O SERVICIO CONFORME		PARA LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO		CAUSA NO CONFORMIDAD	CONCESIÓN		CORRECCIÓN		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
Producto o Servicio	**Requisitos para conformidad**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Descripción**	**Descripción y como**	**Responsable**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Si**	**No**

2. ACTUALIZACIONES

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION DEL LISTADO	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO

3. GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA TABLA

SERVICIO/PRODUCTO:	Describir los productos o servicios que son el resultado del proceso
LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente o proseguir a la siguiente actividad del proceso
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (LIBERACIÓN DEL SERVICIO):	Describir en que consiste la liberación del producto o servicio y el documento en el cual queda registrada dicha información. 2
RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Se registra el cargo de la persona que realiza la autorización para proseguir a la siguiente actividad o entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente.
SERVICIO NO CONFORME:	Es aquel que no cumple con los requisitos definidos (Legales, del Cliente, de la Gobernación de Antioquia
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Servicio No Conforme):	Describir en que consiste el servicio No Conforme que se puede presentar, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
CONCESIÓN	Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Concesión):	Describir si se puede dar la Concesión, en caso afirmativo explicar en qué consiste, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
RESPONSABLE DE LA CONCESIÓN:	Se Registra el cargo de la Persona que autoriza la liberación de un Servicio que no cumple con los requisitos.
CORRECCIÓN:	Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Corrección)	Describir en qué consiste la corrección del Servicio No Conforme y el documento en el cual queda registrada.
RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN:	Se registra el cargo de la persona que realiza la Corrección del Servicio No Conforme
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA:	Colocar si el servicio no conforme identificado requiere la declaración de una NO CONFORMIDAD y una ACCIÓN CORRECTIVA, de acuerdo a la gravedad, frecuencia o impacto del Servicio No Conforme, cuando se presente.

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO-MEV2-P2-02	VERSION: 01
	Anexo 82 IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES	FECHA DE APROBACION: //	
		PAGINA 1 DE 1	

MACROPROCESO
PROCESO
SUBPROCESO

FECHA OCURRENCIA	**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME (Detallada)**	**ACCIÓN INMEDIATA (Detallada)**		**REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA**		**NOMBRE Y FECHA DE QUIEN REGISTRO**	**OBSERVACIONES**
		CORRECCIÓN	**CONSECIÓN**	**SI**	**NO**		

Fecha diligenciamiento_____ (primera parte identificación y planteamiento acciones)

Acción Correctiva_____

Acción Preventiva _____

(Marque con una x)

Fecha Máxima

Dependencia:	**Macroproceso:**	**Proceso:**	**Responsable Proceso:**

Fuente de la No Conformidad Real o Potencial: (Señale con una x)			
Análisis de los servicios no conformes		Evaluación de la satisfacción de los clientes	
Análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes		Resultados del seguimiento y medición de los procesos	
Resultados de auditorías internas de calidad		Resultados de la revisión por la dirección	
Resultados de las auditorías Independientes			
Otro: ___, ¿Cuál?			

Descripción de la No Conformidad Real o Potencial	**Fecha(s) Ocurrencias**
Identificación de las Causas Reales(Listado)	

Acciones a Tomar (Acción Correctiva o preventiva)	**Responsable de la Acción**	**Fecha Máxima**	**Responsable del Seguimiento**
Seguimiento a la Eficacia			
Resultados del Seguimiento	**Firma del Responsable**		**Fecha**

Autorización de Cierre: _____, _____, _____
Responsable de Proceso **Responsable de Seguimiento** **Fecha cierre**

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV-P2 –04	VERSION: 01
	ANEXO 84 FORMATO IDENTIFICACIÓN SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA	T.R.D. Emisor XXXXX	
		T.R.D. Receptor (jefe calidad) XXXX	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Fecha diligenciamiento_____

Dependencia:	**Macroproceso:**	**Proceso:**	**Responsable Proceso:**

Fuente de la Acción de Mejora			
Análisis de los servicios no conformes		Evaluación de la satisfacción de los clientes	
Análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes		Resultados del seguimiento y medición de los procesos	
Resultados de auditorías internas de calidad		Resultados de la revisión por la dirección	
Resultados de las auditorías Independientes			
Otro: ___, Cuál?			

Descripción del Aspecto por Mejorar

Acciones a Tomar	**Responsable de la Acción**	**Fecha Máxima de implementación**	**Responsable del Seguimiento**

Seguimiento a la Eficacia		
Resultados del Seguimiento	**Firma de Responsable**	**Fecha**

Autorización de Cierre:

_____ **Fecha:** _____

_____
Responsable de Proceso

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO-MEV2-P2-05	VERSION: 01
	Anexo 85 LISTADO ACCIONES CORRECTIVAS , PREVENTIVAS Y DE MEJORA DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo por Proceso No.	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA	CODIGO: FO-MEV2-P2-06	VERSION: 01
	Anexo 86 LISTADO MAESTROACCIONES CORRECTIVAS,PREVENTIVAS Y DE MEJORA	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo General No.	Consecutivo por Proceso No.	Proceso	Macroproceso	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 08	VERSION: 01
	Anexo 88 PLANILLA DE ENTREGA DIARIA DE Q Y R AL JEFE DE CALIDAD	FECHA DE APROBACION: 28/12/2007	
		PAGINA 1 DE 1	

FECHA: Mes-día- Año
Relación de Quejas y Reclamos recibida el día de hoy

DEPENDENCIA A QUIEN VA DIRIGIDA	**NÚMERO DE QUEJAS y RECLAMOS**
Despacho Alcalde	
Secretaria de Planeación	
Secretaria de Desarrollo Social	
Secretaria Financiera y Administrativa	
Secretaria de Gobierno	
TOTAL	

_____ _____

Secretaria Alcalde Jefe de Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 09	VERSION: 01
	Anexo 89 RELACION DIARIA DE QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS	FECHA DE APROBACION: 28/12/2007	
		PAGINA 1 DE 1	

FECHA (día- mes- año)	**Número de Quejas y Reclamos Recibidos en el Día**	**Firma Secretaria Despacho del Alcalde (entrega)**	**Firma de Jefe de Calidad (recibe)**

_____
Secretaría del Despacho del Alcalde

_____
Jefe de Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 11	VERSION: 01
	Anexo 91 RESPUESTA A LAS QUEJAS Y RECLAMOS	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Fecha de Respuesta	**Día**	**Mes**	**Año**	**Nombre y Apellidos del Usuario**	
Dirección:				**Teléfono**	**Correo Electrónico**

Consecutivo General de la Queja o Reclamo: _____

Respuesta a Queja o Reclamo

Solo para ser diligenciado por los servidores público responsable de las Quejas y Reclamos

	Organismo y/o Dependencia	**Servidor Público Responsable**
Queja y Reclamo atendida por		

_____

Firma Servidor Público Responsable

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 12	VERSION: 01
	Anexo 92 ENCUESTA A SATISFACCIÓN A Q Y R	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

Secretaria que respondió la queja o reclamo:_____

Fecha de Respuesta: _____

Fecha de Diligenciamiento de la Encuesta: _____

Instrucción para evaluar:

Respetado usuario, su aporte es muy importante para el mejoramiento continuo de la atención de Quejas y Reclamos de nuestra entidad, por este motivo lo invitamos a colaborarnos diligenciando la siguiente encuesta.

Ubique su respuesta en una escala de valores de 1 a 5; donde 1 es la mínima y 5 es la máxima, según sea su criterio.

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2 –P2- 12	VERSION: 01
	Anexo 92 ENCUESTA A SATISFACCIÓN A Q Y R	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación del formato: (27/12/2007)

1. Pésimo 2. Deficiente 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

26.1.1 VARIABLES	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
¿La calidad de la recepción de su queja o reclamo fue?					
¿cómo califica la efectividad en la respuesta a la hora de darle solución?					
¿Con respecto a la atención de Queja y Reclamos de otras entidades del sector público que usted ha visitado cómo califica nuestro servicio?					
¿La prestación del servicio solicitado por usted y brindado por nosotros cumplió sus expectativas?	SI		NO		

26.1.2 Observaciones (explicaciones)

_____
_____
_____
_____

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO-MEV2-P2-13	VERSION: 01
	Anexo 93 CRONOGRAMA PARA LAS REUNIONES DE MEJORAMIENTO Y AUTOEVALUACION	T.R.D. Emisor XXXXX	
		T.R.D. Receptor N.A.	

Fecha de aprobación formato: (27/12/2007)

Fecha de Elaboración: _____

** Los trimestres planteados de esta forma obedecen a la articulación de fechas de las diferentes reuniones y evaluaciones. En el primer trimestre se debe realizar la Autoevaluación de Control.

Dependencia Responsable	**Procesos a Cargo**	**Fecha reuniones Mejoramiento y Autoevaluación**				**Nombre y Firma Responsable Dependencia (con fecha de firma)**
		Trimestre 1 Febrero - Abril**	**Trimestre 2 Mayo- Julio**	**Trimestre 2 Agosto – Octubre**	**Trimestre 2 Noviembre- Enero**	
Secretaría de Desarrollo Social	**- Gestión en Educación**					
	- Gestión de la Recreación y el Deporte					
	- Gestión en Salud **- Salud Publica** **- Régimen Subsidiado**					
	- Gestión en Cultura					
	- Atención a grupos vulnerables					
Secretaría de Planeación	**- Gestión en Vivienda Social**					
	- Planeación del Desarrollo					

	- Planeación del Ordenamiento Territorial					
	- Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios					
	- Gestión Desarrollo Urbanístico					
	- Gestión Catastral					
	- Desarrollo Agropecuario					
	- Sostenibilidad Ambiental					
	- Vías y Transporte					
Secretaría de Gobierno	**- Desarrollo Comunitario**					
	- Protección a la Familia					
	- Inspección de Policía					
	- Convivencia, Orden Publico y Seguridad					
	- Manejo Integral de					

	Riesgo y Atención de Desastres					
	- Control Social					
Secretaría Administrativa y Financiera	**- Planeación Institucional**					
	- Planeación Financiera					
	- Administración del Recurso Humano					
	- Desarrollo del Recurso Humano					
	- Gestión Tributaria					
	- Gestión Financiera					
	- Gestión Contable					
	- Administración de bienes inmuebles y automotores					
	- Adquisición de Bienes, Obras y Servicios					
	- Administración de Aplicaciones Tecnológicas					

Despacho Alcalde	**- Defensa Judicial** **- Asesoría y Soporte Jurídico**					
Control Interno y Calidad	**- Estructuración y revisión del Sistema de Gestión** **- Evaluación Independiente** **- Mejoramiento Continuo**					

_____
XXXXXXXXXXXXXXX
Jefe de Control Interno y Calidad

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2-P2-14	VERSION: 01
	Anexo 94 **ACTA DE REUNIONES DE MEJORAMIENTO Y AUTOEVALUACION**	T.R.D. Emisor	
		T.R.D. Receptor	

Fecha:	**Lugar:**	**Hora**
Asistentes:	**Ausentes:**	
Elaborada por: _____ **Secretario del Consejo de Calidad y Control**	**Revisada y Aprobada por:** _____ **Jefe de Control Interno y Calidad**	

A. <u>Principales puntos temas Tratados:</u>

1. **Resultado de Reuniones anteriores**
2. **Revisión Política de Calidad**
3. **Revisión de los Objetivos de Calidad.**
4. **Resultados de Autoevaluación (cuando sea el caso).**
5. **Resultados de las Auditorías Internas.**
6. **Resultados de la Evaluación Independiente.**
7. **Retroalimentación del Cliente. (Encuestas y Quejas y Reclamos)**
8. **Desempeño de los Procesos**
9. **No conformidades detectadas**
10. **Evaluación de Indicadores.**
11. **Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas y de Mejora**
12. **Cambios que podrían afectar la Integridad del SGC.**

No.	Cambio	Acción(es)	Responsable	Fecha de Logro

13. **Recomendaciones para la Mejora.**
14. **Riesgos actualizados e identificados de los procesos de la Secretaria**
15. **Proposiciones y Varios.**

B. <u>Resultados de la Revisión:</u>

1. **Mejora de la Eficacia del SGCC en los proceso de la Secretaria**

No.	Decisiones	Acciones	Proceso (Dependencia)	Responsable	Fecha de Logro

2. **Mejora del Producto en Relación con los Requisitos del Cliente.**

No.	Decisiones	Acciones	Proceso (Dependencia)	Responsable	Fecha de Logro

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MEV2-P2-14	VERSION: 01
	Anexo 94 **ACTA DE REUNIONES DE MEJORAMIENTO Y AUTOEVALUACION**	T.R.D. Emisor	
		T.R.D. Receptor	

Fecha:	**Lugar:**	**Hora**
Asistentes:	**Ausentes:**	
Elaborada por: _____ **Secretario del Consejo de Calidad y Control**	**Revisada y Aprobada por:** _____ **Jefe de Control Interno y Calidad**	

3. Necesidades de Recursos.

No.	Decisiones	Acciones	Proceso (Dependencia)	Responsable	Fecha de Logro

C. <u>Conclusiones acerca del SGC.</u>

Conveniencia:

Adecuación:

Eficiencia:

Eficacia:

Efectividad:

- Anexos:
- Diseño cuestionario y cronograma para encuestas satisfacción usuarios de los procesos de la dependencia
- Otros (especificar)

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: LI – MEV2-P2-01	VERSION: 01
	Anexo 95 LISTADO DE DOCUMENTOS ENTREGRADOS DEL PROCESO MEJORMIENTO CONTINUO	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

Entregado a		Fecha (dd-mm-aa)	Razón(porque se entrega un documento impreso)	Actualiza otro documento		Cual		Firma Recibido Solo para listado impreso
Dependencia	Funcionario			Si	No	CódigoDoc.	Nombre Doc.	

NOMBRE	FECHA DE EXPEDICIÓN	ENTIDAD QUE LO EXPIDE	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD Red Interna

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: LI – MEV2-P2-P3	VERSION: 01
	Anexo 97 LISTADO ACCIONES CORRECTIVAS,PREVENTIVAS Y DE MEJORA	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo General No.	Consecutivo por Proceso No.	Proceso	Macroproceso	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

1. TABLA PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

PRODUCTO O SERVICIO CONFORME		PARA LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO		CAUSA NO CONFORMIDAD	CONCESIÓN		CORRECCIÓN		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
Producto o Servicio	**Requisitos para conformidad**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Descripción**	**Descripción y como**	**Responsable**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Si**	**No**

2. ACTUALIZACIONES

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION DEL LISTADO	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO

3. GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA TABLA

SERVICIO/PRODUCTO:	Describir los productos o servicios que son el resultado del proceso
LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente o proseguir a la siguiente actividad del proceso
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (LIBERACIÓN DEL SERVICIO):	Describir en que consiste la liberación del producto o servicio y el documento en el cual queda registrada dicha información. 2
RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Se registra el cargo de la persona que realiza la autorización para proseguir a la siguiente actividad o entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente.
SERVICIO NO CONFORME:	Es aquel que no cumple con los requisitos definidos (Legales, del Cliente, de la Gobernación de Antioquia
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Servicio No Conforme):	Describir en que consiste el servicio No Conforme que se puede presentar, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
CONCESIÓN	Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Concesión):	Describir si se puede dar la Concesión, en caso afirmativo explicar en qué consiste, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
RESPONSABLE DE LA CONCESIÓN:	Se Registra el cargo de la Persona que autoriza la liberación de un Servicio que no cumple con los requisitos.
CORRECCIÓN:	Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Corrección)	Describir en qué consiste la corrección del Servicio No Conforme y el documento en el cual queda registrada.
RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN:	Se registra el cargo de la persona que realiza la Corrección del Servicio No Conforme
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA:	Colocar si el servicio no conforme identificado requiere la declaración de una NO CONFORMIDAD y una ACCIÓN CORRECTIVA, de acuerdo a la gravedad, frecuencia o impacto del Servicio No Conforme, cuando se presente.

1. OBJETIVO

Institucionalizar la comunicación dentro de la Alcaldía como un eje estratégico y por consiguiente transversal a su estructura organizacional y a la manera como le dan cumplimiento al principio constitucional de publicidad y la figura de rendición de cuentas a la sociedad.

2. ALCANCE

Producción de contenidos informativos relacionados con las políticas del Gobierno Seccional y con la marcha del Municipio de La Victoria, para ser transmitidos a través de los distintos medios de comunicación de los que dispone la Administración Municipal y así fortalecer la formación de un público reflexivo y autónomo que ayude al logro del Plan de Desarrollo, a mantener una relación y comunicación efectiva, oportuna, clara y fluida con los medios masivos de comunicación, locales, regionales y nacionales; tanto con sus directores como editores y periodistas, para generar con ellos un diálogo y relación permanentes sobre los temas informativos del Municipio

.

3. VOCABULARIO

- **Comunicación Organizacional:** Campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la organización y coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de principios y acciones para lograr el propósito misional.

- **Comunicaciones Protocolarias:** Son todas aquellas comunicaciones relacionadas con Invitaciones, solicitudes de vinculación a certámenes que llegan a nombre del señor Alcalde de La Victoria.

- **Envío:** Se relaciona a las respuestas que emite el Señor Alcalde a todas las comunicaciones recibidas.

- **Recepcionar:** Recibir la correspondencia, conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por personas Naturales o jurídicas al señor Alcalde del Municipio.

- **Procesar la información:** Recibir, clasificar, ingresar en el sistema de control de correspondencia, responder y enviar las invitaciones

protocolarias.

- **Agenda del Alcalde y los Secretarios:** Documento en el cual se consignan semanalmente la serie de eventos, actividades y acciones, en las cuales estará presente el Alcalde o los secretarios, ya sea como Invitado especial, como convocante principal o en cualquier otra calidad.
- **Agenda del funcionario de Comunicación :** Documento en el cual se consignan semanalmente La serie de eventos, actividades y acciones, en las cuales estará presente el funcionario de comunicaciones, que por lo general se relacionan directamente con el diario quehacer del grupo de comunicadores de la Dirección.
- **Medios Masivos**: Son los llamados medios de difusión y comunicación, como prensa escrita, radio y televisión, publicaciones en Internet, que constantemente están demandando información de la Administración, para hacerla pública.
- **Medios locales**: Medios de difusión con sede en los municipios. Pueden ser de propiedad y carácter Comunal o privado. Tienen cobertura en su propio municipio y eventualmente llegan a varios municipios.
- **Monitoreo de Medios**: Significa la acción de escuchar los noticieros de radio, ver los noticieros de televisión, leer los periódicos y revistas y visitar publicaciones electrónicas en la Web, con el fin de establecer qué despliegue y enfoque han dado a noticias generadas por la Administración o relacionadas con la Administración y la marcha del Municipio.
- **Plan de trabajo del grupo de comunicadores de la Dirección:** Es el conjunto de acciones que llevan a cabo los comunicadores, que tienen que ver con la agenda del Alcalde y secretarios, participación en eventos, elaboración de boletines y todo tipo de material divulgativo.
- **Agenda del Alcalde:** Documento en el cual se consignan semanalmente la serie de eventos, actividades y acciones, en las cuales estará presente el Alcalde
- **Certámenes y Eventos:** son todos aquellos momentos en los que se convoca a un público con un objetivo específico, y que requieren organización, convocatoria, protocolo.
- **Certámenes Interinstitucionales:** Son los certámenes organizados con otras entidades
- **Comité Organizador:** Son las personas responsables coordinar la realización del certamen.

- **Lista de chequeo:** Es una lista que contiene todos los aspectos de logística, convocatoria y protocolo para la organización del certamen.

- **Maestro de Ceremonias:** Es la persona encargada de coordinar y dirigir el certamen. Supervisa el protocolo y está pendiente del desarrollo de la ceremonia.

- **Piezas Publicitarias:** Elementos gráficos que permiten darle identidad al certamen y preservar la imagen institucional de la Administración de La Victoria.

- **Presentador:** Es la persona encargada de conducir, a través de la lectura de un libreto, el acto.

- **Protocolo:** Es una regla diplomática establecida por decreto o costumbre.

- **Stand institucional:** Está relacionado con la participación de la Administración en ferias, congresos y seminarios en los cuales deba ubicarse un espacio informativo que presente o exponga las estrategias, programas y proyectos de la Administración.

- **Visita de avanzada:** Actividad que permite conocer previamente el lugar de realización de la ceremonia con la finalidad de tener aspectos de logística determinantes para la adecuada organización de los certámenes.

- **Bocetos:** Son las muestras iniciales de cualquier proyecto editorial y que sirven para definir el diseño y hacer las primeras correcciones.

- **Comité Editorial:** Grupo de personas con conocimiento en un área que se reúnen para definir los contenidos y la línea temática de uno o varios medios.

- **Coordinación Editorial:** Trabajo que realiza un profesional para mantener la línea editorial de un medio, consecuente con las decisiones del Comité Editorial.

- **Fuentes Primarias:** En un proceso de información, son aquellas personas que poseen información de primera mano.

- **Guión**: pieza escrita que define la estructura completa de cualquier video o programa de T.V. o radio. Establece y describe el video o programa, la narración, la música y los efectos especiales.

- **Legitimadores Externos:** En el área de las comunicaciones se entiende como aquel grupo de personas con reconocimiento social y conocimiento en un determinado tema, que mediante su opinión respaldan o no las acciones o informaciones generadas por un medio u organización.

