

MANUAL DEL  
SISTEMA  
INTEGRADO  
DE GESTIÓN  
DE SABANETA  
**SIGSA**

## CONTENIDO

mesa.....	1
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESPONSABLES .....	4
4. TERMINOS Y DEFINICIONES .....	4
5. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD .....	5
5.1 Antecedentes del Sistema de Gestión de la Calidad.....	5
6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA .....	8
6.1 Misión .....	8
6.2 Visión .....	8
6.3 Política de calidad .....	8
6.4 Objetivos de calidad.....	8
6.5 Alcance.....	9
6.6 Principios y valores .....	9
7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	9
8. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	9
8.1 Comprensión de la organización y su contexto.....	10
8.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	10
8.3 Determinación del alcance del SIGSA.....	11
8.4 Sistema Integrado de Gestión y sus procesos.....	11
8.5 Modelo Integrado de Planeación y gestión .....	23
8.6 Sistema de Control Interno .....	25
9. LIDERAZGO .....	26
9.1 Liderazgo y compromiso.....	26
9.2 Política del Sistema Integrado de Gestión.....	27
9.3 Enfoque al Cliente .....	27
9.4 Roles, responsabilidad y autoridad en la Administración Municipal.....	27
10. PLANIFICACIÓN .....	36
10.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.....	36
Directrices: .....	36

Directrices: .....	37
Directrices: .....	37
10.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos .....	38
10.3 Planificación y control de cambios.....	38
11. APOYO .....	38
11.1 Recursos. ....	38
11.2 Competencia. ....	39
11.3 Toma de conciencia.....	39
11.4 Comunicación.....	39
11.5 Información documentada .....	40
12. OPERACIÓN .....	41
12.1 Planificación y control operacional. ....	41
12.2 Requisitos para los productos y servicios. ....	41
12.3 Control de los procesos, productos y servicios externos .....	42
12.4 Provisión del servicio .....	42
12.5 Liberación de los productos y servicios. ....	43
12.6 Control de las salidas no conformes. ....	43
13. EVALUACIÓN DESEMPEÑO.....	43
13.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	43
13.2 Generalidades .....	44
13.3 Satisfacción del cliente .....	44
13.4 Análisis y evaluación.....	44
13.5 Auditorías Internas .....	44
13.6 Revisión por la dirección.....	45
14. MEJORA .....	47
14.1 Generalidades .....	47
14.2 No conformidades y acciones correctivas .....	47
14.3 Mejora continua.....	48
15. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	48
16. CONTROL DE CAMBIOS.....	48



## 1. OBJETIVO

Describir el Sistema integrado de Gestión de Sabaneta (SIGSA) de una forma clara y completa para la aplicación y comprensión de todas las partes interesadas.

## 2. ALCANCE

Las directrices definidas en este manual aplican para todo el Sistema integrado de Gestión de Sabaneta (SIGSA) y deben ser acogidos y aplicados por todos los servidores públicos y personal contratista de la Administración Municipal.

## 3. RESPONSABLES

Las orientaciones dadas en este manual aplican para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal de Sabaneta SIGSA. El Secretario de Planeación junto con la Profesional Universitaria de la Dirección de Desarrollo Organizacional y Seguimiento a la Gestión son los responsables de la actualización de este procedimiento, la profesional universitaria de la Dirección de Desarrollo Organizacional y Seguimiento a la Gestión, los secretarios de las dependencias, jefes de oficina y los profesionales universitarios de las diferentes Secretarías, son los responsables de velar por la correcta aplicación del mismo.

## 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Adecuación:** Capacidad del SIGSA, para dar respuesta a los requisitos normativos y de los modelos referenciales.
- **Autocontrol:** Mecanismo de autoevaluación, aplicado directamente por cada servidor en el desarrollo de las actividades y metas asignadas, para garantizar el cumplimiento integral de las mismas, bajo un nivel mínimo de supervisión.
- **Clientes:** Organización o persona que recibe un producto
- **Conveniencia:** Capacidad del SIGSA, para apoyar el logro de la misión institucional.
- **Eficacia:** Nivel en el que se cumplen las actividades planeadas.
- **Eficiencia:** Grado de uso de los recursos previstos y asignados.
- **Efectividad:** Grado en que se logran los resultados esperados y/o del impacto obtenido por los servicios.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Mapa de Procesos:** Representación gráfica que refleja la gestión por procesos de la Alcaldía de Sabaneta. Está conformado por cuatro niveles de procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.
- **Medición:** Mecanismo de evaluación, que incluye la determinación de niveles de cumplimiento cuantitativos o cualitativos, y que generalmente se reflejan a través de indicadores.
- **Mejora:** Acciones realizadas con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y para optimizar el desempeño institucional en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.
- **Partes Interesadas:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización, Ejemplo: servidores públicos, el Concejo Municipal, la Personería, los Entes de Control Nacional y Departamental, y Entes Descentralizados, Proveedores, contratistas, ciudadanos otros.



- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforma elementos de entrada en resultado. El "resultado previsto" de un proceso se denomina salida (producto o servicio).
- **Procesos Estratégicos:** Son aquellos que proporcionan directrices a las políticas de Desarrollo Municipal y a todos los demás procesos, son realizados por la Alta Dirección. Se refieren en gran parte a la aplicación de las Leyes, normas, y Objetivos adaptables a los programas y servicios ofrecidos por la Administración Municipal.
- **Procesos Misionales:** Corresponden a este grupo los procesos de las diferentes áreas de programas y Servicios que tienen como impacto final el mejoramiento de la Calidad de vida de los habitantes del Municipio de Sabaneta. Son en esencia la razón de ser de la Administración Municipal.
- **Procesos de Apoyo:** Estos dan apoyo a los procesos Misionales y Estratégicos. Son aquellos procesos que nos ayudan con la obtención de recursos básicos y fundamentales a la hora de realizar los procesos que van dirigidos hacia la comunidad.
- **Procesos de Evaluación:** Son aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y de la Administración Municipal, parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales. Incluyen procesos de mejora continua y control interno.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **SG-SST:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo
- **SIGSA:** El Sistema Integrado de Gestión de Sabaneta.
- **Seguimiento:** Mecanismo de autoevaluación, aplicado generalmente por los responsables de proceso, o por un nivel diferente al servidor que desarrolla la actividad, para monitorear el cumplimiento de estas y el logro de los resultados esperados.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

## 5. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

### 5.1 Antecedentes del Sistema de Gestión de la Calidad

La administración Municipal de Sabaneta consciente de contribuir con el desarrollo organizacional y la necesidad de recuperar la credibilidad de los ciudadanos en las entidades públicas, emprendió una carrera por la búsqueda de la excelencia. Más allá del certificado ICONTEC de gestión de la calidad, el deseo era aumentar la satisfacción de la comunidad y la mejora continua de los procesos.

El Sistema de Gestión de la calidad del Municipio de Sabaneta inició su implementación en el año 2002, con el acompañamiento del Grupo Regional ISO de la Universidad de Antioquia, proceso que comenzó con la capacitación de 33 servidores públicos. En el año 2.003 nuestro Municipio obtuvo el certificado del Sistema de Gestión de la Calidad a través de ICONTEC en la norma NTC-ISO 9001:2000 (hoy NTC-ISO 9001:2015).

El sector público colombiano para poder implementar un Sistema de Gestión de Calidad al interior de la Administración Pública, se rige bajo los parámetros del Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en los organismos y entidades estatales. Este Decreto también determina que el establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad estatal y de los jefes de cada una de las dependencias, así como de los funcionarios de los organismos estatales.



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

En el año 2004 el Sistema de Gestión de Calidad contaba con 12 procesos, divididos en tres (3) estratégicos, seis (6) misionales y tres (3) de apoyo, en su orden fueron: Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, Planificación financiera y administrativa, Mejora continua, Formación, Asesoría y Asistencia, Apoyo Social, Vigilancia y Control, Administración de Impuestos, Gestión de Trámites, Contratación, Gestión de Recursos humanos y Gestión de Recursos Físicos.

El 27 de septiembre del 2005, se emitieron las circulares nacionales 03, 04 y 05 que establecieron los lineamientos generales para la implementación del modelo estándar de control interno para el estado colombiano – MECI 1000:2005; determinaron líneas para la evaluación institucional por dependencias en cumplimiento de la ley 909 de 2004 y recordaron la función de verificación de las acciones de prevención o mejoramiento respecto de la defensa y protección de los derechos humanos por parte de los servidores públicos, respectivamente.

El modelo Estándar de Control Interno en Sabaneta se conforma mediante decreto No 171 del 31 de octubre de 2005 “Por el cual se Adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en el Municipio de Sabaneta”, donde a partir de tres subsistemas, 9 componentes y 29 elementos se pretende controlar y evaluar la gestión administrativa.

En el año 2007 el mapa de procesos del sistema del Sistema de Gestión de la calidad de Sabaneta estaba compuesto por diecisiete (17) procesos, dos (2) estratégicos, diez (10) misionales y tres (3) de apoyo y dos (2) de evaluación: Planificación financiera y administrativa, Dirección del SGC, Gestión de la calidad Educativa, Gestión de la Infraestructura Municipal, Asesoría y Asistencia, Vigilancia y Control, Gestión de Trámites, Gestión de la Cobertura Educativa, Participación Ciudadana, Formación, Apoyo Social, Administración de Impuestos, Contratación, Gestión de Recursos humanos y Gestión de Recursos Físicos, Mejora continua y Control Interno.

En el año 2009 con la necesidad de atender las demandas de la comunidad como lo exige el artículo 209 de la constitución política de Colombia orientado al Fortalecimiento Institucional – la Modernización de la Gestión Municipal y la Excelente prestación de los servicios a la comunidad se actualiza el mapa de procesos que dando con 19 procesos, tres (3) estratégicos, diez (10) misionales y cuatro (4) de apoyo y dos (2) de evaluación: Planificación financiera y administrativa, Direccionamiento Estratégico, Comunicación Pública, Gestión de la calidad Educativa, Gestión de la Infraestructura Municipal, Asesoría y Asistencia, Vigilancia y Control, Gestión de Trámites, Gestión de la Cobertura Educativa, Participación Ciudadana, Formación, Apoyo Social, Administración de Impuestos, Gestión Jurídica y Contractual, Gestión de Recursos humanos y Gestión de Recursos Físicos, Gestión de Tecnología e Informática Mejora continua y Control Interno.

Conforme a lo establecido en el Decreto 943 de 2014 por medio del cual “se actualiza el modelo estándar de control interno – MECI” por medio del Decreto 107 del 09 de Octubre de 2014, la Administración Municipal adopto dicha actualización atendiendo a los parámetros del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, puede ser adaptada a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran

En el mes de septiembre del año 2015, ISO presentó una nueva versión de la norma, donde profundiza en algunos aspectos de la versión 2008 y realiza cambios estructurales, entre ellos se destaca el modelo de liderazgo, el pensamiento basado en riesgos, el modelo de comunicación y la necesidad de un análisis juicioso del contexto estratégico y de las partes interesadas de la organización.



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

Teniendo en cuenta lo anterior en el año 2017, se iniciaron capacitaciones y mesas de trabajo al interior de la Administración Municipal, lideradas por la Oficina de Control Interno de Gestión, con el fin de realizar la transición de la Norma ISO 9001 a la versión 2015. Uno de los cambios importantes, resultado del análisis y la planeación estratégica de la nueva estructura de procesos, fue pasar de tener diecinueve (19) proceso a catorce (14), controlando las interrelaciones e independencias entre los procesos del sistema de calidad, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la Administración Municipal.

De esta forma el mapa de procesos quedó conformado por catorce (14) procesos, tres (3) estratégicos, siete (7) misionales, tres (3) de apoyo y uno (1) de evaluación: Planeación del Desarrollo territorial, Direccionamiento estratégico, Comunicación pública, Gestión Educativa, Capacitación, Vigilancia y Control, Gestión del Desarrollo Social, Gestión de trámites y servicios, Gestión de la infraestructura, Hacienda Pública, Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos Físicos y tecnológicos, Gestión Jurídica y Contractual Y Evaluación y mejora.

Por medio del Decreto 247 del 3 de noviembre de 2017, se asignaron funciones de Coordinar del SIGSA, al Subdirector de Planeación del Desarrollo Institucional, pasado de la Oficina de Control Interno de Gestión a la Secretaria de Planeación, la responsabilidad de liderar en la Administración Municipal el sistema integrado de gestión.

Después de unir esfuerzo para cumplir con todos los requisitos para la actualización en la versión ISO 9001:2015, en el mes de diciembre de 2017, el ente certificador ICONTEC aprobó la actualización del sistema de gestión bajo la NTC ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009. En el año 2018 el ente certificador ICONTEC, realizó auditoría de renovación otorgando al Municipio de Sabaneta la certificación en la Norma técnica de calidad ISO 9001:2015, por tres (3) años más.

A través Decreto No. 265 del 18 de octubre de 2018 se integra y se reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del municipio de Sabaneta, como órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel institucional, de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El día 14 de febrero de 2019, mediante acta N°1 del Comité Institucional de gestión y desempeño del municipio de Sabaneta, se aprobó la actualización del mapa de procesos, política y objetivos de calidad, teniendo en cuenta los lineamientos y exigencias del modelo Integrado de planeación y Gestión; la actualización de la política y objetivos de calidad obedecieron a que los verbos con los que estaba redactados no permitían medir el logro del objetivo (propender y garantizar).

El mapa de procesos quedó conformado por quince (15) procesos de los cuales tres (3) son estratégicos, siete (7) son misionales, cuatro (4) de apoyo y uno (1) de evaluación: Direccionamiento Estratégico y planeación, Comunicación y transparencia, Hacienda Pública, Gestión Educativa, Gestión de la competitividad y estilos de vida, Gestión del Desarrollo Social, Gestión de Trámites y Servicios, Gestión de la Seguridad y la Convivencia, Vigilancia y Control, Gestión de la infraestructura, Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos Físicos y tecnológicos, Gestión Jurídica y Contractual, Gestión de la Información Y Evaluación de resultados y mejoramiento de la Gestión

Durante los años 2019 y 2020 se ha venido fortaleciendo el enfoque y la articulación de los procesos, que aportan con el mejoramiento continuo de la Administración, mediante el modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG, como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad, dirigido a generar resultados resuelvan las necesidades expectativas de los ciudadanos y partes interesadas.