- **Máster**: es la copia principal de cualquier producto de radio y T.V. Del máster se obtienen las demás copias y es el producto de archivo.

- **Promo:** mensaje promocional, cuña o comercial de televisión.

- **Público Objetivo:** Es el grupo de personas al cual se quiere llegar con un mensaje

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

El propósito y la finalidad del Modelo de Comunicación Pública Organizacional Informativa, MCPOI, se deriva de la naturaleza misma del Estado, que es, finalmente, la naturaleza de sus entidades y se encuadran en el fortalecimiento de lo público como vocación y razón de ser del Estado Social de Derecho.

Construir en la cultura organizacional de las entidades el imaginario del sentido de lo público y de la función del Estado como administrador de lo público.

Estas políticas de comunicación deben ser divulgadas de tal manera que se conviertan en una herramienta de trabajo para los servidores públicos de todas las áreas y niveles, así, una vez promulgadas, todas las áreas involucradas en su aplicación deberán revisar y ajustar sus procedimientos para que se cumplan sus directrices y será responsabilidad de Control Interno velar porque efectivamente sean aplicadas en la práctica comunicacional del Municipio.

El MCPOI ofrece las herramientas conceptuales y metodológicas necesarias para direccionar la comunicación en las entidades del Estado como un instrumento de apoyo a su gestión estratégica. De acuerdo con el MCPOI, los problemas de comunicación comunes al conjunto de entidades pueden clasificarse en dos grandes grupos: los que tienen que ver con la manera como se articula en ellas la comunicación a la cultura organizacional y los que se concentran en el manejo de la información y en su interacción comunicativa con la sociedad a través de los medios.

El primer grupo de problemas es de carácter estrictamente organizacional, es decir, se desenvuelve en el escenario de las interacciones comunicativas entre los servidores públicos y se expresa en prácticas existentes que determinan modelos mentales como los que imaginan los estilos de autoridad, la noción del trabajo o la alineación estratégica de las personas con respecto al proyecto misional El segundo grupo es de carácter informativo, es decir, apunta a resolver las interacciones informativas de las entidades con sus públicos de interés. Lo cual, inevitablemente supone el abordaje del tema de la Rendición de Cuentas a la sociedad, que, si se quiere, es la acción comunicativa por excelencia que sintetiza y resume la intención de transparencia, posicionamiento y visibilidad del Estado. De esta manera, el modelo acota los campos de acción en los cuales busca intervenir (organizacional e informativo) y asume el paradigma de la comunicación pública desde una concepción democrática del quehacer organizacional y en el marco de la práctica comunicativa para la construcción de consensos.

El modelo parte de evaluar una -realidad común a todas las entidades, para formular un ordenamiento de los horizontes de sentido que la comunicación debe proponerse fortalecer en ellas, establecer unas líneas de acción a partir de los cuales definir los temas críticos de la entidad y postular unos imaginarios, también particulares década entidad, que puedan transformar su cultura organizacional. Desde el punto de vista metodológico, el modelo es una herramienta para

la planeación estratégica de la comunicación, que le define un objetivo y le formula un propósito y una finalidad a la práctica comunicativa en estas entidades, en las siguientes líneas estratégicas:

1. Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía.
2. Interacción informativa con los organismos de Control:
3. Interacción informativa con los clientes:

PUNTOS DE CONTROL:

RIESGO	CONTROL
Actos Mal Intencionados.	**Reducir el riesgo**: 1. Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento, que busque posicionar la información que se coloca en los distintos espacios públicos, como algo de interés, necesario y de servicio público. 2. Elaborar un plan de seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora por proceso con el fin de revisar el estado de dichas acciones, las fechas de compromiso y analizar los motivos de los retrasos en las mismas, dando especial relevancia a los motivos por los cuales no se han tomado las acciones y se encuentran retrasadas o hay

	tardanza en las mismas.
Inexactitud.	**Reducir:** Confrontar la información con fuentes confiables antes de hacerla pública. **Compartir:** Que un tercero revise la información que se emitirá para validarla. **Evitar:** Estar seguro de la información que se entregará y hacerle seguimiento a todo lo elaborado antes de publicarlo. **Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento:** para hacerle el Seguimiento y control a las acciones de mejora definidas sobre el material que se hará público.
Rumor	**1. Reducir:** Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento, que busque reducir los niveles de rumor. **2. Entregar información a tiempo y real**, para que no se genere el rumor. Elaborar un plan de seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora de dicho plan y revisar las posibles fuentes de rumor y la forma de neutralizarlas.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Modelo de Comunicación Publica Organizacional e Informativo desarrollado en la Administración Municipal.

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y/o comunicador (es)	**Subproceso 1.** Recepción de respuestas y envío de las comunicaciones Protocolarias- Actividades 2, 3, 4,5 y 6. **Subproceso 2.** Establecer y mantener contacto con los medios de Comunicación-Actividades 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13,14 y 15. **Subproceso 3.** Organización de certámenes y eventos en la Administración Municipal-Actividades 16,17,18,19,20,21 y 22 **Subproceso 4.** Levantamiento de contenidos para medios propios-Actividades 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30,31 y 32.		

2	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**<u>Inicia Subproceso 1.</u>** **<u>Recepción de respuestas y envío de las comunicaciones Protocolarias- Actividades 2, 3, 4,5 y 6.</u>** **Recepción de las invitaciones:** El funcionario de comunicaciones recibe de parte de la ventanilla única, las comunicaciones protocolarias recibidas a nombre del señor Alcalde. Verifica que estén dirigidas a nombre del señor Alcalde, que este firmada por el remitente, los anexos enunciados y devuelve al mensajero y/o Auxiliar Administrativo de la Administración Municipal la copia de recibido, así mismo, anota en la parte inferior del documento el día y la hora de recibo	N.A.	
3	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Clasificación de las invitaciones:** El funcionario de comunicaciones ingresa los datos más importantes del documento, con el cual se genera una planilla que contiene uno o varios resúmenes de comunicaciones con un consecutivo de fechas que queda registrado en la parte superior izquierda del documento .	Planilla resumen de comunicaciones diligenciada	

4	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Revisión:** Una vez elaborada la planilla con el resumen de comunicaciones recibidas a nombre del señor Alcalde, verifica que estas estén completas como soporte del resumen, asigna la indicación del tipo de respuesta que se le debe dar (Mostrar directamente al Alcalde el documento, elaborar mensaje excusando al Alcalde firmado por él, elaborar mensaje excusando al Alcalde y firmado por un Secretario de Despacho, realizar una excusa telefónica, el envío del documento a otro funcionario para su gestión, análisis y/o respuesta, no respuesta). Finalmente, tramita su respuesta.	Planilla resumen de comunicaciones diligenciada con el tipo de respuesta a proyectar	
5	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Respuesta a los documentos:** El funcionario de comunicaciones, lee la planilla con la asignación de tipo de respuesta asignada revisa que las comunicaciones de la planilla coincidan con los soportes, revisa el asunto, prioriza de acuerdo a la urgencia del mismo y separa por fechas en que sucederán los actos de referencia. Luego escribe el tipo de respuesta en cada soporte, y alimenta el control de correspondencia con este mismo detalle en el formato de respuesta, archiva la planilla para su consulta posterior, y archiva el soporte en un	Respuesta proyectada y control de correspondencia actualizado	

			fechador para ir creando la respuesta escrita antes de que se cumpla la fecha de su vencimiento. Finalmente, crea y gestiona la respuesta indicada, y en el caso de las que son escritas, pasa el borrador al Despacho del Alcalde para su visto bueno; luego imprime la respuesta en la papelería oficial y entrega al Auxiliar Administrativo para gestionar la firma de las mismas y su posterior distribución al destinatario. **NOTA:** Los documentos que se reciben en el grupo de comunicaciones, son de carácter protocolario, lo que significa que en la mayoría de los casos contienen una invitación expresa para que el Alcalde acompañe cualquier tipo de certamen o acto, agradecen su presencia o solicitan el apoyo de la Administración. Cuando la Administración de Documentos envía una comunicación que no sigue este parámetro inmediatamente se devuelve al auxiliar que la distribuye para su re-direccionamiento o se envía al encargado de la temática sin ingresar al control de radicación de documentos protocolarios.		
6	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicaci	**Distribución de los documentos de respuesta:**	Documento revisado,	

		ón Secretaria del Despacho del Alcalde y Mensajero	El Auxiliar Administrativo encargado de distribuir las comunicaciones que se responden, lleva los originales a quien debe firmarlos (Alcalde, Secretarios de Despacho) luego las recoge firmados y los entrega a la secretaría del despacho para su envío por fax al destinatario, posteriormente los envía por correo físico debidamente relacionado en la planilla de correspondencia, y si la comunicación contiene una delegación oficial de representación del Alcalde sobre algún funcionario, entrega la original al delegado en una carpeta oficial, junto con el soporte, para que éste la presente durante el acto o certamen, finalmente las copias de los originales de respuesta las archiva por fecha consecutiva de salida. **Finaliza Subproceso 1.**	firmado, relacionado y archivado	
7	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Inicia Subproceso 2.** **Establecer y mantener contacto con los medios de Comunicación-Actividades 7, 8,9,10,11,12,13,14 y 15** **El Grupo de Comunicaciones debe mantener un flujo de información hacia los medios:**	Información recopilada	

			El grupo de comunicaciones debe recopilar la información generada en la Administración, en el cumplimiento de las agendas del Alcalde, secretarios de despacho y los diversos eventos, para hacerla conocer de los medios masivos, con el envío de boletines, fotos y grabaciones audiovisuales, editados y organizados según el procedimiento de información para administrar informativamente la página web. **Nota:** La información se envía por correo electrónico, por fax y también queda disponible para los medios en la página web. Además, debe atender los requerimientos informativos desde los medios de comunicación, brindándoles la información que pidan o contactándolos con el funcionario que requieran, dependiendo de sus peticiones en cuanto a información.		
8	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Llamadas para legitimar la información enviada o para invitar a algún evento:** El grupo de comunicaciones debe llamar personalmente a cada periodista en los medios que cubre la información que fue enviada, para asegurarse de que la recibieron efectivamente, motivarlos a que la manejen en	FO-MAP6-P1-03 Registro de	

			su medio y además, preguntar si les hace falta ampliar algo más sobre el tema.	llamadas	
9	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Monitoreo de medios**: El monitoreo de medios se hace por los mismos comunicadores del grupo, a quienes, previa programación por parte del jefe, se les han asignado algunos medios para que los monitoreen constantemente, para establecer de primera mano qué despliegue se le ha dado a las informaciones enviadas desde la Administración. También los comunicadores deben estar pendientes, sobre todo de la radio, para que en caso de que haya noticias de última hora de orden público o que afecten a la Administración o sus funcionarios, informar de inmediato al jefe para que este haga lo propio con el Alcalde y salirle al paso de manera oportuna y adecuada a la situación, si es que es de riesgo para nosotros.	N.A.	
10	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Atención a periodistas que nos visitan o son** **invitados a eventos:** El funcionario de comunicaciones y el grupo de comunicadores, deberán coordinar todo lo necesario para atender, guiar y acompañar, a	Información entregada oportunamente	

			los periodistas que nos visiten desde fuera, ya sea por iniciativa propia de sus medios o por invitación y coordinación nuestra Se les debe garantizar la forma de obtener la información requerida y la necesaria, en el formato que ellos manejen y así mismo, que puedan enviarla, difundirla o almacenarla adecuadamente.		
11	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Visitas del Alcalde a salas de redacción o medios:** El funcionario de comunicaciones y el grupo de comunicadores, deberán coordinar todo lo necesario para que cuando se estime conveniente, se cree y coordine una agenda de visitas del Alcalde a los medios masivos. Se deberá garantizar la óptima atención al Alcalde en el medio visitado, motivando e informando ampliamente sobre el tema o los temas que se abordarán con el Alcalde. La agenda del Alcalde se coordinará de acuerdo al conducto regular que existe para ello.	Visitas realizadas	
12	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Gestión nacional:** Se lleva a cabo en dos instancias. Desde La Victoria. Vía telefónica, fax o correo electrónico. El funcionario de comunicaciones y el grupo de	N.A.	

			comunicadores, deberán, motivar sobre temas definidos a través de los medios mencionados. Además, en la ciudad de Santiago de Cali y/o Bogotá podrá haber, de acuerdo con las posibilidades de contratación, un periodista para hacer lobby y difusión también, con material informativo que el grupo de comunicaciones le hará llegar.		
13	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Acompañamiento y cobertura a la agenda del Alcalde.** El funcionario de comunicaciones o a quien este delegue, deben atender cualquier requerimiento del Alcalde y acompañarlo en sus desplazamientos, en cumplimiento de su agenda pública.	Apoyo permanente	
14	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Organización rueda de prensa:** El funcionario de comunicaciones y el grupo de comunicadores, deberán convocar amplia y suficientemente, con buen tiempo, a los medios masivos, para que acudan a la rueda de prensa. Les enviarán por fax y correo electrónico el formato de invitación a la rueda de prensa, con información precisa sobre el tema, hora, fecha, lugar y persona que la presidirá. Además, vía telefónica, se hablará con cada uno de		

			los invitados motivando su asistencia con algunos datos adicionales de interés, sin entregar toda la información central, pero si motivando su presencia en el evento. Dispondrán también toda la logística para los medios en el sitio de la rueda de prensa y les facilitarán el acceso a los documentos que se entreguen como soporte. Igualmente, coordinarán la o las entrevistas, al final de la rueda de prensa, para que todos los asistentes lleven la información suficiente en el formato que requieran.	Convocatoria oportuna	
15	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Organización de visita guiada:** El funcionario de comunicaciones y el grupo de comunicadores, deberán coordinar todo lo referente y necesario para llevar los medios masivos de comunicación a una visita guiada a una obra o a un evento específico. Especificarán a los medios si hay transporte oficial y la hora y sitio de salida del mismo, o sino, informarán sobre la hora y sitio donde iniciará la visita guiada. Hay que aclarar a los periodistas si la sesión de trabajo incluye alimentación por parte de los organizadores o si cada uno deberá asumirla por su cuenta.	Visita guiada realizada según programación	

			Durante el recorrido se garantizará a los asistentes el acceso a los documentos e información de soporte, las entrevistas necesarias con los personajes y el acceso al material de vídeo, fotografía o grabación de audio que requieran para llevar completa, amplia y suficiente información. **Finaliza Subproceso 2.**		
16	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y/o Secretaría Delegada	**Inicia. Subproceso. 3.** **Organización de certámenes y eventos en la Administración Municipal-Actividades 16,17,18,19,20,21 y 22** **Identificar el Certamen y/o Evento:** El funcionario de comunicaciones en reunión con sus colaboradores revisa semanalmente la agenda del señor Alcalde e identifica los certámenes y eventos agendados por las distintas Secretarías, en los que asistirá el Alcalde para apoyar protocolariamente la organización. **Nota**: Cuando los eventos no figuran a en la agenda del Alcalde es responsabilidad del Secretario, informarle al funcionario de comunicaciones , o en su defecto convocar al comunicador asignado a su área para que comunique la realización de certámenes, con la finalidad de dar apoyo a la organización y divulgación del mismo. Cuando un certamen o evento figura en la	Certámenes y/o eventos identificados	

			agenda del Alcalde, el funcionario de comunicaciones apoya protocolariamente la organización del mismo, pero si el Alcalde decide, en el desarrollo de la organización del certamen, no asistir al acto, la dependencia o secretaría asume la responsabilidad total de desarrollo del evento.		
17	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y Secretario de Despacho Interesado	**Convocar:** El funcionario de comunicaciones convoca al área líder del evento para que explique los objetivos del mismo, el alcance, pública al que va dirigido, fecha, lugar y hora de realización del acto, y se definen roles y responsabilidades. Los asistentes a la reunión deben definir una agenda de reuniones para el seguimiento y control de la organización del certamen. El comité es el encargado de planear el evento. **Nota:** El Secretario, debe convocar al funcionario de comunicaciones para informarle del certamen a organizar conjuntamente con otra entidad para definir el apoyo y los parámetros de imagen institucional.	Convocatoria a lideres de eventos a realizar	
18	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Realizar la convocatoria del evento:**	Convocatoria a invitados al evento	

			El funcionario de comunicaciones le entrega al líder del certamen o su delegado, la base de datos que tiene el despacho del alcalde o el grupo de comunicaciones con el fin de complementar la lista de invitados que tiene el líder del certamen. Los eventos del Despacho son convocados por el grupo de comunicaciones. **Nota:** Cuando al acto deba asistir el Alcalde, el Secretario informa vía comunicación escrita al Señor Alcalde y el funcionario de comunicaciones confirma la presencia del Alcalde.		
19	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Revisar y Aprobar la producción de las piezas publicitarias:** El Líder del certamen comparte las piezas publicitarias del evento antes de su producción con el fin de que el grupo de comunicaciones revisen la aplicación de la imagen institucional en tarjeta de invitación, pendones, plegables, afiches, escarapelas y demás elementos gráficos.	Piezas publicitarias revisadas	
20	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Coordinar Organización del Certamen:** El funcionario de comunicaciones conjuntamente con su equipo de apoyo revisa todos los aspectos a tener presente en la organización del certamen, define el protocolo, revisa la estructura del libreto y hace seguimiento a las	Memorias de organización del evento y/o certamen	

			responsabilidades asignadas al comité organizador. **Nota:** Todas las evidencias son responsabilidad del funcionario de comunicaciones solo en aquellos casos en los cuales asiste el señor Alcalde.		
21	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y Secretaria del Despacho del Alcalde	**Confirmar asistencia de los invitados:** La Secretaria del Despacho del Alcalde confirma la asistencia de invitados (gabinete, Concejo Municipal, etc.) de la lista que fue entregada a la Secretaría . A su vez el líder del certamen o su delegado confirma a los invitados.	Planilla de invitados confirmados utilizando marca	
22	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Evaluar:** El equipo de comunicaciones se reúne para evaluar los aspectos favorables y aspectos a mejorar del evento en donde estuvo el Alcalde de La Victoria. **Finaliza Subproceso 3.**	Grado de satisfacción de los participantes del evento	
23	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicaci	**Inicia Subproceso 4.**	Plan de trabajo	

		ón y personal delegado para la producción de medios	**<u>Levantamiento de contenidos para medios propios-Actividades 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30,31 y 32.</u>** **Realizar Comité Editorial**: Los funcionarios que tiene como responsabilidad la producción de medios realizan Comité Editorial para identificar los temas prioritarios del Gobierno Seccional con base en: La agenda del Señor Alcalde y las necesidades de cada una de las dependencias de la Administración Municipal. Se definen objetivos, estrategias, público, contenidos, cronograma, recursos, medios y funciones. Finalmente, se define el plan de distribución del material (Plan de Trabajo)		
24	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Recoger la información**: El funcionario de comunicaciones contacta las fuentes primarias y también legitimadores externos, de los temas que hacen parte de la agenda inicial y de los programas de cada una de las dependencias. Revisión y análisis de la documentación recogida. Estructuración y definición del medio a publicar. Toma de decisiones creativas	Información primaria recopilada	

25	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y personal delegado para la producción de medios	**Analizar la información:** El funcionario asignado realiza la revisión, análisis y selección la documentación recogida, Estructuración y definición del medio a publicar, Toma de decisiones creativas.	Análisis y selección de información	
26	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y personal delegado para la producción de medios	**Elaborar Guión y Contenidos:** El funcionario debe desarrollar los contenidos de forma coherente con los planteados en el Comité Editorial.	Guion y contenidos desarrollados	
27	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Editar los medios audiovisuales, electrónicos o diseñar medios impresos:** El funcionario desarrolla el producto realiza la coordinación editorial, audiovisual, radial o digital del medio**.**	Medios realizados	

28	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y personal delegado para la producción de medios	**Revisar y Aplicar Correcciones:** Cada medio debe ser revisado y aprobado por el encargado del producto, el máximo representante de Comunicación Pública, el coordinador del proyecto o de la dependencia.	Revisión y aplicaciones de correcciones	
29	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación y personal delegado para la producción de medios	**Aprobar el producto final:** El encargado debe aprobar el medio según las correcciones realizadas por cada uno de los funcionarios mencionados anteriormente. Los productos finales audiovisuales, (fotos y videos), se archivarán físicamente en el piso 2, en el Despacho del Alcalde.	Producto final aprobado	
30	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Difundir o distribuir:** Definido el público objetivo, se debe ejecutar el plan de distribución o difusión definido en el comité editorial y que garantice una adecuada cobertura total con este producto.	FO-MAP6-P1-02 Registro Convocatoria y Asistencia a medios de reportería a fuentes	

31	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Evaluar el resultado del medio:** El Comité Editorial debe evaluar el proceso y el cumplimiento de objetivos y cronogramas planteados inicialmente. Identificar las oportunidades de mejoramiento del proceso para aplicarlos a futuro.	Evaluación de la ejecución del Plan de Trabajo	
32	Despacho del Alcalde	Grupo de Comunicación	**Aplicar los cambios o mejoras:** Se determinan los factores mejoramiento y se empiezan a aplicar los correctivos en la responsable de la producción de las nuevas emisiones o producciones **Finaliza Subproceso 4.**	Evidencias de Acciones de mejora	

27 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MAP6-P1-02	Registro Convocatoria y Asistencia a medios de	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central

	reportería a fuentes					
FO-MAP6-P1-03	Registro de Llamadas.	Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
N.A.	Plan de Trabajo.	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
N.A.	Guión o Textos.	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
N.A.	Bocetos.	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
N.A.	Videos	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
N.A.	Fotografías.	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central
N.A.	Plan de Distribución	Grupo de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para proveer el material informativo escrito, fotográfico, de audio y audiovisual, de optima calidad, para publicar en la página web, el cual sirva de referencia informativa para los medios de comunicación y la comunidad en general, al tiempo que permita una interacción comunicativa entre los ciudadanos y la Administración Municipal.