Los siguiente son algunos cambios que ha tenido el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG durante el periodo 2021 – 2024: Actualización de los contenidos de las políticas, Incorporación del Modelo de Explotación de Datos, Actualización del marco normativo, Ampliación de la información sobre la Medición del Desempeño Institucional, Actualización de contenidos de las políticas de Mejora Normativa e Integridad y Gestión de la Información Estadística, Actualización de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, Ajuste a formato de acuerdo con indicaciones del Gobierno Nacional; y Actualización de contenidos de las políticas de Compras y Contratación, Defensa Jurídica, Gestión del Conocimiento, Gestión y de la Información Estadística y Control Interno

Es evidente la imperiosa necesidad de lograr el diseño y la implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, basado en las disposiciones del decreto 1072 de 2015 y resolución 0312 de 2019, buscando la creación de entornos de trabajo seguros donde prime la cultura de seguridad.

Para lograr esto, la Administración Municipal de Sabaneta ha establecido parámetros de Mejoramiento Continuo para cada uno de estos componentes, creando un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo dinámico y que promueva la efectiva intervención, mitigación y control de los diferentes riesgos y peligros a los que se están expuestos los funcionarios/contratistas dentro de la ejecución de la operación del equipo de Trabajo.

## **6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA**

### **6.1 Misión**

En la Administración de Sabaneta trabajamos para propiciar el desarrollo integral de la población y elevar su calidad de vida, mediante el uso efectivo de los recursos, la prestación de los servicios públicos y la promoción para la participación ciudadana.

### **6.2 Visión**

En el año 2033, Sabaneta se ha convertido en un ejemplo de comunidad donde la cercanía es el corazón de la vida cotidiana. Se promueve y disfruta de un territorio sostenible, seguro, incluyente, competitivo y eficiente.

### **6.3 Política de calidad**

Se compromete a Realizar acciones tendientes a la satisfacción de la comunidad, mediante la prestación de servicios ágiles y eficientes, acorde con las necesidades de los usuarios y partes interesadas, así como el cumplimiento de la normatividad aplicable, con una gestión participativa, el adecuado uso de los recursos, el compromiso de promover y mantener el bienestar físico, mental y social a través de la gestión de los riesgos y peligros de los servidores públicos y contratistas prestadores de servicios, buscando el mejoramiento continuo de sus procesos, brindando condiciones favorables para el desarrollo integral de la población, elevando su calidad de vida y aportando al desarrollo del Municipio

### **6.4 Objetivos de calidad**

1. Realizar acciones tendientes a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus ciudadanos y partes interesadas
2. Promover espacios de participación ciudadana que contribuyan al desarrollo integral de la población, elevando su calidad de vida



3. Identificar los peligros, riesgos, vulnerabilidades y amenazas para evaluar, valorar y determinar los controles adecuados protegiendo la seguridad y salud de todos los servidores públicos y contratistas
4. Dar cumplimiento a la normatividad en materia de sistema integrado de gestión del Municipio de Sabaneta como requisito fundamental para el buen funcionamiento de toda la organización.
5. Generar una cultura de trabajo en equipo y de mejoramiento continuo en la administración municipal.

## 6.5 Alcance

**El alcance del sistema integrado de gestión de sabaneta “SIGSA”, es el siguiente:**

Prestación de servicios de gestión educativa, gestión del desarrollo social, gestión de trámites y servicio, vigilancia y control, gestión de la infraestructura, gestión de la seguridad y convivencia, gestión ambiental

Dicho alcance, cubre todos los procesos determinados en el mapa de procesos de la Entidad, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y en el Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG, seguridad y salud en el trabajo, según la normatividad vigente respondiendo a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de todas los servidores públicos y contratistas prestadores de servicios de la administración municipal.

## 6.6 Principios y valores

Dentro de Código de Integridad de la Administración Municipal, se establecen, definen y adoptan los siguientes valores:

**Honestidad:** actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficacia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

**Justicia:** Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## 7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Estructura del Municipio de Sabaneta garantiza que la orientación de sus recursos esté principalmente en las Áreas Misionales y que las Áreas de Apoyo y Estratégicas generen los mínimos costos; es decir, su orientación está enfocada a optimizar la prestación de los servicios y a la búsqueda de una mejor calidad de vida para los habitantes del Municipio, por tal razón dicha estructura está orientada a procesos con cargos flexibles y adaptables a las exigencias de las necesidades de la comunidad.

## 8. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN



## **8.1 Comprensión de la organización y su contexto.**

En cada Secretaría de la Administración Municipal se analizan los factores y situaciones externas, internas y por proceso, que generen impacto considerable en el logro de los objetivos o metas estratégicas de la Administración Municipal, o que afecten positiva o negativamente la operación de los procesos, el cumplimiento de sus objetivos y, por ende, la satisfacción de los fines institucionales y funcionales. Para esto se utiliza F-DE-03 Contexto Estratégico de la Entidad

En los factores externos se determinan las características o aspectos esenciales del entorno en el cual opera la entidad. Se pueden considerar factores como: Políticos, Económicos y financieros, Sociales tecnológicos, Ambientales, legales y reglamentarios.

Se incluyó un nuevo requisito en las normas de sistemas de gestión como resultado de la publicación de la enmienda de Cambio Climático:

En el numeral 4.1 Contexto se incluyó el siguiente “debe”: La organización debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente. Adicionalmente en el numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se incluyó la siguiente nota aclaratoria:

NOTA: Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático

En los factores internos se determinan las características o aspectos esenciales del ambiente en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Se pueden considerar factores como: financieros, estructura organizacional, procesos, tecnología, comunicación interna, entre otros.

En el análisis del contexto del proceso se determinan las características o aspectos esenciales del proceso y sus interrelaciones. Se pueden considerar factores como: claridad en la descripción del objetivo del proceso, relación precisa con otros procesos en cuanto a insumos, proveedores, productos, ciudadanos o cliente, transversalidad, pertinencia en los procedimientos que desarrollan los procesos, efectividad en los flujos de información determinados en la interacción de los procesos, entre otros.

## **8.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

En la Alcaldía Municipal de Sabaneta, se han determinado los ciudadanos y partes interesadas, esto se puede evidenciar en cada una de las caracterizaciones de los procesos, que conforman el Modelo de Operación por Procesos, definido para la Administración. En el formato F-DE-06 “Identificación de ciudadanos y partes interesadas necesidades y expectativas” cada una de las dependencias realizan el análisis de los ciudadanos y partes interesadas tanto internos como externos.

Se ha identificado las siguientes partes interesadas.

- ✓ Ciudadanos
- ✓ Entidades públicas de orden nacional y territorial
- ✓ Entidades del sector
- ✓ Organismos de control y vigilancia
- ✓ Organismos sindicales
- ✓ Constructores, inmobiliarias, promotores
- ✓ Gremios
- ✓ Academia

- ✓ ARL



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

- ✓ Medios de comunicación
- ✓ Alta dirección
- ✓ Funcionarios
- ✓ Contratistas
- ✓ Proveedores

Desde el proceso de Gestión de trámites y servicios se gestiona la atención oportuna de las solicitudes, trámites y servicios de ciudadanos y partes interesadas, de acuerdo a los requisitos legales y a los establecidos por la Administración Municipal, creando cultura de Servicio al Ciudadano.

### 8.3 Determinación del alcance del SIGSA

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de Sabaneta “SIGSA”, es el siguiente: Prestación de servicios de Gestión educativa, Gestión del Desarrollo Social, Gestión de Trámites y Servicios, Inspección, Vigilancia y Control, Gestión de la Infraestructura, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Convivencia. **No aplica el numeral 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios**

Dicho alcance, cubre todos los procesos determinados en el mapa de procesos de la Entidad, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Seguridad y Salud en el Trabajo según la normatividad vigente respondiendo a la necesidades y expectativas de los ciudadanos, de todos los servidores públicos y contratistas prestadores deservicios de la administración municipal.