2. ALCANCE

Proveer el material informativo escrito, fotográfico, de audio y audiovisual, de optima calidad, para publicar en la página web, el cual sirva de referencia informativa para los medios de comunicación y la comunidad en general, al tiempo que permita una interacción comunicativa entre los ciudadanos y la Administración Municipal.

3. VOCABULARIO

- **Información de Interés General:** Es la información gráfica o escrita que le permite conocer al Cibernauta la información más relevante sobre la estructura, planes, proyectos, funcionarios, las Actividades institucionales; que hacen parte de las diferentes dependencias de la Administración de La Victoria.

- **Material Audiovisual**: Son las grabaciones para televisión, en formato profesional, hechas casi siempre por los camarógrafos, durante los eventos que generan la información. Este Material se envía también a los medios audiovisuales que no tuvieron acceso al evento donde se generó la información. Cuando se especifica de "Optima Calidad", esto quiere decir que las Imágenes y el audio deben ser nítidos, con buena composición gráfica y de fácil entendimiento.

- **Material de Audio:** Se refiere a las grabaciones, hechas casi siempre por el grupo de Comunicadores, con sus grabadoras de

periodista, material que se usa primero para la redacción de los boletines o comunicados, luego para dársela a los medios que no hayan accedido a este material directamente. Además, para la emisión o intervención autorizada en un programa radial y finalmente, para publicar en la página Web de la Administración. Cuando se especifica de "Optima Calidad", esto quiere decir que el sonido debe ser nítido, claro, sin ruidos de fondo y de fácil entendimiento.

- **Material Escrito:** Son los boletines de prensa, comunicados a la opinión pública o documentos especializados, que se generan para entregar a los medios de comunicación. Cuando se especifica de "Optima Calidad", esto quiere decir que debe estar bien presentado, bien redactado, breve y concreto, pero claro, con buena ortografía y bien impreso, acorde con los criterios definidos en la Política Pública de Comunicación Informativa de la Administración de La Victoria.

- **Material Fotográfico**: Son las fotos, casi siempre digitales, que se toman como registro del evento o suceso y que se envían a los medios impresos o electrónicos para su publicación, van acompañadas de su pie de foto y el boletín con la información. Cuando se especifica de "Optima Calidad", esto quiere decir que la foto debe ser nítida, liviana, con buena composición gráfica y de fácil entendimiento.

- **Medios de Interacción con el ciudadano:** A través de secciones como encuestas, formatos de preguntas o sugerencias y el contacto con el Web máster de la página, los navegantes del sitio pueden plantear preguntas, inquietudes, hacer comentarios o aportes a la tarea de Gobierno, con el fin de lograr una relación donde el ciudadano logre interpelar a quienes ejercen el Gobierno.

- **Vínculos con otros contenidos:** Se convierten en canales por medio de los cuales el cibernauta que navegue a través de la Página de la Administración de La Victoria, podrá acceder a otro tipo de información con alguna relación o complementariedad a la que recibe a través del portal Oficial del Gobierno Departamental.

- **Web Máster:** Persona encargada de administrar la página web.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

El propósito y la finalidad del Modelo de Comunicación Pública Organizacional Informativa, MCPOI, se deriva de la naturaleza misma del Estado, que es, finalmente, la naturaleza de sus entidades y se encuadran en el fortalecimiento de lo público como vocación y razón de ser del Estado Social de Derecho.

Construir en la cultura organizacional de las entidades el imaginario del sentido de lo público y de la función del Estado como administrador de lo público.

Estas políticas de comunicación deben ser divulgadas de tal manera que se conviertan en una herramienta de trabajo para los servidores públicos de todas las áreas y niveles, así, una vez promulgadas, todas las áreas involucradas en su aplicación deberán revisar y ajustar sus procedimientos para que se cumplan sus directrices y será responsabilidad de Control Interno velar porque efectivamente sean aplicadas en la práctica comunicacional del Municipio.

El MCPOI ofrece las herramientas conceptuales y metodológicas necesarias para direccionar la comunicación en las entidades del Estado como un instrumento de apoyo a su gestión estratégica. De acuerdo con el MCPOI, los problemas de comunicación comunes al conjunto de entidades pueden clasificarse en dos grandes grupos: los que tienen que ver con la manera como se articula en ellas la comunicación a la cultura organizacional y los que se concentran en el manejo de la información y en su interacción comunicativa con la sociedad a través de los medios.

El primer grupo de problemas es de carácter estrictamente organizacional, es decir, se desenvuelve en el escenario de las interacciones comunicativas entre los servidores públicos y se expresa en prácticas existentes que determinan modelos mentales como los que imaginan los estilos de autoridad, la noción del trabajo o la alineación estratégica de las

personas con respecto al proyecto misional El segundo grupo es de carácter informativo, es decir, apunta a resolver las interacciones informativas de las entidades con sus públicos de interés. Lo cual, inevitablemente supone el abordaje del tema de la Rendición de Cuentas a la sociedad, que, si se quiere, es la acción comunicativa por excelencia que sintetiza y resume la intención de transparencia, posicionamiento y visibilidad del Estado. De esta manera, el modelo acota los campos de acción en los cuales busca intervenir (organizacional e informativo) y asume el paradigma de la comunicación pública desde una concepción democrática del quehacer organizacional y en el marco de la práctica comunicativa para la construcción de consensos.

El modelo parte de evaluar una -realidad común a todas las entidades, para formular un ordenamiento de los horizontes de sentido que la comunicación debe proponerse fortalecer en ellas, establecer unas líneas de acción a partir de los cuales definir los temas críticos de la entidad y postular unos imaginarios, también particulares década entidad, que puedan transformar su cultura organizacional. Desde el punto de vista metodológico, el modelo es una herramienta para la planeación estratégica de la comunicación, que le define un objetivo y le formula un propósito y una finalidad a la práctica comunicativa en estas entidades, en las siguientes líneas estratégicas:

4. Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía.

5. Interacción informativa con los organismos de Control:

6. Interacción informativa con los clientes:

RIESGO	CONTROL
Actos Mal Intencionados.	**Reducir el riesgo**: 1. Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento, que busque posicionar la información que se coloca en los distintos espacios públicos, como algo de interés, necesario y de servicio público. 2. Elaborar un plan de seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora por proceso con el fin de revisar el estado de dichas acciones, las fechas de compromiso y analizar los motivos de los retrasos en las mismas, dando especial relevancia a los motivos por los cuales no se han tomado las acciones y se encuentran retrasadas o hay tardanza en las mismas.
Inexactitud.	**Reducir:** Confrontar la información con fuentes confiables antes de hacerla pública. **Compartir:** Que un tercero revise la información que se emitirá para validarla. **Evitar:** Estar seguro de la información que se entregará y hacerle seguimiento a todo lo elaborado antes de publicarlo. **Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento:** para hacerle el Seguimiento y control a las acciones de mejora definidas sobre el material que se hará público.

Rumor	**1. Reducir:** Elaborar y Ejecutar un plan de mejoramiento, que busque reducir los niveles de rumor. **2.Entregar información a tiempo y real**, para que no se genere el rumor. Elaborar un plan de seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora de dicho plan y revisar las posibles fuentes de rumor y la forma de neutralizarlas.

27.1 PUNTOS DE CONTROL

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Modelo de Comunicación Publica Organizacional e Informativo desarrollado en la Administración Municipal.

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Recolectar la información interna:** Los comunicadores, el fotógrafo y el camarógrafo, de acuerdo con la programación	Grabaciones, Documentos y Notas.	

			de la Agenda del Alcalde, de los secretarios de despacho, u otros eventos, asisten a los eventos en los cuales se generará información de interés para ser divulgada y hacen reportería de toda la información entregada en el mismo.		
2	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Establecer prioridades, importancia y oportunidad de la información:** Una vez terminado el evento, se evalúa con el Director del área la importancia, el enfoque y el tratamiento de los temas de acuerdo con los temas estratégicos del plan de desarrollo.	No Aplica.	
3	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Redacción de textos:** El comunicador, una vez escogido el tema, procede a redactar el boletín que se entregará al encargado responsable de la página web, (El Web Máster.) El boletín debe ser revisado por el jefe o la persona que éste indique, antes de ser enviado al responsable de la página web por él mi mismo, el Web Máster deberá revisar nuevamente el material. El comunicador deberá también redactar y enviar	Boletines de Prensa, Documentos Especializados, Pies de Foto.	

			al responsable de la página web el pie de foto, para la, o las fotos, que se enviarán.		
4	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Escogencia de fotos:** El Fotógrafo, en compañía del jefe o la persona que este designe, escogerán la, o las fotos, que irán a la página web. Él mismo fotógrafo editará y enviará las fotos a la persona encargada de publicarlas en la página web.	Material visual editado	
5	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Escogencia de material de audio:** El Comunicador deberá escoger en el material de audio que resultó de la reportería, (las grabaciones), un pequeño segmento, no mayor de un minuto, que contenga la noticia para ser publicado en el archivo de audio de la página web. El Mismo Comunicador deberá procesar el audio para que sea compatible con la página web y entregárselo al responsable de la misma.	CD con el segmento de grabación que irá a la página Web.	
6	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Administración de los demás contenidos:** Con base en la política de publicación y administración de la Pagina Web, para definir el material que proviene de las demás dependencias, sus temas y contenidos, se debe inicialmente	FO-MAP6-P1-01 Actualización Página Web.	

			definir un responsable del mismo (Enlace de Comunicación de Pública). El Web Máster acordará con el Enlace de cada dependencia la periodicidad para actualizar la información en la página web y lo registra en el formato FO-MAP6-P1-03 Actualización Página Web, basado en las políticas sobre el tema por parte del grupo de Comunicación Pública o su máximo representante.		
7	Despacho Alcalde	Grupo Comunicación	**Seguimiento y Evaluación:** El Comité Primario de Comunicación de Pública y el Web Máster evaluarán el desempeño de la página web y además definirán los temas y enfoque de ellos.	Acta de Reunión	

28 **5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS**

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MAP6-P1-01	Actualización Página Web	Auxiliar de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo Central
N.A.	Boletines de Prensa, Pies de Foto	Auxiliar de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo Central

N.A.	Grabaciones.	Auxiliar de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo Central
N.A.	Material visual editado	Auxiliar de Comunicaciones	Despacho del Alcalde	Según T.R.D.	Cuatro (4) años	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MAP6-P1-01	VERSION: 01
	Anexo 101 REGISTRO CONVOCATORIA Y ASISTENCIA MEDIOS Y REPORTERIA A FUENTES	T.R.D. Emisor	
		T.R.D. Receptor	

EVENTO CONVOCADO: _____ FECHA: _____

NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO: _____

	PERSONA CONTACTADA.	FECHA DEL EVENTO	NOMBRE DEL MEDIO AL QUE SE CONVOCA	FUENTE CONTACTADA.	ASISTIÓ	
					SI	NO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MAP6-P1-02	VERSION: 01
	Anexo 102 **REGISTRO DE LLAMADAS**	T.R.D. Emisor	
		T.R.D. Receptor	

	NOMBRE DEL MEDIO	NOMBRE DE LA PERSONA CONTACTADA	LLAMADA REALIZADA	LLAMADA RECIBIDA	FECHA DD/MM/AA	TEMA ABORDADO	RESULTADO		
							RESUELTO	PENDIENTE	SE REMITIO A:
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									

DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA LIMITE DE ENTREGA	FECHA DE PUBLICACIÓN	FECHA DE RETIRO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: LI – MAP6-P1-01	VERSION: 01
	Anexo 104 LISTADO DOCUMENTOS ENTREGADOS PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo General No.	Consecutivo por Proceso No.	Proceso	Macroproceso	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

ENTIDAD QUE LO EXPIDE	DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD
		Red Interna o link a página estado

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: LI – MAP6-P1-03	VERSION: 01
	Anexo 106 LISTADO ACCIONES CORRECTIVAS,PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	T.R.D. Emisor: T.R.D. Receptor: N.A	

Consecutivo por Proceso No.	Tipo de Acción (correctiva, preventiva, mejora)	No Conformidad Real / Potencial/ Aspecto a Mejorar	Acción a Tomar	Responsable Implementación	Fecha Máxima Implementación	Fecha propuesta para Cierre	Fecha REAL de Cierre

1. TABLA PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

PRODUCTO O SERVICIO CONFORME		PARA LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO		CAUSA NO CONFORMIDAD	CONCESIÓN		CORRECCIÓN		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
Producto o Servicio	**Requisitos para conformidad**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Descripción**	**Descripción y como**	**Responsable**	**Descripción y Como**	**Responsable**	**Si**	**No**

2. ACTUALIZACIONES

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION DEL LISTADO	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO

3. GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA TABLA

SERVICIO/PRODUCTO:	Describir los productos o servicios que son el resultado del proceso
LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Autorización para entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente o proseguir a la siguiente actividad del proceso
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (LIBERACIÓN DEL SERVICIO):	Describir en que consiste la liberación del producto o servicio y el documento en el cual queda registrada dicha información. 2
RESPONSABLE DE LA LIBERACIÓN DEL SERVICIO:	Se registra el cargo de la persona que realiza la autorización para proseguir a la siguiente actividad o entregar el servicio que cumple los requisitos al cliente.
SERVICIO NO CONFORME:	Es aquel que no cumple con los requisitos definidos (Legales, del Cliente, de la Gobernación de Antioquia
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Servicio No Conforme):	Describir en que consiste el servicio No Conforme que se puede presentar, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
CONCESIÓN	Autorización para liberar un servicio que no cumple con los requisitos
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Concesión):	Describir si se puede dar la Concesión, en caso afirmativo explicar en qué consiste, teniendo en cuenta los requisitos definidos para cada servicio y el documento en el cual queda registrado.
RESPONSABLE DE LA CONCESIÓN:	Se Registra el cargo de la Persona que autoriza la liberación de un Servicio que no cumple con los requisitos.
CORRECCIÓN:	Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme.
DESCRIPCIÓN Y CÓMO (Corrección)	Describir en qué consiste la corrección del Servicio No Conforme y el documento en el cual queda registrada.
RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN:	Se registra el cargo de la persona que realiza la Corrección del Servicio No Conforme
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA:	Colocar si el servicio no conforme identificado requiere la declaración de una NO CONFORMIDAD y una ACCIÓN CORRECTIVA, de acuerdo a la gravedad, frecuencia o impacto del Servicio No Conforme, cuando se presente.

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: CA-MES1-P3-01	VERSION: 01
	Anexo 108 CARACTERIZACION DEL PROCESO	FECHA DE APROBACION: //	
		PAGINA 1 DE 4	

MACROPROCESO: Direccionamiento Estratégico				**PROCESO:** Planificación Financiera	**SUBPROCESO:** **N.A**	
1. OBJETIVO: Fortalecimiento de la Gestión Financiera en aras de mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio					**2. RESPONSABLE:** Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	
3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**PHVA**	**6. CARACTERÍSTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: Secretaria de Planeación, Técnico de Presupuesto, Contador Municipal EXTERNOS:	Ejecuciones presupuestales vigencias anteriores. Pasivos estimados y ciertos	Formulación y aprobación del plan financiero	P	Ver Procedimiento PR-MES1-P3-01 Formulación y Aprobación del Plan Financiero	FO.MES1-P3-01 Plan financiero	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces Despachos Alcaldía
INTERNOS: Secretaria de Planeación Técnico de Presupuesto Contador Municipal Asesor Jurídico EXTERNOS:	Plan Financiero del periodo de Gobierno Ejecuciones presupuestales 3 vigencias anteriores Relación de pasivos ciertos y estimados.	Formulación y aprobación del marco fiscal de mediano plazo		Ver Procedimiento PR-MES1-P3-02 Formulación y Aprobación del Marco Fiscal de Mediano Plazo	FO-MES1-P3-02 Marco Fiscal de Mediano Plazo	Min hacienda COMFIS Secretaria de Hacienda Secretaría de Planeación Despacho del Alcalde
INTERNOS: Secretaría de Planeación Secretaría de Hacienda Responsable de Recursos Humanos Despacho del Alcalde	Plan de Acción Ejecuciones presupuestales Vigencias anteriores y actual Plan Financiero MFMP Necesidades de	Liquidación del presupuesto municipal		Ver Procedimiento PR-MES1-P3-03 Formulación y Aprobación del Presupuesto Municipal	FO-MES1-P3-03 Presupuesto Municipal	Concejo Municipal Comunidad Local Secretaria de Planeación Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces

Comunidad EXTERNOS:	Presupuesto Plan de Acción Ejecuciones presupuestales Vigencias anteriores y actual Plan Financiero MFMP Necesidades de Presupuesto					Oficina Jurídica del Departamento
INTERNOS: EXTERNOS	Necesidad de modificación autorizada	Modificaciones al presupuesto municipal	H	Ver Procedimiento PR-MES1-P3-04 Modificaciones al Presupuesto Municipal	FO-MES1-P3-04 Acto Administrativo de Modificación al Presupuesto	Secretaría de Hacienda Despachos Alcaldía Concejo Municipal
INTERNOS: EXTERNOS:	Necesidades de Efectivo mensualizadas para cada despacho.	Elaboración, modificación y autorización del plan anual mensualizado de caja		Ver Procedimiento PR-MES1-P3-05 Elaboración, Modificación y Autorización del P.A.C.	FO-MES1-P3-05 Acto Administrativo de Aprobación y/o Modificación del PAC.	Secretaría de Hacienda Despachos Alcaldía
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas	V	-PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS:	Ejecución de	Definir e		PR-MEV2-P2-03		INTERNOS:

EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	actividades No conformidades detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	implementar la forma de corregir las fallas y problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A	Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas	Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	EXTERNOS: - La comunidad en general

9.PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA:

10. RECURSOS NECESARIOS:
- Hardware
- Recurso Humano con conocimientos y habilidades apropiadas
- Software
- Otros básicos (computadores, papelería, etc.)

11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:
- 4.1 Requisitos generales
- 4.2 Gestión documental
- 5.1 Compromiso de la dirección
- 5.3 Política de la calidad
- 5.4 Planificación
- 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
- 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio
- 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio
- 7.2.3 Comunicación con el cliente
- 8.2.1 Satisfacción del cliente
- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
- 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio

12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES)	**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS**
Decreto 111 de 1996 y EOP Municipal, Ley 819 de 2003	FO.MES1-P3-01 Plan financiero FO-MES1-P3-02 Marco Fiscal de Mediano Plazo FO-MES1-P3-03 Presupuesto Municipal FO-MES1-P3-04 Acto Administrativo de Modificación al Presupuesto FO-MES1-P3-05 Acto Administrativo de Aprobación y/o Modificación del PAC.

* Formatos relativos a cada Entidad Externa Asesora o de Control

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2011	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
Conocer el orden de magnitud de los ingresos	Presupuesto Territorial (ingreso total territorial percibido) % de Ingresos propios permanentes en el ingreso total	Eficiencia	Se calcula el % de Eficienciadel Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Planificación Financiera	Secretario del pacho encargado de las finanzas municipales cienda o quien haga sus veces) Secretario del pacho encargado de las finanzas municipales cienda o quien haga sus veces)	Trimestral
Determinar qué % representan los ingresos propios permanentes, respecto del total de ingresos del presupuesto territorial	% de Ingresos propios permanentes en el ingreso total	Eficacia	Se calcula el % de Eficaciadel Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Planificación Financiera	Secretario del pacho encargado de las finanzas municipales cienda o quien haga sus veces)	Trimestral
Establecer qué % representa los ingresos propios permanentes, respecto del total de los ingresos de libre	% de Ingresos propios sobre el ingreso total (descontados los ingresos por transferencias)	Eficacia	Se calcula el % de Eficacia del	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de	Secretario del Despacho encargado de las finanzas municipales (Hacienda	Trimestral

destinación.			Proceso		Planificación Financiera	o quien haga sus veces)	
Conocer qué % de los gastos son destinados a la inversión	% de la inversión en el gasto total	Efectividad	Se calcula el % de Efectividad del Proceso	100%	Verificación o seguimiento por parte de Planificación Financiera	Secretario del Despacho encargado de las finanzas municipales (Hacienda o quien haga sus veces)	Trimestral
Determinar la proporción (%) de la inversión territorial que se realiza con recursos propios, respecto al total de la inversión territorial	% de la inversión con recursos propios sobre la inversión total	Eficacia	Se calcula el % de Eficiencia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento por parte de Planificación Financiera	Secretario del Despacho encargado de las finanzas municipales (Hacienda o quien haga sus veces)	Mensual
Conocer qué % representa los ingresos por tributos respecto del total de gastos corrientes. Mide el nivel de financiamiento de los impuestos	% de ingresos por impuestos respecto de los gastos corrientes	Efectividad	Se calcula el % de Efectividad del Proceso	100%	Verificación o seguimiento por parte de Planificación Financiera	Secretario del Despacho encargado de las finanzas municipales (Hacienda o quien haga sus veces)	Trimestral
Conocer qué % representa los gastos de funcionamiento sobre los Ingresos	% de gastos de funcionamiento respecto de los ingresos corrientes de libre destinación	Efectividad	Se calcula el % de Efectividad del Proceso	100%	Verificación o seguimiento por parte de	Secretario del Despacho encargado de las finanzas municipales (Hacienda	Mensual

corrientes de libre destinación					Planificación	o quien haga sus veces)	

15. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	**FECHA DE APROBACION**	**DESCRIPCION DEL CAMBIO**
01		No aplica por ser la primera versión

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el Plan Financiero del Periodo de Gobierno del Alcalde realizando una programación óptima de los recursos disponibles.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la proyección, revisión, estudio y aprobación del Plan Financiero en un escenario para cuatro (4) años. Además de la participación directa de la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces y la Secretaria de Planeación e Infraestructura, incluye la participación de las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal

3. VOCABULARIO

- **Apropiación Presupuestal:** Es la partida asignada a cada rubro presupuestal para la vigencia fiscal respectiva

- **Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP:** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal. En consecuencia, los órganos deberán llevar un registro de éstos que permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades.