### 8.4 Sistema Integrado de Gestión y sus procesos

La Administración Municipal de Sabaneta tiene identificados los procesos del Sistema Integrado de Gestión necesarios para la prestación del servicio a través del Mapa de Procesos (**Anexo #1**). En este Mapa de Procesos se tienen identificados 4 categorías; Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, estos a su vez están conformados así:



**Anexo # 1: Mapa de Procesos**

Para todos los procesos del SIGSA, se han diseñado caracterizaciones, en donde se evidencia la interacción de cada proceso con sus proveedores internos-externos, entradas, actividades, salidas y clientes.

La siguiente tabla muestra la relación entre los procesos del SIGSA y los requisitos de la ISO 9001:2015.

TIPO DE PROCESO	PROCESOS	REQUISITOS ISO 9001:2015	DIMENSIÓN MIPG
		<p><b>4.1</b> Comprensión de la organización y su contexto.</p> <p><b>4.2</b> Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p><b>4.3</b> Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>4.4</b> Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</p>	<p><b>Dimensión 1.</b> Talento Humano</p>



**ESTRATÉGICO**

**DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y  
PLANEACIÓN**

- 5.1 Liderazgo y compromiso.
- 5.2 Política.
- 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad.
- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.
- 6.3 Planificación de los cambios.
- 7.1 Recursos.
- 7.3 Toma de Conciencia
- 7.5 Información documentada.
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 9.3 Revisión por la dirección.
- 10.1 Generalidades.
- 10.2 No conformidades y acciones correctivas.
- 10.3 Mejora continua.

- Dimensión 2.** Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Dimensión 3.** Gestión con Valores para resultados.
- Dimensión 4.** Evaluación de Resultados.
- Dimensión 5.** Información y Comunicación.
- Dimensión 6.** Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Dimensión 7.** Control Interno

**COMUNICACIÓN Y  
TRANSPARENCIA**

- 4.1 Compresión de la organización y su contexto.

- Dimensión 1.** Talento Humano



**HACIENDA PÚBLICA**

- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 6.3 Planificación de los cambios.
- 7.3 Toma de conciencia.
- 7.4 Comunicación.
- 7.5 Información documentada.
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 10.1 Generalidades.
- 10.2 No conformidades y acciones correctivas.
- 10.3 Mejora continua.

- Dimensión 2.** Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Dimensión 3.** Gestión con Valores para resultados.
- Dimensión 4.** Evaluación de Resultados.
- Dimensión 5.** Información y Comunicación.
- Dimensión 6.** Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Dimensión 7.** Control Interno

- 4.1 Comprensión de la organización y su contexto.
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 6.3 Planificación de los cambios.
- 7.5 Información documentada.
- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5 Producción y provisión del servicio.

- Dimensión 1.** Talento Humano
- Dimensión 2.** Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Dimensión 3.** Gestión con Valores para resultados.
- Dimensión 4.** Evaluación de Resultados.
- Dimensión 5.** Información y Comunicación.
- Dimensión 6.** Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Dimensión 7.** Control Interno



MISIONALES

GESTIÓN EDUCATIVA

- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 10.1 Generalidades.
- 10.2 No conformidades y acciones correctivas.
- 10.3 Mejora continua.
- 4.1 Comprensión de la organización y su contexto.
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 6.3 Planificación de los cambios.
- 7.1 Recursos
- 7.5 Información documentada.
- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5 Producción y provisión del servicio.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 10.1 Generalidades.
- 10.2 No conformidades y acciones correctivas.

- Dimensión 1.** Talento Humano
- Dimensión 2.** Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Dimensión 3.** Gestión con Valores para resultados.
- Dimensión 4.** Evaluación de Resultados.
- Dimensión 5.** Información y Comunicación.
- Dimensión 6.** Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Dimensión 7.** Control Interno



	<p><b>GESTIÓN AMBIENTAL</b></p> <p>10.3 Mejora continua.</p> <p>4.1 Compresión de la organización y su contexto.</p> <p>4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</p> <p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.</p> <p>6.3 Planificación de los cambios.</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.5 Información documentada.</p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios.</p> <p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</p> <p>8.5 Producción y provisión del servicio.</p> <p>8.6 Liberación de los productos y servicios.</p> <p>8.7 Control de las salidas no conformes.</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>10.1 Generalidades.</p> <p>10.2 No conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>	<p><b>GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL</b></p> <p>4.1 Compresión de la organización y su contexto.</p> <p>4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</p> <p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Dimensión 1.** Talento Humano
- Dimensión 2.** Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Dimensión 3.** Gestión con Valores para resultados.
- Dimensión 4.** Evaluación de Resultados.
- Dimensión 5.** Información y Comunicación.
- Dimensión 6.** Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Dimensión 7.** Control Interno



**GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

- 6.3 Planificación de los cambios.
- 7.5 Información documentada.
- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5 Producción y provisión del servicio.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 10.1 Generalidades.
- 10.2 No conformidades y acciones correctivas.
- 10.3 Mejora continua.

- 4.1 Comprensión de la organización y su contexto.
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 6.3 Planificación de los cambios.
- 7.5 Información documentada.
- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y

- Dimensión 4.** Evaluación de Resultados.
- Dimensión 5.** Información y Comunicación.
- Dimensión 6.** Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Dimensión 7.** Control Interno

- Dimensión 1.** Talento Humano
- Dimensión 2.** Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Dimensión 3.** Gestión con Valores para resultados.
- Dimensión 4.** Evaluación de Resultados.
- Dimensión 5.** Información y Comunicación.
- Dimensión 6.** Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Dimensión 7.** Control Interno



	<p>servicios suministrados externamente.</p> <p><b>8.5</b> Producción y provisión del servicio.</p> <p><b>8.6</b> Liberación de los productos y servicios.</p> <p><b>8.7</b> Control de las salidas no conformes.</p> <p><b>9.1</b> Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p><b>10.1</b> Generalidades.</p> <p><b>10.2</b> No conformidades y acciones correctivas.</p> <p><b>10.3</b> Mejora continua.</p>	
	<p><b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA</b></p>	<p><b>4.1</b> Comprensión de la organización y su contexto.</p> <p><b>4.2</b> Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p><b>4.4</b> Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</p> <p><b>6.1</b> Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.</p> <p><b>6.3</b> Planificación de los cambios.</p> <p><b>7.5</b> Información documentada.</p> <p><b>8.1</b> Planificación y control operacional.</p> <p><b>8.2</b> Requisitos para los productos y servicios.</p> <p><b>8.4</b> Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</p> <p><b>8.5</b> Producción y provisión del servicio.</p> <p><b>8.6</b> Liberación de los productos y servicios.</p> <p><b>8.7</b> Control de las salidas no conformes.</p> <p><b>9.1</b> Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p><b>Dimensión 1.</b> Talento Humano</p> <p><b>Dimensión 2.</b> Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <p><b>Dimensión 3.</b> Gestión con Valores para resultados.</p> <p><b>Dimensión 4.</b> Evaluación de Resultados.</p> <p><b>Dimensión 5.</b> Información y Comunicación.</p> <p><b>Dimensión 6.</b> Gestión del Conocimiento y la Innovación.</p> <p><b>Dimensión 7.</b> Control Interno</p>



**VIGILANCIA Y CONTROL**

- 10.1 Generalidades.
- 10.2 No conformidades y acciones correctivas.
- 10.3 Mejora continua.
- 4.1 Compresión de la organización y su contexto.
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 6.3 Planificación de los cambios.
- 7.5 Información documentada.
- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5 Producción y provisión del servicio.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 10.1 Generalidades.
- 10.2 No conformidades y acciones correctivas.
- 10.3 Mejora continua.