- **Ejecución Presupuestal**: Realizada en concordancia con el Plan Anual Mensualizado de Caja, correspondiendo a la expedición del registro presupuestal por medio del cual se ejecuta el presupuesto.

- **Ingresos:** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos por impuestos, tarifas por servicios prestados, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la Entidad.

- **Ingreso Corriente:** se encuentran conformados por los recursos que en forma permanente y en razón de sus funciones y competencias obtiene la entidad y que no se originan por efectos contables o presupuestales, por variaciones en el patrimonio o por la creación de pasivos.

- **Ingreso De Capital:** Son Recursos Extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Presupuesto:** Es un documento por medio del cual se proyectan todos los ingresos y gastos que se ejecutarán durante la vigencia respectiva, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones. Debe ser aprobado por la instancia administrativa que tiene la competencia legal.

- **Presupuesto de Ingresos:** Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital. El presupuesto podrá incluir la totalidad de los cupos de endeudamiento autorizados por el Gobierno.

- **Presupuesto de Gastos**: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal. El pago deberá incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar.

- **Programa Anual Mensualizado De Caja – Pac**: es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la secretaria de hacienda para los órganos financiados con recursos de la entidad, con el fin de cumplir sus compromisos; por lo tanto los pagos

deben realizarse teniendo en cuenta el pac y su sujetará a los montos aprobados en él.

- **Recursos De Capital:** son recursos extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Recursos Del Crédito**: Son aquellos fondos que tienen una contrapartida en el pasivo y con vencimiento mayor de un año. Generalmente su fuente es el sistema financiero pero pueden provenir del ahorro privado y público por la vía de los títulos de deuda pública, cuando se originan en el sistema financiero nacional se clasifica como crédito interno y cuando proviene del sistema financiero Internacional se clasifica como crédito externo.

- **Rendimientos Financieros:** Son los ingresos provenientes del rendimiento de las inversiones realizadas con los excesos de liquidez de carácter permanente o transitorio que se presentan durante la vigencia fiscal.

- **Rubro Presupuestal:** Representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de ***la entidad***, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos

- **Unidad Administrativa:** Corresponde a la denominación general que se le da a las diferentes dependencias jerárquicas en que se subdivide la estructura organizacional de la entidad.

- **Registro Presupuestal:** es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta no será desviada a ningún otro fin. en esta operación se debe indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar.

- Vigencia Fiscal: en términos presupuestales, una vigencia fiscal corresponde al período de tiempo para la ejecución de un presupuesto. para todas las entidades estatales colombianas la vigencia fiscal es de un año; se inicia el 1 de enero de cada año y termina el 31 de diciembre a las 12 de noche. l 547/99

- **Déficit:** Resultado negativo entre los recaudos y los pagos de la vigencia fiscal

- **Superávit:** Resultado positivo entre los recaudos y los pagos de la vigencia fiscal

- **Capacidad de Endeud**amiento: Capacidad real de la Entidad para adquirir créditos internos o externos con base a la información financiera.

- **Financiamiento del Gasto Corriente**: Recursos o Ingresos corrientes que financian el gasto corriente de una vigencia

- **Análisis DOFA**: Análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas Internas y Externas

- **Operaciones Efectivas de Caja**: Discriminación de Recaudos efectivos y pagos efectuados durante un periodo dentro de una vigencia fiscal

- **Plan Operativo Anual de Inversiones:** Programación de Inversiones en una vigencia fiscal

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

- **Principios:**

  La elaboración y ejecución del presupuesto debe cumplir con los principios presupuestales fundamentales de la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, la coherencia macroeconómica y la homeóstasis presupuestal, previstos dentro del Estatuto Orgánico de Presupuesto de la entidad, de igual forma la planificación financiera se rige por los principios mencionados.

- P**ROYECCIÓN DE LOS INGRESOS**

  Una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se analiza la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de ingresos y se procede a proyectar, contemplando la siguiente información:

  - Código de cada rubro.
  - Concepto.
  - Recaudo de Ingresos vigencias anteriores.
  - Recaudo estimado vigencia actual.
  - Ingresos proyectado siguiente vigencia.
  - Análisis de recuperación de la cartera.
  - Recursos del balance estimados.
  - Presupuesto de ingresos siguiente vigencia.

- **PROYECCIÓN DE LOS GASTOS**

Al igual que con los ingresos una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se revisa la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de gastos.

Además, cada dependencia de la entidad, analiza con base en el comportamiento de los rubros que maneja, a lo programado en el Plan de Desarrollo, de acuerdo con las metas pendientes, que proyectos de inversión se pueden considerar, al requerimiento de endeudamiento, entre otros aspectos, las posibles necesidades para la siguiente vigencia y de esta forma se remitirá, debidamente soportado, al ***área financiera*** y ***de Planeación,*** quienes elaboran la proyección del Presupuesto:

Se compila, analiza y complementa toda la información requerida y se procede a organizar la siguiente:

- Código de cada rubro.
- Concepto.
- Ejecución de gastos vigencias anteriores.
- Ejecución estimada vigencia actual.
- Gastos proyectados siguiente vigencia.
- Presupuesto de gastos siguiente vigencia.

28.1 PUNTOS DE CONTROL

RIESGO	CONTROL
Diagnostico elaborado con base a datos poco confiables e incompletos	Definir fuentes confiables de tal manera que se puedan establecer cruces de datos
Proyecto de Plan Financiero sobrestimado o subvalorado.	Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la verificación puntual rubro a

	rubro.
Programaciones de recursos a fines no permitidos.	Elaboración del Plan financiero tomando en cuenta el origen del recurso rubro a rubro.
Falta de presentación oportuna del Plan Financiero a la instancia que lo aprueba.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del Plan Financiero.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Manual de Procedimientos

- Estatuto Orgánico del Presupuesto de la Entidad y/o Nacional en el evento que no exista en la Entidad.
- **Plan de Desarrollo**
- Plan plurianual de inversiones

Constitución Política de Colombia.

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de	Tesorero general del municipio o quien haga sus veces	**Diagnostico Financiero:** Se diagnostica la situación económica real del municipio, el cual debe tener como mínimo: a. Estructura del financiamiento: Observar el	Definir fuentes confiables de tal manera que se puedan establecer cruces de	Treinta (30) días

	hacienda o quien haga sus veces		comportamiento y las tendencias de las fuentes de financiación b. Estructura de gastos: Analizar el comportamiento histórico y coyuntural de crecimiento de los gastos c. Relación entre la estructura de ingresos y la estructura de gastos: Situación de déficit o superávit, capacidad de endeudamiento, financiamiento del gasto corriente, cumplimiento de los limites de ajuste a los gastos d. De la gestión financiera e. De la gestión administrativa su incidencia fiscal f. De la gestión sectorial desde la perspectiva financiera. Este análisis debe realizarse para los siguientes tiempos: a. Observando la tendencia histórica como mínimo de tres (3) años. b. Observando el comportamiento de la vigencia c. Observando el comportamiento proyectado (pronostico) con las mismas tendencias para los años, sobre los cuales tendría vigencia el plan financiero d. Construyendo soluciones mediante uno o varios escenarios futuros (para mediano plazo – 10años) suponiendo estrategias de ajuste con indicadores adecuados a tendencias	datos	

			determinadas partiendo del cumplimiento de políticas de saneamiento fiscal o sostenibilidad del ajuste. En segunda instancia se detecta los factores favorables y los problemas, incluso se puede utilizar el análisis horizontal y vertical de la información en formato presupuestal y/o en formato de operaciones efectivas de caja, así como, complementar este análisis con herramientas como el análisis DOFA de debilidades y oportunidades internas, como fortalezas y amenazas externas. Se programa los ingresos y gastos de caja, con sus posibilidades de financiamiento, la base de la proyección son las operaciones efectivas, en consideración a las previsiones de ingresos, gastos, déficit y su financiamiento compatibles con el programa de caja (PAC)		
2	Secretaría de hacienda o quien haga sus veces	Tesorero general del municipio o quien haga sus veces	**<u>Seguimiento del plan:</u>** Se define las metas máximas de pagos a efectuar durante el periodo de un año, las cuales servirán de base para elaborar el P.O.A.I., el presupuesto y el PAC, siendo un componente fundamental del sistema financiero	Verificar que la programación de pagos se haga acorde con la disponibilidad de recursos	Dieciséis (16) horas

				mensuales	
3	Secretaría de hacienda o quien haga sus veces	Tesorero general del municipio o quien haga sus veces	**Aprobación y evaluación del plan:** El documento que contiene el plan financiero es elaborado por el Tesorero General o quien haga sus veces en coordinación con Planeación Municipal, una vez elaborado se somete a la aprobación del Consejo Municipal de Política Fiscal (COMFIS), quien conforme a la adaptación del articulo 26 del decreto 111/96, bajo la dirección del Alcalde tiene la competencia de aprobar, modificar y evaluar el plan financiero y ordenar las medidas para su estricto cumplimiento	Plan financiero aprobado	Cuatro (4) horas

29 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES1-P3-01	Plan financiero (aportado por el DNP)	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
	Operaciones Efectivas de	Tesorero General o	Secretaría de	Según tablas de	Cuatro (4)	Archivo

FO-MES1-P3-02	Caja	quien haga sus veces	Hacienda o quien haga sus veces	Retención Documental	años	central
FO-MES1-P3-03	Convocatoria a reunión de comité	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-04	Acta de aprobación y/o modificación del plan financiero	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-05	Formato de Plan Anualizado de Caja	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	Diciembre 28 de 2007	• No aplica para el caso por ser la primera versión

7. ANEXOS

4. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el Marco Fiscal de Mediano Plazo realizando una programación óptima de los recursos disponibles.

5. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la proyección, revisión, estudio del Marco Fiscal de Mediano Plazo en un escenario para diez (10) años. Además de la participación directa de la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces.

6. VOCABULARIO

- **Ingresos:** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos por impuestos, tarifas por servicios prestados, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la Entidad.

- **Ingreso Corriente:** se encuentran conformados por los recursos que en forma permanente y en razón de sus funciones y competencias obtiene la entidad y que no se originan por efectos contables o presupuestales, por variaciones en el patrimonio o por la creación de pasivos.

- **Ingreso De Capital:** Son Recursos Extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Presupuesto de Ingresos:** Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital. El presupuesto podrá incluir la totalidad de los cupos de endeudamiento autorizados por el Gobierno.

- **Presupuesto de Gastos**: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal. El pago deberá incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar.

- **Programa Anual Mensualizado De Caja – Pac**: es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la secretaria de hacienda para los órganos financiados con recursos de la entidad, con el fin de cumplir sus compromisos; por lo tanto los pagos deben realizarse teniendo en cuenta el pac y su sujetará a los montos aprobados en él.

- **Recursos De Capital:** son recursos extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Recursos Del Crédito**: Son aquellos fondos que tienen una contrapartida en el pasivo y con vencimiento mayor de un año. Generalmente su fuente es el sistema financiero pero pueden provenir del ahorro privado y público por la vía de los títulos de deuda pública, cuando se originan en el sistema financiero nacional se clasifica como crédito interno y cuando proviene del sistema financiero Internacional se clasifica como crédito externo.

- **Rendimientos Financieros:** Son los ingresos provenientes del rendimiento de las inversiones realizadas con los excesos de liquidez de carácter permanente o transitorio que se presentan durante la vigencia fiscal.

- **Vigencia Fiscal**: en términos presupuestales, una vigencia fiscal corresponde al período de tiempo para la ejecución de un presupuesto. para todas las entidades estatales colombianas la vigencia fiscal es de un año; se inicia el 1 de enero de cada año y termina el 31 de diciembre a las 12 de noche. l 547/99

- **Déficit:** Resultado negativo entre los recaudos y los pagos de la vigencia fiscal

- **Superávit:** Resultado positivo entre los recaudos y los pagos de la vigencia fiscal

- **Capacidad de Endeud**amiento: Capacidad real de la Entidad para adquirir créditos internos o externos con base a la información financiera.

- **Financiamiento del Gasto Corriente**: Recursos o Ingresos corrientes que financian el gasto corriente de una vigencia

- **Análisis DOFA**: Análisis de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas Internas y Externas

- **Operaciones Efectivas de Caja**: Discriminación de Recaudos efectivos y pagos efectuados durante un periodo dentro de una vigencia fiscal

- **Plan Operativo Anual de Inversiones:** Programación de Inversiones en una vigencia

Formula para superávit primario:
((Ingresos corrientes + recursos de capital + (-desembolsos del crédito), privatizaciones, y/o capitalizaciones) / -/ Gastos de funcionamiento + gastos de inversión + gastos de operación comercial / = Metas de superávit primario.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

- **Principios:**

  La elaboración y ejecución del presupuesto debe cumplir con los principios presupuestales fundamentales de la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, la coherencia macroeconómica y la homeóstasis presupuestal, previstos dentro del Estatuto Orgánico de Presupuesto de la entidad, de igual forma la planificación financiera se rige por los principios mencionados.

- P**ROYECCIÓN DE LOS INGRESOS**

  Una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se analiza la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de ingresos y se procede a proyectar, contemplando la siguiente información:

  - Código de cada rubro.
  - Concepto.
  - Recaudo de Ingresos vigencias anteriores.
  - Recaudo estimado vigencia actual.
  - Ingresos proyectado siguiente vigencia.
  - Análisis de recuperación de la cartera.
  - Recursos del balance estimados.
  - Presupuesto de ingresos siguiente vigencia.

- **PROYECCIÓN DE LOS GASTOS**

Al igual que con los ingresos una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se revisa la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de gastos.

Además, cada dependencia de la entidad, analiza con base en el comportamiento de los rubros que maneja, a lo programado en el Plan de Desarrollo, de acuerdo con las metas pendientes, que proyectos de inversión se pueden considerar, al requerimiento de endeudamiento, entre otros aspectos, las posibles necesidades para la siguiente vigencia y de esta forma se remitirá, debidamente soportado, al ***área financiera*** y ***de Planeación,*** quienes elaboran la proyección del Presupuesto:

Se compila, analiza y complementa toda la información requerida y se procede a organizar la siguiente:

- Código de cada rubro.
- Concepto.
- Ejecución de gastos vigencias anteriores.
- Ejecución estimada vigencia actual.
- Gastos proyectados siguiente vigencia.
- Presupuesto de gastos siguiente vigencia.

29.1 PUNTOS DE CONTROL

RIESGO	CONTROL
Diagnostico elaborado con base a datos poco confiables e incompletos	Definir fuentes confiables de tal manera que se puedan establecer cruces de datos
Proyecto de Marco Fiscal de Mediano Plazo sobrestimado o	Análisis de proyección de los ingresos y gastos,

subvalorado.	complementados con la verificación puntual rubro a rubro.
Proyección de Marco Fiscal de Mediano Plazo incoherente con el Plan de Desarrollo y las respectivas metas plasmadas en el.	El MFMP debe articularse con el plan de acción municipal (PAM) de tal manera que los objetivos, estrategias y metas establecidas en el MFMP, se lleven a un mayor nivel de desagregación, en términos de acciones y medidas especificas.
Programaciones de recursos a fines no permitidos.	Elaboración del Marco Fiscal de Mediano Plazo teniendo en cuenta el origen del recurso rubro a rubro.
Falta de presentación oportuna del Plan Financiero a la instancia que lo aprueba y aquellas instancias que lo requieren para su análisis y estudio.	Control de gestión para el cumplimiento del plazo de elaboración y seguimiento del Marco Fiscal de Mediano Plazo.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Manual de Procedimientos

- Estatuto Orgánico del Presupuesto de la Entidad y/o Nacional en el evento que no exista en la Entidad.
- **Plan de Desarrollo**
- Plan plurianual de inversiones

Constitución Política de Colombia.

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1			**Elaboración del Marco Fiscal de Mediano Plazo:** En la elaboración del marco fiscal se debe tener en presente: a. Plan Financiero. b. Metas del superávit primario a que hace referencia el articulo 2º de la ley 819/2003, así como el nivel de deuda publica y un análisis de su sostenibilidad c. Las acciones y medidas específicas en las que se sustenta el cumplimiento de las metas, con sus correspondientes cronogramas de ejecución. d. Un informe de resultados fiscales de la vigencia fiscal anterior. Este informe debe incluir, en caso de incumplimiento de las metas fijadas en el Marco Fiscal de Mediano Plazo del año anterior, una explicación de cualquier desviación respeto a las metas y las medidas necesarias para corregirlas. Si se ha incumplido la meta del superávit primario del año anterior, el nuevo marco	Definir fuentes confiables de tal manera que se puedan establecer cruces de datos Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la verificación puntual rubro a rubro.	Un mes (1)

			fiscal de mediano plazo tiene que reflejar un ajuste tal que garantice la sostenibilidad de la deuda publica e. Una estimación del costo fiscal de las exenciones tributarias existentes en la vigencia anterior. f. Una relación de pasivos exigibles y de pasivos contingentes que pueden afectar la situación financiera del municipio. g. El costo fiscal de los proyectos de acuerdo sancionados en la vigencia fiscal anterior.	El MFMP debe articularse con el plan de acción municipal (PAM) de tal manera que los objetivos, estrategias y metas establecidas en el MFMP, se lleven a un mayor nivel de desagregación, en términos de acciones y medidas especificas. Elaboración del Marco Fiscal de Mediano Plazo teniendo en	

				cuenta el origen del recurso rubro a rubro. Control de gestión para el cumplimiento del plazo de elaboración Marco Fiscal de Mediano Plazo.	
6			**<u>Seguimiento y Control:</u>** Cada año se debe determinar para la vigencia fiscal siguiente una meta de superávit primario para el sector publico no financiero consistente con el plan financiero y metas indicativas para los superávit primarios de las diez (10) vigencias fiscales Se debe realizar un sistema de seguimiento y control al MFMP, basado en indicadores financieros y fiscales, definidos a partir del año cero (anterior al MFMP) hasta el horizonte de los 10 años, de	Control de gestión para el cumplimiento del plazo del seguimiento del Marco	Trimestral

			acuerdo a las metas definidas. Esto implica desarrollar informes periódicos sobre el nivel de avance durante la vigencia, así como relacionar los ajustes y modificaciones al MFMP.	Fiscal de Mediano Plazo.	

30 **5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS**

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES1-P3-01	Plan financiero (aportado por el DNP)	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-02	Operaciones Efectivas de Caja	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-05	Formato de Plan Anualizado de Caja	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-06	Informe de resultados fiscales	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-07	Estimación del costo fiscal de las exenciones	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-08	Relación de pasivos exigibles	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-09	Relación de pasivos contingentes	Tesorero General o quien haga sus veces	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años
	Costo fiscal de					

FO-MES1-P3-10	proyectos de acuerdo	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-11	Informe de avance del MFMP	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión

7. ANEXOS

7. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el presupuesto de ingresos y gastos para cada vigencia realizando una programación óptima de los recursos disponibles.

8. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la proyección, revisión, estudio y aprobación del presupuesto de ingresos y egresos. Además de la participación directa de la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces y la Secretaria de Planeación e Infraestructura, incluye la participación de las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal

9. VOCABULARIO

- **Apropiación Presupuestal:** Es la partida asignada a cada rubro presupuestal para la vigencia fiscal respectiva

- **Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP:** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal. En consecuencia, los órganos deberán llevar un registro de éstos que permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades.

- **Ejecución Presupuestal**: Realizada en concordancia con el Plan Anual Mensualizado de Caja, correspondiendo a la expedición del registro presupuestal por medio del cual se ejecuta el presupuesto.

- **Ingresos:** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos por impuestos, tarifas por servicios prestados, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la Entidad.

- **Ingreso Corriente:** se encuentran conformados por los recursos que en forma permanente y en razón de sus funciones y competencias obtiene la entidad y que no se originan por efectos contables o presupuestales, por variaciones en el patrimonio o por la creación de pasivos.

- **Ingreso De Capital:** Son Recursos Extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Presupuesto:** Es un documento por medio del cual se proyectan todos los ingresos y gastos que se ejecutarán durante la vigencia respectiva, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones. Debe ser aprobado por la instancia administrativa que tiene la competencia legal.

- **Presupuesto De Ingresos:** Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital. El presupuesto podrá incluir la totalidad de los cupos de endeudamiento autorizados por el Gobierno.

- **Presupuesto de Gastos**: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal. El pago deberá incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar.

- **Programa Anual Mensualizado De Caja – Pac**: es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la secretaria de hacienda para los órganos financiados con recursos de la entidad, con el fin de cumplir sus compromisos; por lo tanto los pagos deben realizarse teniendo en cuenta el pac y su sujetará a los montos aprobados en él.

- **Recursos De Capital:** son recursos extraordinarios originados en operaciones contables y presupuestales, en la recuperación de inversiones, en las variaciones del patrimonio, en la creación de pasivos o en actividades no directamente relacionadas con las funciones y atribuciones de la entidad.

- **Recursos Del Crédito**: Son aquellos fondos que tienen una contrapartida en el pasivo y con vencimiento mayor de un año. Generalmente su fuente es el sistema financiero pero pueden provenir del ahorro privado y público por la vía de los títulos de deuda pública, cuando se originan en el sistema financiero nacional se clasifica como crédito interno y cuando proviene del sistema financiero Internacional se clasifica como crédito externo.

- **Rendimientos Financieros:** Son los ingresos provenientes del rendimiento de las inversiones realizadas con los excesos de liquidez de carácter permanente o transitorio que se presentan durante la vigencia fiscal.

- **Rubro Presupuestal:** Representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de ***la entidad***, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos

- **Unidad Administrativa:** Corresponde a la denominación general que se le da a las diferentes dependencias jerárquicas en que se subdivide la estructura organizacional de la entidad.

- **Registro Presupuestal:** es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta no será desviada a ningún otro fin. en esta operación se debe indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar.

- **Vigencia Fiscal**: en términos presupuestales, una vigencia fiscal corresponde al período de tiempo para la ejecución de un presupuesto. para

todas las entidades estatales colombianas la vigencia fiscal es de un año; se inicia el 1 de enero de cada año y termina el 31 de diciembre a las 12 de noche. l 547/99

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

- **Principios:**

  La elaboración y ejecución del presupuesto debe cumplir con los principios presupuestales fundamentales de la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, la coherencia macroeconómica y la homeóstasis presupuestal, previstos dentro del Estatuto Orgánico de Presupuesto de la entidad.

- P**ROYECCIÓN DE LOS INGRESOS**

  Una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se analiza la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de ingresos y se procede a proyectar, contemplando la siguiente información:

  - Código de cada rubro.
  - Concepto.
  - Recaudo de Ingresos vigencias anteriores.
  - Recaudo estimado vigencia actual.
  - Ingresos proyectado siguiente vigencia.
  - Análisis de recuperación de la cartera.
  - Recursos del balance estimados.

- Presupuesto de ingresos siguiente vigencia.

- **PROYECCIÓN DE LOS GASTOS**

Al igual que con los ingresos una vez analizados todos los aspectos normativos, operativos y financieros, se revisa la información correspondiente a cada uno de los rubros que conforman el presupuesto de gastos.

Además, cada dependencia de la entidad, analiza con base en el comportamiento de los rubros que maneja, a lo programado en el Plan de Desarrollo, de acuerdo con las metas pendientes, que proyectos de inversión se pueden considerar, al requerimiento de endeudamiento, entre otros aspectos, las posibles necesidades para la siguiente vigencia y de esta forma se remitirá, debidamente soportado, al área financiera y de Planeación, quienes elaboran la proyección del Presupuesto:

Se compila, analiza y complementa toda la información requerida y se procede a organizar la siguiente:

- Código de cada rubro.
- Concepto.
- Ejecución de gastos vigencias anteriores.
- Ejecución estimada vigencia actual.
- Gastos proyectados siguiente vigencia.
- Presupuesto de gastos siguiente vigencia.

30.1 PUNTOS DE CONTROL

RIESGO	CONTROL
Proyecto de presupuesto sobrestimado o subvalorado.	Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la verificación puntual rubro a rubro.
Programaciones de recursos a fines no permitidos.	Elaboración del presupuesto de gastos tomando en cuenta el origen del recurso rubro a rubro.
Falta de presentación oportuna del proyecto de presupuesto a la instancia que lo aprueba.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Manual de Procedimientos

- Estatuto Orgánico del Presupuesto de la entidad
- **Plan de Desarrollo**
- Plan financiero
- Plan plurianual de inversiones

Constitución Política de Colombia.
Ley 547 De 1999
Ley 179/1994: Ley reglamentaria de presupuesto público
Decreto 111/1996: Reglamenta la ley de presupuesto
Ley 715/2001: Normas sobre transferencias del S. P. G.

Ley 617/2001: Fortalecimiento de la descentralización y racionalización del gasto público
Ley 819/2003: Marco Fiscal de mediano y largo plazo

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces, Secretaría de Planeación e Infraestructura y Despacho del Alcalde	Jefe de Presupuesto	**Requerimiento de necesidades de recursos:** Solicitar a todas las dependencias o unidades administrativas que comuniquen por escrito los requerimientos de recursos para su adecuado funcionamiento durante la vigencia fiscal siguiente con las apropiaciones presupuestales pertinentes.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Una (1) Hora
2	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Proyección de Ingresos:** Realizar con base en el plan financiero, las proyecciones	Análisis de proyección de los ingresos y	Dos (2) días

			de ingresos de la entidad de acuerdo a comportamientos históricos, análisis comparativos, plan de inversiones y planes de acción, y calcular el servicio de la deuda respectiva.	gastos, complementados con la verificación puntual rubro a rubro.	
3	Secretarías de Despacho	Secretarios de cada una de los despachos de la Administración Central	**Presentación de Anteproyectos de Presupuesto de Gastos:** Presentar los anteproyectos de presupuesto para la vigencia siguiente, elaborados con base en el plan financiero, plan de desarrollo y plan de acción.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Una (1) hora
4	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Consolidación del Presupuesto de Ingresos, Gastos y Servicio de la Deuda:** Estudiar y analizar la información allegada efectuando los ajustes necesarios y solicitando las aclaraciones pertinentes y proyectar el Presupuesto de ingresos y gastos en lo atinente a: * Presupuesto de ingresos * Presupuesto de gastos - Gastos funcionamiento - Servicios personales - Gastos generales	Elaboración del presupuesto de gastos tomando en cuenta el origen del recurso rubro a rubro.	Quince (15) días

			- Transferencias - Servicio de la deuda		
5	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	**Presentación de Anteproyectos al Despacho del Alcalde:** Presentar el anteproyecto de Presupuesto al *Representante legal de la entidad*, para su estudio y análisis, incluyendo el Plan de Inversiones previamente adoptado.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Una (1) hora
6	Despacho del Alcalde	Represent ante legal	**Revisión, análisis y propuesta de ajustes al Anteproyecto de gastos:** Estudiar, analizar y ordenar los ajustes pertinentes al anteproyecto de presupuesto y convocar a la instancia de planificación que estudia y aprueba el presupuesto (Concejo Municipal).	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Una (1) sema na
7	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupues to	**Revisión de ajustes propuestos por el Despacho del Alcalde:** Estudiar, analizar y recomendar los ajustes pertinentes al anteproyecto de presupuesto a través del área financiera y devolverlo al *Representante legal de la entidad*.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Un (1) día

8	Despacho Alcalde	Representante Legal	**Presentación del Proyecto de Presupuesto al Concejo Municipal:** Presentar el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos definitivo a la instancia superior para su estudio y aprobación, y sustentado por el *Representante legal de la entidad* o el *Área financiera*, en original y dos (2) copias originales.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Una (1) hora
9	Honorable Concejo Municipal	Secretaría del Concejo Municipal	**Radicación del Proyecto de Presupuesto y Convocatoria de los miembros del Concejo Municipal:** Radicar proyecto de presupuesto y remitir inmediatamente a quienes tienen la competencia para realizar el respectivo estudio, siguiendo la normatividad vigente en la materia.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de elaboración del presupuesto.	Dos (2) horas
10	Honorable Concejo Municipal	Miembros de la Comisión de Presupuesto	**Análisis del Proyecto de Presupuesto:** Proceder al análisis del proyecto de presupuesto ajustándose en todo momento a la normatividad que rige en la materia y aplica a la entidad. Si el Proyecto no se ajusta al presente estatuto, se lo devolverá al *Representante legal de la entidad*, con las correspondientes observaciones. El *Representante legal de la entidad* deberá presentarlo de nuevo con las	Control político a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo y a la satisfacción de las necesidades	Dos (2) días

			modificaciones correspondientes, dentro del término pertinente. Recibido nuevamente el Proyecto, se fijará la fecha para aprobarlo, en el cual no se le podrán introducir modificaciones. Allí se definirá el monto definitivo del Presupuesto de Gastos.	básicas insatisfechas (NBI)	
11	Honorable Concejo Municipal	Plenaria	**Discusión del Proyecto de Presupuesto:** Discutir el proyecto de presupuesto y aprobar u objetar. La Instancia superior de decisión deberá aprobar el Proyecto de Acto administrativo sobre el Presupuesto General de la entidad, antes de la media noche del quince (15) de Noviembre y el Presidente de la Comisión de Presupuesto o Cuentas, le informará por escrito al *Representante legal de la entidad*, sobre el cumplimiento de ese término. Si la Instancia superior de decisión no aprobare el Proyecto de acto administrativo de Presupuesto en Tercer Debate dentro de los términos establecidos, el *Representante legal de la entidad p*ondrá en vigencia y mediante acto administrativo, el Proyecto de Presupuesto por él presentado, incluyendo las modificaciones que hayan sido propuestas por la Comisión de Presupuesto o Cuentas y aprobadas por la Plenaria en Segundo Debate.	Control político a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo y a la satisfacción de las necesidades básicas insatisfechas (NBI)	Una (1) semana

12	Honorable Concejo Municipal	Secretaría del Concejo Municipal	**Remisión del Acuerdo de presupuesto al Despacho del Alcalde:** Pasa el acto administrativo al representante legal de la entidad) una vez aprobado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la aprobación, o notifica al mismo de la no aprobación en este lapso.	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de aprobación del presupuesto.	Una (1) hora
13	Representante legal	Representante legal	**Sanción del Acuerdo de Presupuesto:** Sancionar el acto administrativo anual del presupuesto. El *Representante legal de la entidad* dispondrá de cuatro (4) días hábiles para devolver con objeciones el Proyecto, cuando no conste de más de veinte (20) artículos; de seis (6) días cuando el proyecto conste de veintiuno (21) a cincuenta (50) artículos y hasta de diez (10) días cuando los artículos sean más de cincuenta (50).	Control de gestión para el cumplimiento del cronograma de aprobación del presupuesto.	Diez (10) minutos
14	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Expedición del Decreto de Liquidación:** Una vez sancionado el acto administrativo, el *Representante legal de la entidad,* deberá expedir el acto administrativo de Liquidación del Presupuesto a más tardar el día veinte (20) de diciembre.	Control de gestión para el cumplimiento del plazo reglamentario.	Dos (2) horas

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES1-P3-01	Plan financiero (aportado por el DNP)	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-04	Acta de aprobación y/o modificación del plan financiero	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-10	Memorando de solicitud de información	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-11	Memorando de respuesta a solicitud de información	Secretario(s) de despacho	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-12	Proyección del Presupuesto de Ingresos	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-13	Proyección del Presupuesto de Gastos de Servicios Personales	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-14	Proyección del Presupuesto de Gastos Generales	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-15	Proyección del Presupuesto de Transferencias	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-16	Proyección del Presupuesto de Déficit	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-17	Proyección del Plan Operativo Anual de Inversiones	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-18	Proyección del Servicio de la Deuda	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-19	Memorando de remisión del Anteproyecto de presupuesto para revisión al despacho del alcalde	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-20	Memorando de remisión del Anteproyecto para ajustes en la Secretaría de Hacienda	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-21	Memorando de remisión del anteproyecto ajustado al Despacho del Alcalde	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-22	Memorando de remisión del Anteproyecto revisado al Concejo Municipal	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-23	Acta de Aprobación del Proyecto de Acuerdo de Presupuesto por la comisión de presupuesto	Secretario de la comisión de presupuesto	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-24	Acta de Aprobación del Proyecto de Acuerdo por la plenaria	Secretaria del Concejo Municipal	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-25	Decreto de repetición de presupuesto	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-26	Memorando de remisión del Acuerdo de presupuesto aprobado al Despacho del alcalde	Secretaria del Concejo Municipal	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-27	Constancia de sanción del Acuerdo de Presupuesto	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-28	Memorando de remisión del Acuerdo de Presupuesto al despacho de la Secretaría de hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-29	Decreto de Liquidación	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-30	Memorando de remisión del Decreto de Liquidación al Tribunal contencioso Adtivo	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-31	Memorando de remisión del Decreto de Liquidación a las secretarías de despacho	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No Aplica para el caso por ser la primera versión

7. ANEXOS

10. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto realizar modificaciones al presupuesto de ingresos y gastos de la vigencia con base a las necesidades de recursos.

11. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la modificación del presupuesto de ingresos y egresos por Adiciones, Reducciones y Traslados. Además de la participación directa de la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces incluye la participación de las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal

12. VOCABULARIO

- **Apropiación Presupuestal:** Es la partida asignada a cada rubro presupuestal para la vigencia fiscal respectiva

- **Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP:** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal. En consecuencia, los órganos deberán llevar un registro de éstos que permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades.

- **Ingresos:** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos por impuestos, tarifas por servicios prestados, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la Entidad.

- **Presupuesto:** Es un documento por medio del cual se proyectan todos los ingresos y gastos que se ejecutarán durante la vigencia respectiva, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones. Debe ser aprobado por la instancia administrativa que tiene la competencia legal.

- **Presupuesto de Ingresos:** Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital. El presupuesto podrá incluir la totalidad de los cupos de endeudamiento autorizados por el Gobierno.

- **Presupuesto de Gastos**: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal. El pago deberá incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar.

- **Programa Anual Mensualizado De Caja – Pac**: es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la secretaria de hacienda para los órganos financiados con recursos de la entidad, con el fin de cumplir sus compromisos; por lo tanto los pagos deben realizarse teniendo en cuenta el pac y su sujetará a los montos aprobados en él.

- **Recursos Del Crédito**: Son aquellos fondos que tienen una contrapartida en el pasivo y con vencimiento mayor de un año. Generalmente su fuente es el sistema financiero pero pueden provenir del ahorro privado y público por la vía de los títulos de deuda pública, cuando se originan en el sistema financiero nacional se clasifica como crédito interno y cuando proviene del sistema financiero Internacional se clasifica como crédito externo.

- **Rendimientos Financieros:** Son los ingresos provenientes del rendimiento de las inversiones realizadas con los excesos de liquidez de carácter permanente o transitorio que se presentan durante la vigencia fiscal.

- **Rubro Presupuestal:** Representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de ***la entidad***, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos.

- **Vigencia Fiscal**: en términos presupuestales, una vigencia fiscal corresponde al período de tiempo para la ejecución de un presupuesto. para todas las entidades estatales colombianas la vigencia fiscal es de un año; se inicia el 1 de enero de cada año y termina el 31 de diciembre a las 12 de noche.

- **Reaforo:** Asignación de recursos adicional a lo que se estimo en el presupuesto municipal

- **Adición:** Aumento del valor de una apropiación en el gasto y de un rubro en el presupuesto de ingresos

- **Reducción:** Reducción del valor de una apropiación en el gasto y de un rubro en el presupuesto de ingresos

- **Aplazamiento:** Calificar como no disponible el saldo de una apropiación en el gasto hasta tanto no se encuentre conveniente y disponible los recursos en tesorería

- **Créditos:** Aumento del valor de una apropiación en el gasto con el producto del traslado de otra apropiación en el gasto

- **Contra créditos**: Disminución del valor de una apropiación en el gasto para ser trasladado a otra apropiación en el gasto que cuenta con saldos insuficientes

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Principios:

Las modificaciones al presupuesto debe cumplir con los principios presupuestales fundamentales de la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, la coherencia macroeconómica y la homeóstasis presupuestal, previstos dentro del Estatuto Orgánico de Presupuesto de la entidad.

30.2 PUNTOS DE CONTROL

RIESGO	CONTROL
Proyecto de presupuesto con adiciones de recursos inciertos	Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la verificación puntual rubro a rubro y la certeza de la recepción de los recursos.
Programaciones de recursos a fines no permitidos.	Elaboración del presupuesto de gastos tomando en cuenta el origen del recurso apropiación por apropiación.

Falta de presentación oportuna del proyecto de presupuesto a la instancia que lo aprueba.	Control de gestión para el cumplimiento de los plazos de radicación, estudio, aprobación y sanción del Proyecto de Acuerdo del presupuesto.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Manual de Procedimientos

- Estatuto Orgánico del Presupuesto de la entidad
- **Plan de Desarrollo**
- Plan financiero
- Plan plurianual de inversiones

Constitución Política de Colombia.
Ley 547 De 1999
Ley 179/1994: Ley reglamentaria de presupuesto público
Decreto 111/1996: Reglamenta la ley de presupuesto
Ley 715/2001: Normas sobre transferencias del S. P. G.
Ley 617/2001: Fortalecimiento de la descentralización y racionalización del gasto público
Ley 819/2003: Marco Fiscal de mediano y largo plazo

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

Este procedimiento de puede presentar tres (3) casos, así: Modificación por Adición, Modificación por traslados, Modificación por reducción.

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	**Preparación de Adiciones:** Preparar adiciones cuando efectúe un reaforo de rentas o se liquiden excedentes de recursos administrados de la vigencia fiscal anterior o se reciba un recurso externo por concepto de transferencia corriente	Proyección de la adición	Dos (2) horas
2	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	**Estimación del reaforo de ingresos:** Estimar el reaforo cada semestre sobre la base de la ejecución presupuestal el mayor valor de las rentas propias globalmente consideradas, para su incorporación en el presupuesto. Determinar los recursos recibidos como producto de convenios, transferencias de recursos externos o	Cálculo de adición y la determinación de las fuentes de financiamiento adicionales	Una (1) hora

			créditos bancarios, que son objeto de adición presupuestal.		
3	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces		**Expedición de Certificado de Disponibilidad:** Expedir el correspondiente certificado de disponibilidad de recursos en Tesorería una vez establecido el mayor valor de las rentas por reaforo por las fuentes de transferencia corriente o recurso del crédito	Certificado de Disponibilidad Presupuestal (Cdp´s)	Una (1) hora
4	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Preparación del Proyecto de Acuerdo:** Preparar el proyecto de acuerdo para adicionar a los ingresos y los gastos del presupuesto de la vigencia fiscal por la cuantía determinada en el certificado de adición por concepto de recursos adicionales	Proyecto de acuerdo de adiciones	Dos (2) horas
5	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Revisión del Proyecto de Acuerdo por parte del Alcalde:** Enviar el proyecto de acuerdo para el visto bueno y aprobación del Alcalde		Una (1) hora
6	Secretaría de Hacienda o quien	Jefe de Presupuest	**Firma de la Exposición de Motivos:**	Exposición de	Dos (2) minutos

	haga sus veces	o	Hacer firmar la exposición de motivos por el Alcalde	motivos firmada	
7	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Presentación de anexos del Proyecto de Acuerdo:** Adjuntar todos los anexos del proyecto de acuerdo que sustente la disponibilidad de recursos o la situación de fondos en Tesorería.	Certificado de Disponibilidad de rubros y/o apropiaciones	Treinta (30) minutos
8	Despacho del Alcalde	Secretario de Gobierno	**Remisión del Proyecto de Acuerdo para Estudio y Aprobación:** Remitir el proyecto de acuerdo de adición del presupuesto a la presidencia del Concejo Municipal para su estudio y aprobación.	Radicación del proyecto de Acuerdo	Cinco (5) minutos
9	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto Tesorero Municipal	**Sustentación en la comisión de presupuesto:** Sustentar en la comisión de presupuesto el proyecto de acuerdo de adición presupuestal.	Actas comisión del Concejo	Una (1) hora
10	Despacho del Alcalde	Secretaría del Despacho	**Recepción del Acuerdo de Adición :**	Acuerdo aprobado	Cinco (5) minutos

			Recibir el acuerdo de adición del Concejo Municipal.		
11	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	**Preparación de la resolución de ajuste al PAC:** Preparar la resolución de ajuste al PAC afectando todo lo aprobado en el Acuerdo de adición presupuestal.	Proyecto de resolución de adición al PAC	Quince (15) minutos
12	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	**Envió de la resolución de modificación del PAC al COMFIS:** Enviar la resolución de modificación del PAC al COMFIS para su aprobación.	Resolución de Adición al PAC firmada por el COMFIS	Cinco (15) Minutos
13	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Registro del Proyecto de Acuerdo:** Registrar en el presupuesto las partidas que se adicionan en ingresos y las partidas que se acreditan en el egreso, guardando el estricto equilibrio presupuestal.	Registros en el sistema de información	Una (1) hora Relativo a la cantidad de apropiaciones
14	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Archivo de documentos soportes del Acuerdo:** Archivar los documentos soportes de adición, en la	Carpeta actualizada con documentos	Cinco (5) minutos

			carpeta general de reportes físicos de los cuadros mensuales de presupuesto en su origen cronológico.	pertinentes	