- Dimensión 1.** Talento Humano
- Dimensión 2.** Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Dimensión 3.** Gestión con Valores para resultados.
- Dimensión 4.** Evaluación de Resultados.
- Dimensión 5.** Información y Comunicación.
- Dimensión 6.** Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Dimensión 7.** Control Interno

**GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA**

- 4.1 Compresión de la organización y su contexto.
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

- Dimensión 1.** Talento Humano
- Dimensión 2.** Direccionamiento Estratégico y Planeación



APOYO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

6.3 Planificación de los cambios.

7.1.3 Infraestructura

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.5 Información documentada.

8.1 Planificación y control operacional.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

8.7 Control de las salidas no conformes.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

10.1 Generalidades.

10.2 No conformidades y acciones correctivas.

10.3 Mejora continua.

4.1 Comprensión de la organización y su contexto.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

6.3 Planificación de los cambios.

7.1 Recursos

7.2 Competencia

**Dimensión 3.**  
Gestión con Valores para resultados.

**Dimensión 4.**  
Evaluación de Resultados.

**Dimensión 5.**  
Información y Comunicación.

**Dimensión 6.**  
Gestión del Conocimiento y la Innovación.

**Dimensión 7.** Control Interno

**Dimensión 1.**  
Talento Humano

**Dimensión 2.**  
Direccionamiento Estratégico y Planeación

**Dimensión 3.**  
Gestión con Valores para resultados.

**Dimensión 4.**  
Evaluación de Resultados.

**Dimensión 5.**  
Información y Comunicación.



		<p>7.5 Información documentada.</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>10.1 Generalidades.</p> <p>10.2 No conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>	<p><b>Dimensión 6.</b> Gestión del Conocimiento y la Innovación.</p> <p><b>Dimensión 7.</b> Control Interno</p>
	<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS</b></p>	<p>4.1 Comprensión de la organización y su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</p> <p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.</p> <p>6.3 Planificación de los cambios.</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.5 Información documentada.</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>10.1 Generalidades.</p> <p>10.2 No conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>	<p><b>Dimensión 1.</b> Talento Humano</p> <p><b>Dimensión 2.</b> Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <p><b>Dimensión 3.</b> Gestión con Valores para resultados.</p> <p><b>Dimensión 4.</b> Evaluación de Resultados.</p> <p><b>Dimensión 5.</b> Información y Comunicación.</p> <p><b>Dimensión 6.</b> Gestión del Conocimiento y la Innovación.</p> <p><b>Dimensión 7.</b> Control Interno</p>
	<p><b>GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL</b></p>	<p>4.1 Comprensión de la organización y su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos</p> <p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.</p> <p>6.3 Planificación de los cambios.</p> <p>7.5 Información documentada.</p> <p>8.4 Control de los procesos, productos y</p>	<p><b>Dimensión 1.</b> Talento Humano</p> <p><b>Dimensión 2.</b> Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <p><b>Dimensión 3.</b> Gestión con Valores para resultados.</p> <p><b>Dimensión 4.</b> Evaluación de Resultados.</p> <p><b>Dimensión 5.</b> Información y Comunicación.</p>



<b>EVALUACIÓN</b>		servicios suministrados externamente 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. <b>10.1</b> Generalidades. <b>10.2</b> No conformidades y acciones correctivas. <b>10.3</b> Mejora continua.	<b>Dimensión 6.</b> Gestión del Conocimiento y la Innovación. <b>Dimensión 7.</b> Control Interno
	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>4.1</b> Comprensión de la organización y su contexto. <b>4.2</b> Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. <b>4.4</b> Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos <b>6.1</b> Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. <b>6.3</b> Planificación de los cambios. <b>7.1.3</b> Infraestructura <b>7.5</b> Información documentada. <b>9.1</b> Seguimiento, medición, análisis y evaluación. <b>10.1</b> Generalidades. <b>10.2</b> No conformidades y acciones correctivas. <b>10.3</b> Mejora continua.	<b>Dimensión 1.</b> Talento Humano <b>Dimensión 2.</b> Direccionamiento Estratégico y Planeación <b>Dimensión 3.</b> Gestión con Valores para resultados. <b>Dimensión 4.</b> Evaluación de Resultados. <b>Dimensión 5.</b> Información y Comunicación. <b>Dimensión 6.</b> Gestión del Conocimiento y la Innovación. <b>Dimensión 7.</b> Control Interno
	<b>EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN</b>	<b>4.1</b> Comprensión de la organización y su contexto. <b>4.2</b> Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. <b>4.4</b> Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos <b>6.1</b> Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. <b>6.3</b> Planificación de los cambios. <b>9.1</b> Seguimiento, medición, análisis y evaluación. <b>9.2</b> Auditorías Internas. <b>10. MEJORA</b>	<b>Dimensión 1.</b> Talento Humano <b>Dimensión 2.</b> Direccionamiento Estratégico y Planeación <b>Dimensión 3.</b> Gestión con Valores para resultados. <b>Dimensión 4.</b> Evaluación de Resultados. <b>Dimensión 5.</b> Información y Comunicación.



10.1 Generalidades.

10.2 No conformidades y acciones correctivas.

10.3 Mejora continua.

**Dimensión 6.**

Gestión del Conocimiento y la Innovación.

**Dimensión 7.**

Control Interno

### 8.5 Modelo Integrado de Planeación y gestión

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, a través de las políticas de gestión y desempeño definidas mediante el Decreto 1499 de 2017, las cuales se alinean con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Control Internos, modelos de gestión que integran.



*Fuente: Función Pública, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 6 Departamento Administrativo de la Función Pública.*

El modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional (Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del conocimiento y Control Interno), implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el MIPG funcione. Además, lo conforman 19 políticas, las cuales deben ser implementadas por las entidades del orden nacional y territorial y su monitoreo se realiza a través del Formulario Único de Avances en la Gestión-FURAG.

Las Dimensiones con sus respectivas Políticas de Gestión y Desempeño están conformadas de la siguiente manera:

#### 1. **Dimensión Talento Humano**

1. Política de Gestión del Talento Humano
2. Política de Integridad

#### 2. **Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación**

3. Política de Planeación Institucional
4. Política de Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público



5. Política de Compras y Contratación Pública

**3. Dimensión Gestión con valores para resultados**

• **(de la ventanilla hacia adentro)**

6. Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

7. Política de Gobierno digital

8. Política de Seguridad digital

9. Política de Defensa jurídica

10. Política de Mejora normativa

• **(Relación Estado Ciudadano)**

12. Política de Racionalización de trámites

13. Política de Participación ciudadana en la gestión pública

11. Política de Servicio al ciudadano

**4. Dimensión de Evaluación de Resultados**

14. Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

**5. Dimensión de Información y comunicación.**

15. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

16. Política de Gestión documental

17. Política de Gestión de la información estadística

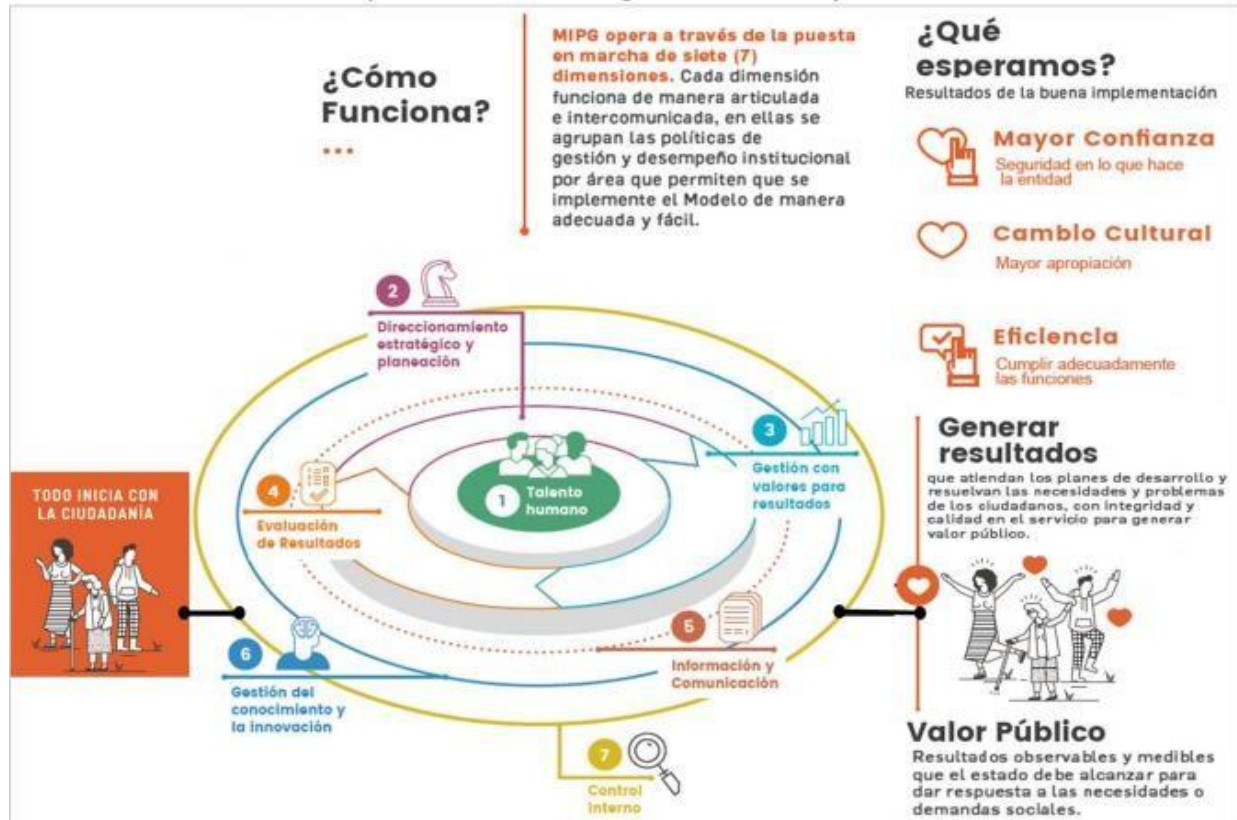
**6. Dimensión de Gestión del conocimiento y la innovación**

18. Política de Gestión del conocimiento y la innovación

**7. Dimensión de Control interno**

19. Política de Control interno

El modelo se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, esto es, una gestión y un desempeño institucional que generan valor público.

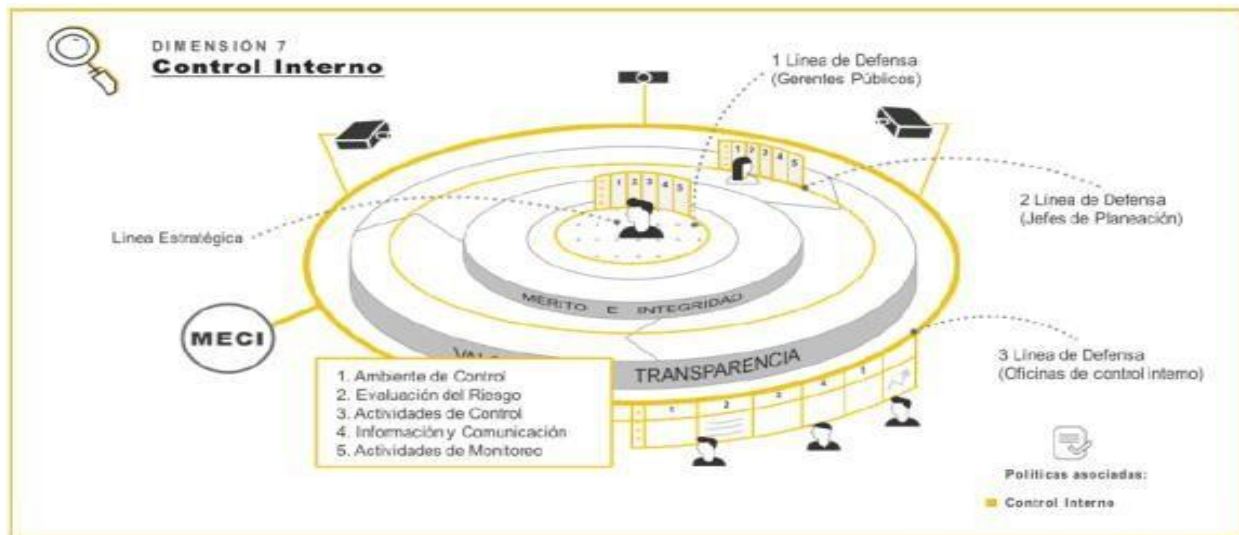


Fuente: Función Pública, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 6 Departamento Administrativo de la Función Pública.

## 8.6 Sistema de Control Interno

El Modelo de Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en su 7 Dimensión “Control Interno”, la define como responsable de liderar y coordinar el Sistema de Control Interno, el cual hace parte del proceso de Evaluación de resultados y mejoramiento de la gestión.

Como instancia de seguimiento y control para la toma decisiones, se estableció el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, formalizado por medio de la Decreto 060 del 8 de marzo de 2018.



La estructura del MECI se fundamenta en los siguientes cinco componentes:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Administración del riesgo
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Actividades de monitoreo.

Cada uno de estos componentes se puede consultar en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional [https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18\\_Manual\\_operativo\\_mipg\\_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1738186822318](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1738186822318)

## 9. LIDERAZGO

### 9.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección de la Administración Municipal de Sabaneta 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 Integrado de Gestión ¿ bajo los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2015 y mediante Decreto 265 del 18 de octubre de 2018, integra y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del municipio de Sabaneta, como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos, dirigido a generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Es la intención y el compromiso de la Alta Dirección de la Administración Municipal de Sabaneta 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 su Sistema integrado de Gestión de acuerdo con lo descrito en el presente manual.



El compromiso de la Alta Dirección de la Administración Municipal de Sabaneta se evidencia en:

- ✓ La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- ✓ El cumplimiento de la normatividad aplicable al Municipio de Sabaneta.
- ✓ La revisión periódica del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ El establecimiento de una cultura de mejoramiento continuo.
- ✓ La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC.

## 9.2 Política del Sistema Integrado de Gestión

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 de Acción, incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, de igual manera la Política de Calidad establece un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad.

La Política de Calidad ha sido divulgada a través de diferentes medios, tales como:

- ✓ Cartillas
- ✓ Multimedia
- ✓ Boletines
- ✓ Carteleras.
- ✓ Sensibilizaciones a través de talleres, reuniones de equipos de trabajo de las dependencias de la Administración Municipal.

La evaluación del entendimiento de la Política de Calidad se realiza a través de la Encuesta interna del Sistema de calidad, la cual se lleva a cabo anualmente para conocer la percepción de los servidores públicos frente a este sistema.