4.3.1. MODIFICACION POR ADICION

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Recepción del calculo del exceso de apropiaciones:** Recibir de los secretarios de despacho el cálculo del exceso de apropiaciones para las apropiaciones a contra creditar y el faltante para los rubros o papeles de que se acreditarán, junto con la solicitud de modificación presupuestal y la justificación económica del traslado, para su incorporación en el proyecto de decreto de traslado presupuestal.	Estudio realizado o papeles de trabajo.	Diez (10) minutos
2	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Establecimiento de apropiaciones a modificar:** Establecer de manera clara y precisa, los rubros presupuestales que servirán de base para los créditos y contra créditos en el presupuesto, enviados por las Secretarías de Despacho	Relación de apropiaciones afectados	Diez (10) minutos

3	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Realización de la matriz de traslados presupuestales:** Realizar la matriz de traslados presupuestales que determine que los rubros comprometidos en los contra créditos están libres de afectación presupuestal. Tener presente que las partidas objeto del traslado presupuestal pertenezcan al mismo género del gasto, es decir los traslados de gastos de funcionamiento solo tienen que ser de funcionamiento, no se pueden trasladar partidas de inversión para financiar funcionamiento. Evitar los traslados de rubros de inversión por Decreto dado que se altera el acuerdo del Plan de Desarrollo y el Plan Operativo de Inversión de la correspondiente vigencia, aprobados previamente por el Concejo Municipal.	Matriz de traslado Estudio del genero de los rubros presupuestales	Una (1) hora
4	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Remisión al COMFIS del proyecto de traslado presupuestal:** Enviar al COMFIS el proyecto de traslado presupuestal con todos sus soportes financieros y el certificado de libertad de rentas por parte de la sección de presupuesto	Remisión del proyecto al COMFIS.	Cinco (5) minutos

5	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Estudio y aprobación del Proyecto:** Apoyar al COMFIS en el estudio y aprobación del proyecto decreto de traslado presupuestal	Actas de COMFIS	Una (1) hora
6	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Recepción del Decreto de traslado presupuestal aprobado:** Recibir del COMFIS el decreto de traslado presupuestal aprobado	Radicación del decreto de traslado	Cinco (5) minutos
7	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Registro en el presupuesto:** Registrar en el presupuesto los créditos y contra créditos aprobados en el Decreto de Traslado presupuestal-	Registros en el sistema de información	Una (1) hora relativo a la cantidad de apropiaciones
8	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Archivo de documentos :** Archivar los documentos soportes del traslado presupuestal, en la carpeta general de reportes físicos de los cuadros mensuales de presupuesto en su orden cronológico	Carpeta actualizada con documentos pertinentes	Cinco (5) minutos

4.3.2. MODIFICACION POR TRASLADOS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Identificación de la necesidad de la reducción :** Las siguientes son las situaciones que llevan a una reducción presupuestal, por lo que el encargado identificara el caso que aplica a las condiciones que se están dando: 1 Se reduce el presupuesto cuando la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces estime que los ingresos y rentas a recaudar en la vigencia pueden ser inferiores al total de los gastos y obligaciones contraigas con cargo a dichos recursos 2 Reducir el presupuesto cuando el presupuesto complementario que buscaba adoptar o incrementar las rentas existentes no haya sido aprobado por el Concejo Municipal o que los recursos aprobados resulten	Papeles de trabajo donde se calcule las rentas sobredimensionadas Presupuesto complementario no aprobado Créditos bancarios no aprobados Sentencia o mandato	Dos (2) o menos relativo a la cantidad de apropiaciones

			insuficientes. 3 Reducir el presupuesto cuando los recursos del crédito que se habían autorizados no se perfeccionen. 4 Reducir el presupuesto cuando el tribunal administrativo declare la nulidad de alguno o algunos de los renglones presupuestales de rentas y recursos de capital, se suprimirá las apropiaciones por una cuantía igual a la de los recursos afectados. En caso de que se declare la nulidad de las apropiaciones del presupuesto de gastos, el Alcalde pondrá en ejecución la parte no anulada y contracreditará las apropiaciones afectadas.	judicial	
2	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Preparación del Proyecto de reducción:** Preparar el proyecto decreto de reducción presupuestal con todas las justificaciones financieras que soporten la disminución.	Proyecto de decreto de reducción	Una (1) hora
3	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuest	**Estudio y aprobación del Proyecto de Reducción:**	Decreto de	Una (1) hora

		o	Apoyar al Alcalde en el estudio y aprobación del proyecto decreto de reducción.	reducción	
4	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Recepción del Decreto de Reducción Aprobado:** Recibir el decreto de reducción presupuestal aprobado por el Alcalde	Decreto de reducción aprobado	Cinco (5) minutos
5	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	**Efectuar las modificaciones al PAC:** Efectuar las modificaciones al programa anual de caja	PAC modificado	Quince (15) minutos
6	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Registrar el Decreto de Reducción Aprobado:** Reducir el presupuesto conforme al Decreto de reducción aprobado	Registros en el sistema de información	Una (1) hora o menos, relativo a la cantidad de apropiaciones
7	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Verificación de los registros en el Sistema de Información Financiera:** Verificar que los registros guarden el estricto equilibrio	Comprobante de revisión a los registros del sistema de	Quince (15) minutos

			presupuestal, ingresos igual a egresos.	información	
8	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Jefe de Presupuesto	**Archivo de documentos:** Archivar los documentos soportes de la reducción presupuestal, en la carpeta general de reportes físicos de los cuadros mensuales de presupuesto en su orden cronológico.	Carpeta actualizada con documentos pertinentes	Cinco (5) minutos

4.3.3. MODIFICACION POR REDUCCION

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES1-P3-32	Exposición de motivos	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-33	Certificado de disponibilidad presupuestal	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-10	Memorando de solicitud de información	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-11	Memorando de respuesta a solicitud de información	Secretario(s) de despacho	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-12	Proyección del Presupuesto de Ingresos	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-19	Memorando de remisión del Anteproyecto de presupuesto para revisión al despacho del alcalde	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-20	Memorando de remisión del Anteproyecto para ajustes en la Secretaría de Hacienda	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-21	Memorando de remisión del anteproyecto ajustado al Despacho del Alcalde	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-22	Memorando de remisión del Anteproyecto revisado al Concejo Municipal	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-23	Acta de Aprobación del Proyecto de Acuerdo de Presupuesto por la comisión de presupuesto	Secretario de la comisión de presupuesto	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-24	Acta de Aprobación del Proyecto de Acuerdo por la plenaria	Secretaria del Concejo Municipal	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
	Memorando de remisión del	Secretaria del	Honorable	Según tablas de		

FO-MES1-P3-26	Acuerdo de presupuesto aprobado al Despacho del alcalde	Concejo Municipal	Concejo Municipal	Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-27	Constancia de sanción del Acuerdo de Presupuesto	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-28	Memorando de remisión del Acuerdo de Presupuesto al despacho de la Secretaría de hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-30	Memorando de remisión del Decreto o Acuerdo a la División Jurídica de la Gobernación	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
	Memorando de					

FO-MES1-P3-31	remisión del Decreto de Liquidación a las secretarías de despacho	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No Aplica para el caso por ser la primera versión

7. ANEXOS

13. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el Plan Anual Mensualizado de Caja para cada vigencia realizando una programación óptima de los recursos disponibles en efectivo mensualmente.

14. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la proyección, revisión, estudio y aprobación del Plan Anual Mensualizado de Caja del presupuesto de ingresos y egresos. Además de la participación directa de la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces y la Secretaria de Planeación e Infraestructura, incluye la participación de las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal

15. VOCABULARIO

- **Apropiación Presupuestal: Es la partida asignada a cada rubro presupuestal para la vigencia fiscal respectiva**

- **Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP:** Es el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal. En consecuencia, los órganos deberán llevar un registro de éstos que permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades.

- **Ejecución Presupuestal**: Realizada en concordancia con el Plan Anual Mensualizado de Caja, correspondiendo a la expedición del registro presupuestal por medio del cual se ejecuta el presupuesto.

- **Ingresos:** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos por impuestos, tarifas por servicios prestados, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la Entidad.

- **Presupuesto:** Es un documento por medio del cual se proyectan todos los ingresos y gastos que se ejecutarán durante la vigencia respectiva, conforme al Plan de Desarrollo, al Plan Financiero y al Plan Operativo Anual de Inversiones. Debe ser aprobado por la instancia administrativa que tiene la competencia legal.

- **Presupuesto de Ingresos:** Comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes que se esperan recaudar durante la vigencia fiscal y los recursos de capital. El presupuesto podrá incluir la totalidad de los cupos de endeudamiento autorizados por el Gobierno.

- **Presupuesto de Gastos**: Comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal. El pago deberá incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar.

- **Programa Anual Mensualizado De Caja – Pac**: es el instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la secretaria de hacienda para los órganos financiados con recursos de la entidad, con el fin de cumplir sus compromisos; por lo tanto los pagos deben realizarse teniendo en cuenta el pac y su sujetará a los montos aprobados en él.

- **Rubro Presupuestal:** Representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de ***la entidad***, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos

- **Registro Presupuestal:** es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta no será desviada a ningún otro fin. en esta operación se debe indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar.

- **Vigencia Fiscal**: en términos presupuestales, una vigencia fiscal corresponde al período de tiempo para la ejecución de un presupuesto. para todas las entidades estatales colombianas la vigencia fiscal es de un año; se inicia el 1 de enero de cada año y termina el 31 de diciembre a las 12 de noche. l 547/99

- **COMFIS:** Comité Municipal de Política Fiscal

- **Certificado de PAC:** Certificado de disponibilidad de efectivo en tesorería para efectos de garantizar el pago de una obligación en forma oportuna

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

- **Principios:**

  La elaboración, modificación y autorización del P.A.C. debe cumplir con los principios presupuestales fundamentales de la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, la coherencia macroeconómica y la homeóstasis presupuestal, previstos dentro del Estatuto Orgánico de Presupuesto de la entidad, y manejarse dentro los topes establecidos en el Presupuesto Municipal.

COPIA

30.3 PUNTOS DE CONTROL

RIESGO	CONTROL
Proyecto de P.A.C. por valores mayores al tope de las apropiaciones presupuestales aprobadas por Concejo Municipal	Análisis de proyección de los ingresos y gastos, complementados con la verificación puntual rubro a rubro y apropiación a apropiación que establezca la diferencia entre el total por rubro y apropiación del presupuesto con el tope alcanzado en el PAC.
Programaciones de recursos en meses donde no se tiene la certeza del recaudo de los mismos sin tener en cuenta el comportamiento histórico en vigencias anteriores.	Revisión del comportamiento histórico de las rentas contra los topes de recaudos mensuales contemplados en el PAC de Ingresos
Falta o Ausencia de presentación oportuna del proyecto de PAC la instancia que lo aprueba.	Control de gestión para el cumplimiento de plazos en la presentación para estudio y aprobación del PAC.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

Manual de Procedimientos

- Estatuto Orgánico del Presupuesto de la entidad
- **Plan de Desarrollo**
- Plan financiero
- Plan plurianual de inversiones

Constitución Política de Colombia.
Ley 547 De 1999
Ley 179/1994: Ley reglamentaria de presupuesto público

Decreto 111/1996: Reglamenta la ley de presupuesto
Ley 715/2001: Normas sobre transferencias del S. P. G.
Ley 617/2001: Fortalecimiento de la descentralización y racionalización del gasto público
Ley 819/2003: Marco Fiscal de mediano y largo plazo

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Programación mensual de recaudos:** Mensualizar los ingresos de las rentas con destinación específica y de los demás recursos incluidos en la cuenta única general y en las cuentas especiales del S.G.P, diferenciando cada fuente mediante un código de recursos	PAC programado	Ocho (8) horas
2	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Programación mensual de pagos:** • Solicitar a cada entidad ejecutora del Municipio conforme a la apropiación presupuestal la elaboración del proyecto del PAC, considerando sus prioridades, los tiempos de ejecución de los programas o proyectos, y principalmente los tiempos de realización de los procesos contractuales (licitación, concurso o contratación directa) y la	Propuesta del PAC de cada dependencia	Ocho (8) días

			programación de pagos a los funcionarios, contratistas o proveedores. • Posteriormente, a partir del presupuesto de gastos aprobado, teniendo clara la fuente de financiación de cada concepto de gastos (mediante la agregación de un código de fuente a la apropiación correspondiente), la propuesta de PAC de cada entidad ejecutara y la disponibilidad mensual de recursos según la fuente, se procede a distribuir en cada mes los recursos, • Entre los diferentes conceptos de gastos de acuerdo a las secciones y apropiaciones correspondientes, garantizando el uso correcto de las fuentes y usos	Distribución del PAC por fuentes y usos	
3	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Radicación del Proyecto de PAC:** Una vez elaborado el proyecto , se radica el proyecto del PAC en la Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces, en los tiempos establecidos en las disposiciones generales del presupuesto y/o decreto de liquidación, con el fin de consolidar propuestas con la Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces	Radicación de la propuesta	Cinco (5) minutos
4	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Aprobación del PAC:** Una vez consolidado, por la Tesorería para todo el gobierno municipal, se presenta para su aprobación al	PAC aprobado	Treinta (30) minutos

			COMFIS.		
5	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Socialización de las metas del PAC:** Se comunica a las diferentes entidades ejecutoras del presupuesto sobre las metas de disponibilidad del PAC para los gastos que están a su cargo, en el marco de dicha distribución, la Alcaldía internamente determinará las prioridades de pago, conforme a las decisiones del ordenador del gasto.	Evidencias de la socialización	Dos (2) horas
6	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Modificación del PAC:** Las modificaciones al PAC, serán aprobadas por la Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces, cuando no varíen las metas financieras establecidas por el COMFIS, mediante resolución.	Modificaciones del PAC aprobadas	Un (1) día
7	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Reducción del PAC:** Reducir el PAC: La Secretaria de Hacienda o quien haga sus veces podrá reducir el PAC en caso de detectarse deficiencia en su ejecución; por bajo nivel de recaudos	Reducción del PAC aprobada	Una (1) hora

8	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Tesorero Municipal o quien haga sus veces	**Expedición del Certificado de PAC:** Al momento de expedir un certificado de disponibilidad, es necesario contar con la autorización de disponibilidad de PAC, lo que garantiza la situación de fondos suficientes para cubrir los compromisos. (Art. 16 y 23 de la Ley 734/2002).	Constancia de disponibilidad de PAC	Cinco (5) minutos

31 **5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS**

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES1-P3-01	Plan financiero (aportado por el DNP)	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental.	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-04	Acta de aprobación y/o modificación del plan financiero	Tesorero General o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-10	Memorando de solicitud de información	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o	Según tablas de Retención	Cuatro (4)	Archivo central

			quien haga sus veces	Documental	años	
FO-MES1-P3-11	Memorando de respuesta a solicitud de información	Secretario(s) de despacho	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-12	Proyección del Presupuesto de Ingresos	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-13	Proyección del Presupuesto de Gastos de Servicios Personales	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-14	Proyección del Presupuesto de Gastos Generales	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-15	Proyección del Presupuesto de Transferencias	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-16	Proyección del Presupuesto de Déficit	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

FO-MES1-P3-17	Proyección del Plan Operativo Anual de Inversiones	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-18	Proyección del Servicio de la Deuda	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-19	Memorando de remisión del Anteproyecto de presupuesto para revisión al despacho del alcalde	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-20	Memorando de remisión del Anteproyecto para ajustes en la Secretaría de Hacienda	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-21	Memorando de remisión del anteproyecto ajustado al Despacho del	Secretario de Hacienda o quien haga sus veces	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

	Alcalde					
FO-MES1-P3-22	Memorando de remisión del Anteproyecto revisado al Concejo Municipal	Secretario del Despacho del Alcalde	Despacho del Alcalde	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-23	Acta de Aprobación del Proyecto de Acuerdo de Presupuesto por la comisión de presupuesto	Secretario de la comisión de presupuesto	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-24	Acta de Aprobación del Proyecto de Acuerdo por la plenaria	Secretaria del Concejo Municipal	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-25	Decreto de repetición de presupuesto	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-26	Memorando de remisión del Acuerdo de presupuesto aprobado al	Secretaria del Concejo Municipal	Honorable Concejo Municipal	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

	Despacho del alcalde					
FO-MES1-P3-27	Constancia de sanción del Acuerdo de Presupuesto	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-28	Memorando de remisión del Acuerdo de Presupuesto al despacho de la Secretaría de hacienda o quien haga sus veces	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-29	Decreto de Liquidación	Jefe de Presupuesto	Secretaría de Hacienda o quien haga sus veces	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
FO-MES1-P3-30	Memorando de remisión del Decreto de Liquidación al Tribunal contencioso Adtivo	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central
	Memorando de					

COPIA

FO-MES1-P3-31	remisión del Decreto de Liquidación a las secretarías de despacho	Secretario de Gobierno	Secretario de Gobierno	Según tablas de Retención Documental	Cuatro (4) años	Archivo central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No Aplica para el caso por ser la primera versión

7. ANEXOS

PLAN FINANCIERO

Período de Gobierno 2008 – 2011

El Plan Financiero es un instrumento de planificación y gestión financiera del sector público, que tiene como base las operaciones efectivas de caja y, a partir de la situación actual, permite vislumbrar el comportamiento de mediano plazo de las finanzas del Municipio, contemplando la previsión de los ingresos, egresos, ahorro o déficit, y su esquema de financiación

Tabla de Contenido

1. **EL PLAN FINANCIERO** 3
1.1. **ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE FINANCIACIÓN** 3
1.2. **BASE DE ESTIMACIÓN DE RENTAS** 6
1.2.1. Predial 6
1.2.2. Industria y comercio 6
1.2.3. Recuperación de cartera 6
1.2.4. Sobretasa a la gasolina 7
1.2.5. Sistema General de Participaciones – SGP 7
1.2.6. Recursos de crédito 7
1.3. **BASE DE ESTIMACIÓN DE LOS EGRESOS** 9
1.3.1. Funcionamiento 9
1.3.2. Servicio de la deuda 9

2. **PLAN DE INVERSIONES Y FUENTES DE FINANCIACIÓN** 11
2.1. **PLAN CUATRIENAL DE INVERSIONES** 11
2.2. **FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO** 13
2.2.1. Fuentes convencionales 13
2.2.2. Recursos contingentes 14
2.2.3. Contratación de crédito 14

3. **INSTRUMENTOS DEL PLAN** 16
3.1. Banco de Programas y Proyectos de Inversión 16
3.2. Armonización, ejecución, seguimiento y evaluación del plan 16
4. **FUENTES DE RECURSOS.** 17
4.1. Ejecución del plan financiero. 17
4.1.1. Para la vigencia del año 2008 17
4.1.2. Para las vigencias de los años 2009, 2010 y 2011 18

INVERSIONES Y FINANCIACIÓN

1. EL PLAN FINANCIERO

Según las normas vigentes, el Plan Financiero es un instrumento de planificación y gestión financiera del sector público, que tiene como base las operaciones efectivas de caja y, a partir de la situación actual, permite vislumbrar el comportamiento de mediano plazo de las finanzas del Municipio, contemplando la previsión de los ingresos, egresos, ahorro o déficit y su esquema de financiación

Para prevenir los riesgos de iliquidez, el Plan Financiero para el cuatrienio tuvo como punto de partida la situación financiera real del Municipio, con el fin de establecer con mayor precisión el marco fiscal de mediano plazo, con proyecciones que permitan prever con alto margen de certeza, el comportamiento de las finanzas durante el período del actual gobierno.

1.1 ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE FINANCIACIÓN

La estrategia financiera tiene como propósito superior asegurar la existencia de un apalancamiento financiero, que permita tanto la operación diaria de la entidad, como el cumplimiento de su misión institucional y la proyección del Municipio de hacia el futuro deseado, desde la perspectiva del desarrollo humano integral, para construir una ciudad incluyente, democrática, participativa y competitiva.

La normatividad en materia de saneamiento fiscal apunta de manera directa a garantizar la autonomía financiera municipal. Por tal razón, en el marco de la Ley 617 de 2000, la estrategia financiera del Plan comienza por cubrir con recursos corrientes de libre destinación, tanto los gastos de funcionamiento como el servicio de la deuda, con el propósito de generar recursos de libre destinación para aquel tipo de gasto que no está privilegiado por las transferencias provenientes del Sistema General de Participaciones.
Dada la limitación de estos recursos, y teniendo en cuenta que el Gasto Público Social está privilegiado desde la Constitución misma, se deben buscar fuentes frescas de recursos como complemento a las tradicionales.

Uno de los componentes fundamentales de la estrategia, consiste en mantener un Esquema de austeridad y optimización para el gasto de funcionamiento, y una adecuada combinación de solvencia y sostenibilidad para el uso responsable del crédito y el pago oportuno del servicio de la deuda.

La estrategia propuesta busca incrementar las fuentes tradicionales, mejorando el recaudo oportuno, respecto del año 2011 recuperando la confianza y credibilidad que

permitan fortalecer la cultura tributaria del ciudadano, y haciendo un esfuerzo adicional para la recuperación de cartera vencida.

Para complementar los recursos tradicionales, es necesario la búsqueda de nuevas fuentes de financiación, dentro de éstas se destacan la Cooperación internacional y la cofinanciación pública o privada.

En este último aspecto, queda expresado el sentido de la corresponsabilidad, puesto que el Plan exige no sólo el esfuerzo de la Administración Pública, sino también el de ciudadanos conscientes de su papel de gestores dinámicos y directos del proceso de construcción y transformación de la ciudad, que aporten a una mayor eficiencia en la ejecución de acciones; concentrando así esfuerzos alrededor de un objetivo común, articulando iniciativas y optimizando recursos.

Estrategias Financieras Específicas.

1. Diseñar y poner en marcha planes cuyas acciones apunten a la reducción de los niveles de evasión y de elusión, registrados en los impuestos que representan la mayor parte de los Ingresos Corrientes del Municipio, como son el Predial e Industria y Comercio.
2. Reforzar la cultura ciudadana en términos tributarios, a través de programas y campañas educativas, que sirvan de motivación a los futuros contribuyentes, a los contribuyentes activos y a los evasores. Se desarrollarán propuestas pedagógicas de construcción de pactos sociales y económicos entre la ciudadanía y el gobierno local.
3. Intensificar las actividades tendientes a acelerar la recuperación del debido cobrar, mediante el cobro persuasivo y coactivo, los acuerdos de pago, los cruces de cuentas y la selección de cartera.
4. Adoptar como política para la consecución de recursos de crédito, la conservación de la instancia de contratación autónoma "Semáforo Verde", de acuerdo con los términos de la Ley 358 de 1997 y su Decreto Reglamentario 696 de 1998. En todo caso, la estrategia tiene por objetivo evitar que el Municipio incurra en la adopción de planes de desempeño, planes de saneamiento fiscal y financiero o de intervención económica por la pérdida de autonomía de gestión que ello implicaría.
5. Analizar la venta de bienes muebles e inmuebles, que signifiquen ineficiencia en su tenencia.
6. Continuar con un estricto control de los gastos de funcionamiento en gastos personales y generales, buscando así una eficiente asignación de recursos.

1.2. BASE DE ESTIMACIÓN DE RENTAS

1.2.1. Predial

Para el 2008, se aprobó un recaudo proyectado de $ 400 millones. La proyección se realizó teniendo en cuenta el incremento del Gobierno Nacional del 4 %, producto del ajuste por inflación, un 4,5 dado por el proceso de conservación catastral y un recaudo estimado del 85 % de lo facturado. Para el 2009 se tendrá en cuenta un incremento del 4%, dado por los procesos de actualización y conservación catastral respectivamente; para el 2010-2011 se estima un incremento del 4%.

1.2.2. Industria y comercio

Para el 2008 se proyecta un recaudo de $ 25 millones; este crecimiento en el recaudo con relación al 2011, se dará por la gestión del plan de fiscalización, apoyada en el mejoramiento de los sistemas de información de rentas y en el plan de investigación y auditoria tributaria, el cual contempla auditar a los contribuyentes más representativos y establecer herramientas para disminuir la elusión y evasión tributarias.

Esto permite aumentar el recaudo, con base en una inflación del 4%. Para el 2009-2011 se toma un incremento del 4 %.

Adicionalmente la Administración Municipal se compromete a hacer un esfuerzo fiscal a partir del año 2009 incrementando en un 4 % el recaudo de los impuestos Predial e Industria y Comercio, lo que significa aumentos de $ 0 millones en el 2009, $ 1 millones en el 2010 y $ 1 millones en el 2011. Para un total de $ 2 Millones en el período.

1.2.3. Recuperación de cartera

La Administración Municipal ha establecido mecanismos de persuasión y conciliación, aprobados para el cobro de impuestos territoriales en la Ley 1175 de 2007, para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias. Se espera que en el 2008 el recaudo sea de $ 135 millones. Para la proyección se tuvo en cuenta el desarrollo del proyecto Recuperación Cartera y la gestión de cobro preventivo y coactivo, que facilitan a los contribuyentes el pago por cuotas del valor que adeudan sobre los impuestos. Para el 2009-2011, se estima un incremento del 5.5 %, sustentado en un crecimiento de 3.5% del PIB y un 2% por la gestión de cobro preventivo y coactivo y el desarrollo de proyectos encaminados a este fin.

1.2.4. Sobretasa a la gasolina

El valor se proyectó para el 2008 tomando el promedio de los recaudos efectivos de 2007, más un incremento explicado en un 3.5% de aumento en el PIB; además se tuvo en cuenta que el consumo de gasolina tiende a rebajar por el auge que esta adquiriendo el

gas natural para los vehículos; se estima un ingreso de $ 45 millones. Para el 2009-2011 se espera un crecimiento del 4%, con base en un incremento del PIB de un 3.5%.

1.2.5. Sistema General de Participaciones - SGP

Para el año 2008 se espera un ingreso de 1.142 millones. La proyección se realizó teniendo en cuenta las participaciones reportadas para al año 2007 y un valor constante del mismo acatando las recomendaciones del Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Hacienda. Para el período 2009-2011 se supone un incremento anual de la inflación de 4%.

1.2.6. Recursos de crédito

Los Recursos del Crédito requeridos para financiar el plan cuatrienal de inversiones son de $ 6 millones, se contratarán bajo los criterios de autonomía para la contratación de deuda pública, acorde con los indicadores de solvencia y de sostenibilidad definidos en la Ley 358 de 1997.

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO-MES1-P3-01	VERSION: 01
	Anexo 114 **FORMATO PLANEACIÓN FINANCIERA**	T.R.D. Emisor XXX	
		T.R.D. Receptor Xxxx	

MUNICIPIO DE LA VICTORIA, VALLE DEL CAUCA
PROYECCIÓN DE LOS INGRESOS 2008 – 2011 (millones de pesos)

CONCEPTO INGRESOS	VIGENCIAS PERIODO DE GOBIERNO 2008 - 2011				TOTAL CUATRIENIO
	2008	2009	2010	2011	
Ingresos Corrientes	**2.051**	**1.974**	**1.982**	**1.989**	**7.996**
Ingresos Tributarios	648	655	662	668	2.633
Ingresos No Tributarios	56	57	57	58	228
Transferencias	1.347	1.263	1.263	1.263	5.136
Fondos Especiales	**6**	**6**	**6**	**6**	**24**
Recursos de Capital	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Venta de Activos	0	0	0	0	0
Otras recuperaciones					0
Excedentes Financieros					0
Rendimientos Financieros	0	0	0	0	0
Otros ingresos	0	0	0	0	0
Recursos del Crédito Interno					0
RENTAS MUNICIPALES	**2.057**	**1.980**	**1.988**	**1.995**	**8.021**

1.3. BASE DE ESTIMACIÓN DE LOS EGRESOS

1.3.1. Funcionamiento

Para el 2008 los recursos destinados a funcionamiento ascienden a $ 575 millones, que representan el 28 % del total del gasto. Los gastos de personal se proyectaron para el 2008 teniendo en cuenta una inflación de 4 %, y un incremento de 7 % dado que se proyectaba que fueran proveídos cargos vacantes en la planta de personal en la presente vigencia de 2008.

Para el 2008 - 2011 se proyectó con un incremento del 4 %. Para el cálculo de los Gastos de funcionamiento se tuvo en cuenta como política de la actual administración incrementar los gastos generales en un 4% a partir del año 2009, Para un total de gastos generales en el período de $ 349 millones.

1.3.2. Servicio de la deuda

El Servicio de la deuda se proyectó teniendo en cuenta:

1. Que a la fecha no existen obligaciones financieras vigentes.
2. Que se proyecto un pago mínimo de 8 millones del servicio de deuda para efectos de garantizar el cálculo correcto del indicador de endeudamiento y capacidad de pago en $ 8 millones durante el período 2008-2011

Se observa que no hay presupuesto disponible para garantizar el abono por concepto de bonos pensiónales en el período 2008 – 2011.

MUNICIPIO DE LA VICTORIA, VALLE DEL CAUCA
PROYECCIÓN DE LOS EGRESOS 2008 – 2011 (millones de pesos)

CONCEPTO GASTO	VIGENCIAS PERIODO 2008 - 2011				TOTAL CUATRIENIO
	2008	2009	2010	2011	
Funcionamiento	**641**	**648**	**654**	**661**	**2.604**
Gastos Personal	300	303	306	309	**1.219**
Gastos Grales	86	87	88	89	**349**
Transferencias	97	98	99	100	**394**
Organismos de Control	158	160	161	163	**642**
Servicio de la Deuda	**2**	**2**	**2**	**2**	**8**
Amortización Deuda - vigente	1	1	1	1	**4**
Intereses Deuda - vigente	1	1	1	1	**4**
Amortización Deuda - nueva					**0**
Intereses Deuda - nueva					**0**
Bonos Pensionales	0	0	0	0	**0**
Plan Operativo Anual de Inversiones	**1.322**	**1.330**	**1.331**	**1.332**	**5.315**
Plan Operativo Anual de Inversiones	1.322	1.330	1.331	1.332	**5.315**
Inversiones - Deuda Social					**0**
Cobertura déficit acumulado	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Cobertura déficit 2011	**92**	**0**	**0**	**0**	**92**
EGRESOS MUNICIPALES	**2.057**	**1.980**	**1.988**	**1.995**	**8.020**

2. PLAN DE INVERSIONES Y FUENTES DE FINANCIACIÓN

2.1. PLAN CUATRIENAL DE INVERSIONES

La formulación del Plan cuatrienal de inversiones, es el resultado de la proyección de costos y fuentes de financiación de los principales programas y proyectos de inversión pública contemplados en la parte estratégica general de cada línea.

En la elaboración del Plan Cuatrienal de Inversiones, se dio prioridad preliminar a Programas que por ley se deben ejecutar y que tienen fuente específica de recursos.

Para la distribución de los recursos disponibles se aplicó un modelo de ponderación a prorrata, de las prioridades planteadas en el Consejo de Gobierno y los distintos grupos de trabajo, durante la fase de formulación del Plan, teniendo en cuenta además, los resultados de los talleres consultivos comunitarios, realizados bajo el filtro vinculante del Programa de Gobierno.

MUNICIPIO DE VICTORIA, VALLE DEL CAUCA
PROYECTO PRESUPUESTO PARTICIPACIÓN- (millones de pesos)

DIMENSIÓN	SECTORES	TOTAL	% PART
Bienestar y Desarrollo Social	Educación	552	10,39%
	Salud	1.824	34,32%
	Cultura	68	1,28%
	Recreación y Deporte	92	1,73%
	Vivienda	414	7,80%
	Agua Potable y saneamiento básico	928	17,46%
	Población vulnerable	0	0,00%
	TOTAL	3.878	72,97%
Desarrollo Económico y Empleo	Agropecuario	132	2,48%
	Industria, comercio y turismo	1	0,02%
	Vias	128	2,41%
	Energía	41	0,77%
	Total	302	5,68%
Ambiental	Medio ambiente	64	1,20%
	Prevención y atención de desastres	0	0,00%
	Total	64	1,20%
Político Institucional	Desarrollo comunitario	0	0,00%
	Fortalecimiento institucional	658	12,39%
	Equipamiento municipal	0	0,00%
	Justicia y seguridad	412	7,75%
	Total	1.070	20,14%
	TOTAL PLAN PLURIANUAL DE INV	**5.315**	**100,00%**

2.2. FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO

2.2.1. Fuentes convencionales

Las inversiones en las cuales se compromete la Administración Central, están consideradas en el cuadro anterior, y para ellas se destinará un total de **($ 5.315 Millones).** En los estimativos indicados, se han incluido las rentas tradicionales del Municipio de , de acuerdo con las proyecciones preparadas por la Tesorería Municipal y el Contratista.

Al observar las fuentes financieras, es perceptible el alto impacto que tienen en la inversión social del Municipio, las transferencias del Sistema General de Participaciones.

MUNICIPIO DE LA VICTORIA, VALLE DEL CAUCA
PRESUPUESTO PROYECTADO- ORIGEN RECURSOS

CONCEPTO INGRESOS U ORIGEN	PERIODO GOBIERNO 2008-2011				TOTAL PERIODO	% PART
	2008	2009	2010	2011		
Recursos propios	**218**	**226**	**227**	**228**	**899**	**17**
Transferencias Nales	**1.104**	**1.104**	**1.104**	**1.104**	**4.416**	**83**
Educación	108	108	108	108	432	8
Salud	456	456	456	456	1.824	34
Propósito general	540	540	540	540	2.160	41
Restaurantes escolares					0	0
Recursos del crédito	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Crédito interno					0	0
Otros					0	0
Salud					0	0
Excedentes	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Excedentes ordinarios					0	0
Excedentes extraordinarios					0	0
TOTAL	**1.322**	**1.330**	**1.331**	**1.332**	**5.315**	**100**

La tabla anterior da cuenta del esfuerzo del Municipio, al aportar como recursos propios 17,83 % del total presupuesto.

2.2.2. Recursos contingentes

El principio de la corresponsabilidad, expresado en términos financieros, ofrece la posibilidad de prever cofinanciación para la ejecución de varios proyectos, con recursos que complementen las fuentes tradicionales. Para el presente Plan, estos recursos, que por su tipología se consideran contingentes, serán ingresados al presupuesto Municipal en el momento en que su gestión se considere madura, sin crear expectativas, sobrevalorar proyecciones de ingresos, o propiciar déficit al presupuestar gastos contra rentas aún no existentes.

Mediante este esfuerzo compartido, la administración espera cofinanciar el Plan de Desarrollo en varios de sus proyectos, con recursos adicionales a la cifra aportada por el ente central municipal, así:

La cofinanciación y la cooperación internacional.

Se emprenderán gestiones para la identificación y canalización de recursos de cooperación no reembolsables de contrapartida, para recursos de importancia estratégica contemplados en Plan Nacional de Desarrollo y en los planes de las autoridades ambientales. Los ingresos esperados por estas vías también se constituyen en parte de los recursos contingentes, dado que no hay una base de cálculo inmediata, y dependerán de la forma como se asuman los instrumentos.

2.2.3. Contratación de crédito

Para el período 2008-2011, la administración actual esta en capacidad de contratar créditos con cargo al servicio de la deuda para financiar parte del Plan de Inversiones contemplados en el plan de Desarrollo, permitiéndole al Municipio de conservar su autonomía en los términos establecidos en la Ley 358 de 1997 y su decreto reglamentario 696 de 1998.

MUNICIPIO DE LA VICTORIA, VALLE DEL CAUCA
CAPACIDAD DE PAGO 2008-2011

CONCEPTO y/o DESCRIPCION	PERIODO 2008-2011			
	2008	2009	2010	2011
Ingresos Corrientes	1.267	1.324	1.371	1.412
Gastos de Funcionamiento	546	571	591	608
Ahorro Operacional	721	753	780	804
Intereses de la Deuda	0	0	0	0
Solvencia	0	0	0	0
Sostenibilidad	0	0	0	0
Saldo de la deuda	0	0	0	0
ESTADO DE LA ENTIDAD	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE

Para el cálculo de los indicadores de Capacidad de Pago con el fin de determinar el ahorro operacional, se tuvo en cuenta las ejecuciones presupuestales a diciembre de 2007 incrementadas con una inflación del 4% para el cuatrienio 2008-2011. Los indicadores de Solvencia y sostenibilidad de la deuda disminuyen por efectos de la ausencia de contratación de Recursos del Crédito.

Es bueno aclarar que el cálculo de los Ingresos Corrientes que sirven de base para calcular la capacidad de pago, es diferente al cálculo de los Ingresos Corrientes del Plan Financiero, en el primero se incluyen como tales los Recursos del balance provenientes de otras recuperaciones y los Rendimientos Financieros por recursos propios, así mismo se excluyen los Excedentes Financieros, las Cuotas de Fiscalización y la Venta de Activos tal como lo establece la Ley 358 de 1997 y su decreto reglamentario 696 de 1998

La capacidad de pago dada por el indicador de solvencia se calcula con la proyección de los intereses causados a diciembre 31 de la deuda vigente y los intereses proyectados

generados por las nuevas contrataciones, para el cálculo del indicador de sostenibilidad se tiene en cuenta la deuda vigente y las nuevos desembolsos tanto de la vigencia actual como de la vigencia anterior.

3. INSTRUMENTOS DEL PLAN

3.1. Banco de Programas y Proyectos de Inversión

Para la correcta ejecución del Plan de Desarrollo y del Plan Cuatrienal de Inversiones, la Administración Municipal adopta los instrumentos de gestión previstos en la Constitución y las Leyes 152 de 1994 y 489 de 1998, para lo cual fortalecerá institucionalmente el Banco de Programas y Proyectos de Inversión bajo las directrices metodológicas del Departamento Nacional de Planeación, de tal forma que permita la priorización de los programas y proyectos de los respectivos Planes Operativos Anuales de Inversión y de los Planes de Acción, en función de su viabilidad técnica, social, ambiental, económica y financiera.

3.2. Armonización, ejecución, seguimiento y evaluación del plan

Armonización:

Para armonizar el Plan de Desarrollo con los otros niveles territoriales, se pondrán en funcionamiento permanente los instrumentos de coordinación con la Nación y el Departamento desde el ámbito Municipal, que incorporen las instancias comunitarias, comunales y políticas presentes en los entes territoriales.

Ejecución:

Dentro de los dos meses siguientes de la aprobación del Plan de Desarrollo, todas las dependencias de la Administración Municipal, bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación prepararán su correspondiente Plan de Acción para el periodo de gobierno y lo someterán a aprobación del Consejo de Gobierno. En los Planes de Acción por dependencia, se indicarán los objetivos generales, objetivos específicos y estrategias a su cargo, los resultados esperados, los proyectos correspondientes, las metas, los recursos asignados y los indicadores que permitan verificar su cumplimiento. Los planes de acción deben ser ajustados anualmente, una vez el Concejo Municipal apruebe los presupuestos para cada vigencia.

Seguimiento y evaluación:

De acuerdo con lo estipulado en la Ley 152 de 1994, el Plan de Desarrollo Municipal será evaluado permanentemente por la Oficina Asesora de Planeación y por la comisión del plan del Concejo Municipal a la cual la administración central rendirá un informe anual sobre la ejecución del mismo. Tanto la secretaria de planeación como el concejo municipal informaran permanentemente de los resultados y ajustes al consejo territorial de planeación.

4. FUENTES DE RECURSOS.

Para ejecutar los proyectos que forman parte del Programa de Ejecución se tienen contempladas las siguientes fuentes:

1. Recursos Ordinarios
2. Sistema General de Participaciones (o Transferencias Nacionales como se conocían anteriormente)
3. Recursos del Crédito

Adicionalmente, el Municipio tiene contemplado los denominados Recursos Contingentes conformados por Cofinanciación pero estos no se recomiendan su programación por considerarse recursos inciertos.

4.1. Ejecución del plan financiero.

Con el fin de financiar y ejecutar las líneas y los programas incluidos en el presente Plan de Desarrollo, se tendrá en cuenta lo siguiente:

4.1.1. Para la vigencia del año 2008:

La Administración Municipal incorporará al Presupuesto General del Municipio de La Victoria, únicamente para la vigencia del 2008, los recursos asignados por el DNP por concepto de Sistema General de Participaciones y los recursos adicionales percibidos por la gestión de recursos ante entes Nacionales, Departamentales y demás que coadyuven a la prestación del servicio a la comunidad de La Victoria en concordancia con las competencias municipales.

4.1.2. Para las vigencias de los años 2009, 2010 y 2011:

No obstante el Plan Financiero estará financiado para los años 2009, 2010, y 2011, se requiere la revisión permanente del presente plan respecto de los CONPES sociales

emitidos por el Departamento Nacional de Planeación y los parámetros de asignación utilizados para la distribución de los recursos del Sistema General de Participaciones y el monitoreo constante al cumplimiento de las metas del Plan Financiero y Marco Fiscal de Mediano Plazo.

CODIGO CGR	CONCEPTOS	ESCENARIO FINANCIERO (1)	PRESUPUESTO DEFINITIVO (2)	EJECUCIÓN A MES (3)	(%) EJECUCIÓN FRENTE APRESUPUESTO (3) (2) (2)(1)	(%) EJECUCIÓN FRENTE A ESCENARIO (3)(1) (2)(1)

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MES1-P3-03	VERSION: 01
	Anexo 116 OPERACIONES EFECTIVAS DE CAJA	T.R.D. Emisor Xxxx	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 2	

RUBROS Y APROBACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL PRIMER TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE
1.Recaudo Efectivo de Caja								
2 Giros efectuados en el periodo								

RUBROS Y OPERACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE	TOTAL VIGENCIA
SUPERAVIT O DEFICIT DE EFECTIVO									
VARIACIONES DE EFECTIVO									

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA **VALLE DEL CAUCA** **Nit:800.100.524-9**	CODIGO: FO – MES1-P3-04	VERSION: 01
	Anexo 117 **PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA (P.A.C)**	T.R.D. Emisor Xxxx	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 1	

PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA - VIGENCIA –MES XXX A MES XXXX
NOMBRE ENCARGADO DE AREA

Código ID	ART	Apropiación Presupuestal	PAC Programado Inicial 200x	PAC PROGRAMADO VIGENCIA 200X											
				ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.