Anualmente a través de la revisión por la Alta Dirección al Sistema Integrado de Gestión se revisa la Política de Calidad para asegurarse de que es adecuada al propósito de la Administración Municipal de Sabaneta.

## 9.3 Enfoque al Cliente

La Administración Municipal de Sabaneta, 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 ciudadanos. Estos requisitos están identificados en el **F-IN-02 Listado Maestro de Documentos Externos NORMOGRAMA** para cada Secretaria y/o dependencia de la Administración Municipal.

La Administración Municipal de Sabaneta documentó e implementó el procedimiento **P-EM-12 Medición de la Satisfacción del Ciudadano** que da la metodología para el seguimiento de la información relativa a la percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Administración Municipal de Sabaneta y **P-TS-03** procedimiento **Atención de PQRSD** en donde se encuentran definidas las disposiciones relativas a la retroalimentación del cliente.

## 9.4 Roles, responsabilidad y autoridad en la Administración Municipal

En el siguiente cuadro se definen los roles, responsabilidades y autoridades del Sistema integrado de gestión de Sabaneta.



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

RESPONSABLE	ROL Y AUTORIDAD
<b>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DEL MUNICIPIO DE SABANETA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</li><li>✓ Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</li><li>✓ Proponer al Comité Sectorial de Gestión y el Desempeño Institucional, iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</li><li>✓ Presentar los informes que el Comité Sectorial de Gestión y el Desempeño Institucional y los organismos de control requieran sobre la gestión y el desempeño de la entidad.</li><li>✓ Adelantar y promover acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión.</li><li>✓ Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices en materia de seguridad digital y de la información.</li></ul>



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Aprobar y hacer seguimiento a los planes, programas, proyectos, estrategias y herramientas necesarias para la implementación interna de las políticas de gestión.</li><li>✓ Definir mejoras al Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado por la entidad, con especial énfasis en las actividades de control establecidas en todos los niveles de la organización y estudiar y adoptar las mejoras propuestas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.</li><li>✓ Aprobar y realizar seguimiento a las políticas, planes, programas y herramientas de Gestión Documental para la Administración Municipal de Sabaneta, emitiendo recomendaciones para la modernización y mejora en la gestión de la información (física y electrónica). Aprobar la planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno Digital en el Municipio. Definir y realizar seguimiento a la implementación de los mecanismos para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el Gobierno Digital.</li><li>✓ Coordinar y articular la Estrategia de Gobierno en Línea en las diferentes entidades y dependencias del Municipio.</li><li>✓ Realizar seguimiento a la automatización y racionalización de trámites y servicios en la administración municipal de Sabaneta.</li><li>✓ Aprobar y realizar seguimiento las políticas, planes o programas definidos por la entidad para la formación y capacitación para el empleo, emitiendo recomendaciones para la mejora.</li><li>✓ Aprobar y realizar seguimiento a la implementación de las políticas, planes y programas de incentivos, capacitación y estímulos para los servidores públicos de la entidad.</li><li>✓ Aprobar y realizar seguimiento a la implementación de políticas de Integridad en la Entidad.</li><li>✓ Efectuar recomendaciones al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en relación con las políticas de gestión y desempeño que puedan generar cambios o ajustes a la estructura de control de la entidad.</li><li>✓ Generar espacios que permitan a sus participantes el estudio y análisis de temas relacionados con políticas de gestión y desempeño, buenas prácticas, herramientas, metodologías u otros temas de interés para fortalecer la gestión y el desempeño institucional y así lograr el adecuado desarrollo de sus funciones.</li><li>✓ Las demás asignadas por el Alcalde, que tengan relación directa con la implementación, desarrollo y evaluación del Modelo.</li></ul>
<b>ALCALDE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Asegurarse de la conformidad del sistema.</li><li>✓ Asegurarse de la disposición de recursos.</li><li>✓ Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la Entidad.</li><li>✓ Presidir, instalar y dirigir las reuniones correspondientes.</li></ul>
<b>SECRETARIO DE PLANEACION Y PROFESIONAL UNIVERSITARIA SECRETARIA DE PLANEACION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Trabajar en coordinación con los servidores públicos y contratistas de los diferentes procesos de la entidad, en las actividades de implementación y sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, diseñando planes y acciones necesarias para el cumplimiento del propósito institucional y de manera particular las políticas y objetivos del Sistemas Integrado de Gestión.</li></ul>



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

### SECRETARIOS DE DESPACHO Y JEFES DE OFICINA

- ✓ Estudiar los procesos e identificar la necesidad de crear y mejorar los mismos, presentando las propuestas y ajustes al Comité del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG o su delegado.
  - ✓ Elaborar la documentación necesaria para el desarrollo, implementación y mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
  - ✓ Sensibilizar a los servidores públicos y contratistas de las diferentes dependencias, sobre la importancia de la cultura de gestión de la calidad, la gestión ambiental, la seguridad y la salud en el trabajo, el autocontrol, el enfoque hacia la satisfacción del ciudadano y el mejoramiento continuo, creando un ambiente que promueva la participación activa y el compromiso de todo el personal.
  - ✓ Implementar, mantener y mejorar el SIGSA bajo las normas ISO 9001, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
  - ✓ Formular las políticas y los instrumentos para la planeación, ejecución y verificación del SIGSA.
  - ✓ Establecer mecanismos para revisar el SIGSA y asegurar su conveniencia, educación, eficacia, eficiencia y efectividad, con el fin de establecer acciones de mejora.
  - ✓ Realizar la identificación, análisis, valoración y control de los riesgos en los procesos de la entidad.
  - ✓ Establecer las actividades necesarias para realizar seguimiento a los procesos, la toma de acciones correctivas o de mejora propendiendo por el mejoramiento continuo de los procesos y de la Entidad en general.
  - ✓ Garantizar que las salidas no conformes sean identificadas y tratadas con el fin de evitar su entrega al ciudadano, o su uso no intencionado.
  - ✓ Establecer los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación y disposición de los registros del SIGSA.
  - ✓ Determinar la metodología para la realización de auditorías internas del SIGSA, de manera que se pueda determinar el grado de conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SIGSA en la Entidad.
- 
- ✓ Tienen la responsabilidad de hacer aplicables los documentos del SIGSA de acuerdo con las funciones asignadas. Cuando existe más de una dependencia que ejecuta actividades dentro del mismo proceso, se selecciona el jefe de la dependencia que por las funciones asignadas tiene mayor responsabilidad frente al proceso y los servicios asociados a este como responsable de proceso.
  - ✓ Apoyar a la Alta Dirección en la actualización, difusión e implementación de la Políticas necesarias para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de manera particular las políticas y objetivos del SIGSA.
  - ✓ Coordinar y dirigir las actividades encaminadas a la actualización, difusión, implementación y mejora del proceso a cargo.
  - ✓ Reportar oportunamente ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Municipio De Sabaneta las necesidades de ajustes a



**PROFESIONALES  
UNIVERSITARIOS DE CADA  
SECRETARIA**

**Servidores públicos  
designados por el  
responsable de proceso o  
dependencia como enlaces  
y facilitadores para el  
mantenimiento y mejora del  
SIGSA**