IDENTIFICACIÓN DEL RUBRO PRESUPUESTAL	PROYECCIÓN 200X	PROYECTADO	PART %	VAR %

CODIGO MFMP	NIVEL	ART	NOMBRE	PROYECCIÓN INGR. AGOSTO	PROYECCIÓN INGR. AÑO XXX	% PART. INGRESOS AÑO XXX	% VAR.INGRESOS AÑO XXX

RESUMEN PRESUPUESTO DE INGRESOS

CONCEPTOS INGRESOS	ANALISIS RESUMEN PRESUPUESTO DE INGRESOS AÑOS			
	INGRESOS ESTIMADOS VIGENCIA ANTERIOR	INGRESOS PROGRAMADOS PRÓXIMA VIGEN.	% PARTICI. INGRESOS AÑO XXX	% VARIACIÓN INGRESOS AÑO XXX
INGRESOS PROPIOS				
APORTES NACIONALES				
APORTES DEPARTAMENTALES				
TOTAL INGRESOS VIGENCIA				

INGRESOS CORRIENTES DE LIBRE DESTINACIÓN

INGRESOS CORRIENTES				
SUBTOTAL INGRE. CORRIENTES DE LIBRE DESTI.				
TOTAL INGR. CORRIENTES				

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MES1-P3-06	VERSION: 01
	Anexo 119 **PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO DE GASTOS DE SERVICIOS PERSONALES**	T.R.D. Emisor	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 2	

SECCIÓN	APELLIDOS Y NOMBRES	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NUMERO DE SECCIONES ORDINARIAS	NUMERO SECCIONES EXTRAORDINARIAS
1			X	X
2			X	X
3			X	X
4			X	X
5			X	X
6			X	X
7			X	X
8			X	X

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MES1-P3-06	VERSION: 01
	Anexo 119 PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO DE GASTOS DE SERVICIOS PERSONALES	T.R.D. Emisor T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 2	

SECCIONES	HONORARIOS SECCIONES ORDINARIAS	HONORARIOS SECCIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL HONORARIOS SECCIONES	E.P.S. PUBLICA	E.P.S. PRIVADA	TOTAL COSTO POR CONCEJAL
9						
10						
11						
TOTAL HONORARIOS CONSEJO MUNICIPAL			xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx

Promedio Mensual	xxxxxx	0	xxxxx	xxxxxx
Promedio Mensual Secciones	xxxxxx	0	xxxxx	xxxxxx
Promedio Mensual por Concejal	xxxxxx	0	xxxxx	xxxxxx

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MES1-P3-07	VERSION: 01
	Anexo 120 PROYECCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTO DE SERVICIOS GENERALES	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 1	

Nombre y Especificación de los bienes	Código Sice	Código Inventarios	Reposición de Equipo Prog. 200x			Equipo Adicional 200x			
			Cantidad	Costo Unitario	Valor Total	Cantidad	Costo Unitario	Valor Total	JUSTIFICACIÓN o criterio de proyección
					0,00			0,00	
					0,00			0,00	
					0,00			0,00	
					0,00			0,00	
					0,00			0,00	
TOTALES					**0,00**			**0,00**	

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MES1-P3-08	VERSION: 01
	Anexo 121 **PROYECCIÓN DEL PRESUPUESTO DE TRANSFERENCIAS**	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 1	

ID	Código	Descripción	Sección xx	Sección xx	Sección xx	Gastos Asumidos Despacho Alcalde	Gastos Conc. Asumidos Despacho Alcalde	Sección xx Despacho Alcalde

Sección xx Secc. Gob.	Sección xx Secc. Hacienda	Sección xx Planeación	Sección xx Desp. Social	Total Gastos Admón	Sección xx F.L.S.	Total programado	% del Total
	TOTAL SERVICIOS PERSONALES						

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MES1-P3-09	VERSION: 01
	Anexo 122 PROYECCIÓN DEL PLAN ANUAL DE INVERSIONES	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 1	

PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIONES VIGENCIA 2XXX

CONCEPTO	POAI 2XXX INICIAL	POAI 2XXX INICIAL	VARIACIÓN	% VARIACIÓN
Subtotal Presupuesto De Inversiones	**XXXXXX**	**XXXXX**	**XXXXX**	**XXXXXX**

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MES1-P3-10	VERSION: 01
	Anexo 123 PROYECCIÓN DEL PLAN ANUAL DE INVERSIONES	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 1	

PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIONES VIGENCIA 2XXX

CONCEPTO	POAI 2XXX INICIAL	POAI 2XXX INICIAL	VARIACIÓN	% VARIACIÓN
Subtotal Presupuesto De Inversiones	xxxxxx	xxxxx	xxxxx	xxxxxx

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: FO – MES1-P3-11	VERSION: 01
	Anexo 124 PROYECCIÓN DEL SERVICIO DE LA DEUDA	T.R.D. Emisor xxxx	
		T.R.D. Receptor PAGINA 1 DE 1	

IDENTIFICACIÓN PRESUPUESTAL			FUENTE DE FINANCIACIÓN DE LA ENTIDAD TERRITORIAL								
Código	Art.	Apropiación presupuestal	SGP Ley 715/01	Regalías	FLS (Rec. Prop.)	FVIS	FLT Escolar	5% OP Fondo seg.	FFDR	FI TRANSITO	Adjudicaciones
INTERESES Y COMISIONES Y (DEUDA INTERNA)											

RF. Rec. Propios	RF. Sgp. Pg	RF. Sgp. Edu.	RF. Sgp. Rsu.	FOSYGA	Etesa	Rentas Cedidas	20% Ley 617	1% Ley 99	Total POAI 2XXX
XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX

	ALCALDIA MUNICIPAL LA VICTORIA VALLE DEL CAUCA Nit:800.100.524-9	CODIGO: CA_MAP4_P2_01	VERSION: 01
	Anexo 125 **CARACTERIZACION DEL PROCESO**	FECHA DE APROBACION: //	
		PAGINA 1 DE 4	

MACROPROCESO: Gestión de Bienes				**PROCESO:** Adquisición de Bienes y Servicios	**SUBPROCESO:** **N.A**	
1. OBJETIVO: Realizar las compras de bienes y servicios de acuerdo con los criterios definidos dentro de los procedimientos que conforman el proceso y hacer una evaluación y selección de proveedores, de acuerdo con criterios de calidad.					**2. RESPONSABLE:** Despacho del Alcalde y todos los despachos	
3. PROVEEDORES	**4. INSUMOS**	**5. ETAPAS (ACTIVIDADES)**	**PHVA**	**6. CARACTERÍSTICAS**	**7. SALIDAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**	**8. CLIENTES**
INTERNOS: Funcionarios que producen la información a divulgar EXTERNOS: Comunidad, Proveedores, contratistas,	Necesidad de compra	Identificación de la necesidad	P	Ver Procedimiento PR_MAP4_P2-xxxxxx Elaboración, Aprobación, Modificación y Ejecución del Plan de Compras	Material debidamente recibido y almacenado	Dependencia responsable de la compra
EXTERNOS: Comunidad, Proveedores, contratistas, entes reguladores o de control.	Identificación proveedores	Evaluación y Selección de proveedores		Ver MA_MAP4_P2_01 Manual de Contratación	Solicitud de cambios	Jefe dependencia responsable de la compra
INTERNOS:		Decisión de		Contratación Ver Procedimiento	Ver *	

Funcionario que produce la información de los bienes y/o servicios a contratar EXTERNOS: Proveedoresy/o contratistas, contratista	Solicitud de compra	compra	H	PR_MAP4_P2_05 Contratación por Concurso de Méritos PR_MAP4_P2_02 Contratación por mínima cuantía PR_MAP4_P2_03 Contratación por Contratación Directa PR_MAP4_P2_04 Contratación por Licitación Pública PR_MAP4_P2_05 Contratación por Selección Abreviada Ver MA_MAP4_P2_01 Manual de Contratación	* Listado de Formatos adscritos al Proceso en el Aplicativo, su uso es relativo al tipo de contratación escogida por la Entidad.	Jefe dependencia responsable de la compra
INTERNOS: Funcionario que produce la información de los bienes y/o servicios a recibir	Recibo bienes y servicios	Recepción bienes y Almacenamiento		Ver Procedimiento PR-MAP3-P2-04 Ejecución de Gastos del Presupuesto Municipal	FO_MAP4_P2_29 Acta de Entrega y recibo a satisfacción * Para el caso de Servicios FO-MAP4-P1-66	Dependencia responsable de inventarios (Secretaría de Servicios Administrativos o quien haga

EXTERNOS: Proveedores y/o contratistas			V		Comprobante de ingreso	sus veces)
INTERNOS: Funcionario que produce la información de los bienes y/o servicios contratados EXTERNOS: Proveedores y/o contratistas.	Cumplimiento proveedores y/o Contratistas	Seguimiento a proveedores y/o Contratistas		Ver PR_MAP4_P2_02 Manual de Interventoría		Dependencia responsable de la compra y/o Interventor designado por Acto Administrativo
INTERNOS: EXTERNOS: - Estado - DAFP - Comunidad	Ejecución de actividades	Controlar las no conformidades de los procesos y establecer la forma de corregirlas		-PR-MEV2-P2-02 Procedimiento para el Control de Servicio no conforme	Control y seguimiento productos y servicios No Conformes - Tablas para control	INTERNOS: -Alcaldía Municipal EXTERNOS: -La comunidad en general
INTERNOS: EXTERNOS:	Ejecución de actividades No conformidades	Definir e implementar la forma de corregir las fallas y		PR-MEV2-P2-03 Procedimiento para la toma de Acciones Preventivas y Correctivas		INTERNOS:

- Estado - DAFP - Comunidad	detectadas Fallas en la prestación de los productos o servicios Auditorías Internas Evaluación Independiente	problemas que se están presentando (no conformidades) así como posibles elementos a mejorar en todos los procesos del Concejo	A		Mejora sistemática del desempeño de la Administración Municipal	EXTERNOS: - La comunidad en general
9.PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA: Plan de compras – Planeación Financiera – Planeación del Desarrollo – Gestión Financiera						
10. RECURSOS NECESARIOS: - Hardware - Recurso Humano con conocimientos y habilidades apropiadas - Software - Otros básicos (computadores, papelería, etc.)				**11. REQUISITOS DE NORMA NTCGP 1000:2009:** - 4.2 Gestión documental - 5.1 Compromiso de la dirección - 5.4 Planificación - 7.2.3 Comunicación con el cliente - 7.4 Adquisición de Bienes y Servicios - 8.2.1 Satisfacción del cliente - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio		

12. OTROS REQUISITOS (INCLUIDOS LEGALES)	**13. DOCUMENTOS RELACIONADOS**
- Ley 80 de 1993 - Manual de contratación - Ver Listado de Documentos de Referencias Normatividad y Jurisprudencia	FO_MAP4_P2-01 Minuta contrato de comodato FO_MAP4_P2_02 Minuta contrato de suministros FO_MAP4_P2_03 Minuta contrato de prestación de servicios FO_MAP4_P2-04 Minuta Contrato de obra publica FO_MAP4_P2_05 Minuta contrato de mínima cuantía u orden previa FO_MAP4_P2_06 Minuta contrato de consultoría FO_MAP4_P2_07Acto de apertura de contratación directa FO_MAP4_P2_08 Acta de apertura de propuestas FO_MAP4_P2_09 Acta cambio de obra publica FO_MAP4_P2_10 Acta de inicio de contrato FO_MAP4_P2_11 Acta de liquidación de contrato FO_MAP4_P2_12 Aviso publicación de prensa FO_MAP4_P2_13 Acta de reinicio FO_MAP4_P2_14 Acta de suspensión FO_MAP4_P2_15 Comunicación de Adjudicación FO_MAP4_P2_16 Certificación comité asesor y evaluador en contratación FO_MAP4_P2_17 Certificación de visita de interventoría y recomendación del interventor FO_MAP4_P2_18 Estudios y documentos previos FO_MAP4_P2_19 Informe de interventoría FO_MAP4_P2_20 Lista de verificación del interventor de obras publicas FO_MAP4_P2_21 Lista de verificación de ejecución del contrato de obra publica

	FO_MAP4_P2_22 Notificación al contratista FO_MAP4_P2_23 Notificación al interventor FO_MAP4_P2_24 Proyecto de pliego de condiciones FO_MAP4_P2_25 Acta de apertura de un proceso de selección de contratista FO_MAP4_P2_26 Resolución de declaratoria desierta a una licitación publica FO_MAP4_P2_27 Solicitud de Póliza FO_MAP4_P2_28 Acta de recibo parcial FO_MAP4_P2_29 Acta de entrega y recibo a satisfacción FO_MAP4_P2_30 Disponibilidad Presupuestal FO_MAP4_P2_31 Registro Presupuestal FO_MAP4_P2_32 Registro Proyecto Banco de Inversión (Banco de Programas y Proyectos) FO_MAP4_P2_33 Aprobación de Garantía única MA-MAP4_P2_01 Manual de Contratación MA-MAP4_P2_02 Manual de Interventoría

14. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	META 2011	FACTOR DE ÉXITO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD MEDICIÓN
Identificar el grado de satisfacción en los pedidos de proveedores de bienes y servicios	Grado de satisfacción en pedidos recibidos de proveedores de bienes y servicios.	Eficiencia	Se calcula el % de Eficiencia del Proceso	100%	Verificación o seguimiento permanente por parte de Gestión de Bienes	Interventor Delegado	Bimestral

15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01		No aplica por ser la primera versión

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo describir la forma en que se debe llevar a cabo la Revisión al Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) del Municipio de La Victoria para asegurar continuamente su pertinencia y eficacia para cumplir los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004, la política y los objetivos de calidad , la satisfacción oportuna de los usuarios de los servicios prestados por el municipio y el uso de mecanismos de control apropiados para la consecución de las metas y objetivos de la entidad (elementos fundamentales del MECI).

Este procedimiento aplica a todas las Dependencias de la Administración Municipal y cubre todos los elementos del Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) incluidas las revisiones periódicas que debe realizar cada dependencia a los componentes del SGCC que le corresponden (componentes del SGCC implementados en cada dependencia).

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la definición de las fechas y cronogramas para realizar las revisiones anuales y culmina con el seguimiento a la implementación de las acciones de mejora al SGCC que surgen como resultado de la revisión.

3. VOCABULARIO

- *Conveniencia* - Grado en el que se ajusta el SGCC a la estructura y características de Municipio de La Victoria.

- *Adecuación* - Grado en que las disposiciones planificadas son suficientes para cumplir los requisitos, política y objetivos del SGCC.

- *Eficiencia* - Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- *Eficacia* - Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Se es Eficaz cuando se está implementando lo definido en el SGCC y la mayoría de los indicadores alcanzan los resultados esperados.

- *Efectividad* - Medida del impacto de la gestión de la Alcaldía de La Victoria dada por la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos; el impacto del SGCC en el mejoramiento del desempeño de la entidad.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

La frecuencia para la realización de las reuniones de revisión del Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) es anual y posterior a la realización de un ciclo de auditorías internas, así como de la evaluación independiente planteada por el MECI 1000:2005.

Si bien es el Alcalde quien debe dirigir las reuniones de Revisión al Sistema de Gestión - Calidad y Control - , es el Jefe de Control Interno y Calidad quien debe velar porque la Revisión se lleve a cabo y coordinar todo lo necesario para su ejecución. Si el Alcalde no puede asistir a la Reunión éste debe delegar al Jefe de Control Interno y Calidad para que la presida.

Si durante una revisión al Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) surgen cambios éstos deben implementarse de manera oportuna.

La siguiente es la información que debe analizarse en las Revisiones por la Dirección:

- La Política de Calidad.
- Los Objetivos de Calidad.
- Resultados de las Auditorías Internas de Calidad y Control Interno.
- Resultados de la Evaluación Independiente (MECI).
- Resultados de las Autoevaluaciones.
- Retroalimentación del Cliente. (Encuestas, Quejas y Reclamos)
- Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto.
- Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoramiento.
- Resultados del seguimiento a los planes de mejora de las Revisiones anteriores.
- Riesgos actualizados e identificados de los procesos del SGCC

La responsabilidad de la recolección de la información para la reunión está a cargo del Jefe de Control Interno y Calidad.

Cada secretaria del Municipio debe realizar una revisión anual de su Sistema de Gestión - Calidad y Control - (SGCC) con la misma metodología expuesta en este procedimiento y cómo mínimo con un mes de anticipación a la reunión de la revisión al Sistema de Gestión - Calidad y Control - por la Dirección. Los tiempos (cronograma) para la realización de la Revisión al SGCC en cada secretaria serán indicados por el Jefe de Control Interno y Calidad y deberán ser Coordinada por los Secretarios de cada Dependencia y el Jefe de Control Interno y Calidad.

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- NTCGP 1000:2009
- MECI 1000:2005
- PR - MEV3 - P2 – 02 Procedimiento para las Acciones Correctivas

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

# TAREA	DEPEDENCIA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCION	PUNTO DE CONTROL	FREC (Horas/ Días)
1	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Programar y Convocar a la Revisión por la Dirección:** Anualmente el Jefe de Control Interno y Calidad programa la Revisión al Sistema de Gestión - Calidad y Control - para lo cual informa a los Responsables de cada Proceso para que recopilen la información requerida según formato, FO-MES3-P1-01 "Convocatoria a la Revisión por la Dirección". Debe efectuarse con dos meses de anticipación para dar tiempo a que los funcionarios recolecten y analicen la información adecuadamente.	FO-MES3-P1-01 "Convocatoria a la Revisión del SGCC por la Dirección"	Mínimo dos meses antes de la reunión
2	Todas las Dependencias	Responsables de Procesos	**Recolectar la información de entrada** Los Responsables de los procesos recopilan la	N.A.	Según lo estipulado en la

			información de su proceso de acuerdo con lo descrito en la convocatoria realizada por el Jefe de Control Interno y Calidad y se aseguran de efectuar los informes de manera adecuada para la misma.		convocatoria
3	Todas las Dependencias	Responsables de Procesos	**Realizar la Reunión** El Jefe de Control Interno y Calidad y los Responsables de los procesos rinden cuentas de la gestión de sus procesos, mediante la presentación de cada uno de los ítems que contiene la información de entrada para la Revisión por la Dirección de acuerdo al orden establecido en el formato FO-MES3-P1-02 “Acta de Revisión por la Dirección”.	FO-MES3-P1-02 “Acta de Revisión por la Dirección”	N.A.
4	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Registrar los resultados de la revisión por la Dirección** Diligencia el formato FO-MES3-P1-02 “Acta de Revisión por la Dirección”, incluyendo el análisis de cada ítem de la Información de entrada y las decisiones tomadas y se asegura de designar los responsables para la implementación de las acciones. Se anexa al acta la información de entrada que considere necesaria.	FO-MES3-P1-02 “Acta de Revisión por la Dirección”	N.A.
5	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y	**Emitir conclusiones del Sistema de Gestión - Calidad y Control -**	FO-MES3-P1-02 “Acta de Revisión por la	N.A.

		Calidad	A partir del diligenciamiento de la primera parte del Acta de Revisión por la Dirección, se realizan las correspondientes conclusiones, indicando la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua del Sistema de Gestión - Calidad y Control - .	Dirección"	
6	Jefe de Control Interno y Calidad	Jefe de Control Interno y Calidad	**Asegurar el diligenciamiento del Acta** Después de analizar todo el temario de la Revisión por la Dirección, se verifica entre los asistentes que el Acta contenga toda la información con sus respectivos anexos, y se remite a cada participante de la reunión copia de la misma.	FO-MES3-P1-02 "Acta de Revisión por la Dirección" Registro de recibido por cada asistente	Máximo 2 semanas después de la Reunión
7	Todas las Dependencias	Responsables de Procesos y Jefe de Control Interno y Calidad	**Socializar las Acciones de Mejora** Cada Responsable de Proceso debe socializar mediante reunión con su equipo e invitando a la reunión al Jefe de Control Interno y Calidad las acciones que se van a tomar para la Mejora, así como los responsables y los tiempos planeados.	FO-MAP5-P1-02 Acta de Reunión	Máximo 3 semanas después de la Reunión de Revisión
8	Todas las Dependencias	Responsables de Procesos y	**Efectuar seguimiento a los compromisos** Los Responsable de cada Proceso se aseguran de	Información sobre el seguimiento a	Según se defina en la Revisión por

		Jefe de Control Interno y Calidad	hacerle seguimiento a las acciones propuestas en la Revisión por la Dirección de acuerdo con las fechas establecidas. El jefe de Control Interno y Calidad debe asegurarse de que en efecto este seguimiento se lleve a cabo.	los planes de mejora	la Dirección

32 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACION	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICION
FO-MES3-P1-01	Convocatoria a la Revisión del SGCC por la Dirección	Jefe de Control Interno y Calidad	Dependencia del Jefe de Control Interno y Calidad Dependencias Responsables de Proceso	Según Tablas de Retención Documental Carpetas de Actas de Consejo de Calidad y Control. Fecha (Convocatoria + Acta + Anexos)	3 años	Archivo Central
FO-MES3-P1-02	Acta de Revisión por la Dirección”	Jefe de Control Interno y Calidad	Dependencia del Jefe de Control Interno y	Según Tablas de Retención Documental	3 años	Archivo Central

			Calidad Dependencias Responsables de Proceso	Carpetas de Actas de Consejo de Calidad y Control. Fecha (Convocatoria + Acta + Anexos)		
FO-MAP5-P1-02	Acta de Reunión	Responsable de Procesos (secretarios)	Dependencias Responsables de cada proceso	Según Tablas de Retención Documental	3 años	Archivo Central

6. NOTAS DE CAMBIO

VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	28/12/2007	No aplica por ser la primera versión.

7. ANEXOS

Anexo No. 1: FO-MES3-P1-01 “Convocatoria a la Revisión del SGCC por la Dirección”
Anexo No. 2: FO-MES3-P1-02 “Acta de Revisión por la Dirección”