- los documentos que componen el proceso y los aportes que considere necesarios para la mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- ✓ Reportar al equipo de trabajo MIPG de la Secretaria de Planeación de forma trimestral, los resultados del seguimiento a las fuentes de mejoramiento del SIGSA tales como:
    - Resultado y análisis de los Indicadores de Gestión
    - Seguimiento a la matriz de riesgo
    - Identificación y registro a las Salidas No conformes
    - Resultado y análisis de las encuestas de satisfacción de ciudadanos.
    - Resultados de la revisión por la dirección.
    - Seguimiento y Evaluación de los procesos
    - Seguimiento y análisis a la quejas, reclamos, denuncias y sugerencias
    - Análisis y seguimiento a las acciones por autogestión y autoevaluación de los procesos
    - Seguimiento a los planes de mejoramiento
    - El desempeño de los proveedores y contratistas
    - MIPG (Autodiagnósticos, Plan de acción, Furag, Comité institucional)
  - ✓ Delegar un servidor público preferiblemente de planta, como Líder MIPG de la Secretaria y proporcionarle los espacios y el tiempo necesario, para desarrollar las actividades de socialización, sensibilización y capacitación, relacionadas con la implementación y mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
  - ✓ Revisar, actualizar, aprobar técnicamente o solicitar la inclusión o eliminación de documentos relacionados con un proceso y/o dependencia.
  - ✓ Socializar los documentos a su cargo y hacer exigible su aplicación.
  - ✓ Realizar monitoreo a los riesgos de la dependencia con incidencia en los planes, proyectos
  - ✓ Atender las auditorías internas y externas realizadas a la gestión de las dependencias.
  - ✓ Brindar el soporte operativo y técnico al líder o responsable del proceso para la actualización, mejora y socialización de la documentación relacionada con el proceso, procedimientos, manuales, guías o demás documentos a su cargo.
  - ✓ Apoyar al líder o responsable del proceso en la formulación, modificación, ejecución y seguimiento de las acciones correctivas y de mejora.
  - ✓ Apoyar al líder o responsable del proceso en la administración de los riesgos con incidencia en los procesos a través de la identificación, análisis, valoración, manejo y monitoreo de los riesgos registrados
  - ✓ Apoyar al líder o responsable del proceso en la documentación de la calificación de la información.
  - ✓ Apoyar la labor de sensibilización y socialización al interior de la dependencia en los temas relacionados con el proceso en que participan del SIGSA.



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA**

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyo en el reporte al equipo de trabajo MIPG de la Secretaría de Planeación de forma trimestral, de los resultados del seguimiento a las fuentes de mejoramiento del SIGSA tales como:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado y análisis de los Indicadores de Gestión</li> <li>- Seguimiento a la matriz de riesgo</li> <li>- Identificación y registro a las Salidas No conformes</li> <li>- Resultado y análisis de las encuestas de satisfacción de ciudadanos.</li> <li>- Resultados de la revisión por la dirección.</li> <li>- Seguimiento y Evaluación de los procesos</li> <li>- Seguimiento y análisis a la quejas, reclamos, denuncias y sugerencias</li> <li>- Análisis y seguimiento a las acciones por autogestión y autoevaluación de los procesos</li> <li>- Seguimiento a los planes de mejoramiento</li> <li>- El desempeño de los proveedores y contratistas</li> <li>- MIPG (Autodiagnósticos, Plan de acción, Furag, Comité institucional).</li> </ul> </li> <li>✓ Asistir y participar activamente de las reuniones y capacitaciones de los temas relacionados con el SIGSA y MIPG</li> <li>✓ La Inducción del SIGSA y MIPG que se les debe realizar a los servidores y funcionarios públicos que ingresan a cada una de las dependencias de la Administración Municipal, le corresponde única y exclusivamente al Profesional Universitario de la respectiva Secretaría u Oficina</li> </ul>
<p><b>CONTROL INTERNO DE GESTIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lidera en la Administración Municipal la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno, el cual se articula con la dimensión de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Adicionalmente, elaboran la propuesta del plan anual de auditoría y coordinan las auditorías de gestión en el Municipio</li> </ul>
<p><b>TODOS EL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprender y aplicar la política y objetivos del SIGSA.</li> <li>✓ Asistir y participar en las charlas de sensibilización y socialización del SIGSA.</li> <li>✓ Identificar e informar los posibles riesgos que contribuyan al mejoramiento continuo del SIGSA.</li> <li>✓ Participar en la formulación de acciones que permitan el mejoramiento continuo.</li> </ul>

A continuación, se relacionan los responsables de cada uno del proceso del SIGSA.

PROCESO	RESPONSABLES
<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b></p>	<p>Alcalde y Secretarios de Despacho</p>
<p><b>COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA</b></p>	<p>Secretaría General Secretaría de Planeación</p>
<p><b>HACIENDA PÚBLICA</b></p>	<p>Secretaría de Hacienda</p>
<p><b>GESTION EDUCATIVA</b></p>	<p>Secretaría de Educación y Cultura</p>

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA**

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

<b>GESTIÓN AMBIENTAL</b>	Secretaría de Medio Ambiente
<b>GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL</b>	Secretaría de Movilidad y Tránsito Secretaría de Inclusión Social y Familia Secretaría de Gobierno Secretaría de Planeación Secretaría de Medio Ambiente Secretaría de Educación y Cultura Secretaría de Salud Secretaría de Desarrollo Económico Secretaría de la Mujer Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia
<b>GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>	Secretaría General Secretaría de Movilidad y Tránsito Secretaría de Inclusión Social y Familia Secretaría de Gobierno Secretaría de Planeación Secretaría de Medio Ambiente Secretaría de Educación y Cultura Secretaría de Salud Secretaría de Desarrollo Económico Secretaría de la Mujer Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia
<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA</b>	Secretaría de Movilidad y Tránsito Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia
<b>VIGILANCIA Y CONTROL</b>	Secretaría de Movilidad y Tránsito Secretaría de Gobierno Secretaría de Planeación Secretaría de Medio Ambiente Secretaría de Educación y Cultura Secretaría de Salud
<b>GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA</b>	Secretaría de Infraestructura
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Educación y Cultura
<b>GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS</b>	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría General Oficina TIC
<b>GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL</b>	Oficina Asesora Jurídica
<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Planeación Secretaría General Oficina TIC
<b>EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN</b>	Secretarios de Despacho y Jefes de Oficinas



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA**

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 y Decreto No. 265 del 18 de octubre de 2018 el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Municipio de Sabaneta, adopta 7 mesas técnicas que desarrollan y dan vida a las dimensiones del modelo Integrado de planeación y gestión, entre las cuales están:

No.	POLITICA MIPG Y AUTODIAGNOSTICO	PARTICIPANTES
<b>MESA 1 TALENTO HUMANO</b>	TALENTO HUMANO INTEGRIDAD <b>CONFLICTO DE INTERES</b>	Secretaria de Servicios Administrativa Director de Talento Humano Jefe de Oficina TIC Director de Comunicaciones Secretaria Planeación Director de Desarrollo Organizacional y Seguimiento a la Gestión. Profesional Universitario
<b>MESA 2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN</b>	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL  GESTION PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA GASTO PUBLICO	Secretaria General Secretario de Hacienda Director de Comunicaciones Secretario de Planeación Director de Desarrollo Organizacional y Seguimiento a la Gestión. Jefe de Oficina TIC Profesional Universitario
<b>MESA 3 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS</b>	FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION EN LOS PROCESOS GOBIERNO DIGITAL SEGURIDAD DIGITAL DEFENSA JURIDICA SERVICIO AL CIUDADANO RACIONALIZACION DE TRAMITES MEJORA NORMATIVA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>	Jefe de Oficina TIC Secretaria General Director Convivencia Ciudadana Director Comunicaciones Secretaria Planeación Director de Desarrollo Organizacional y Seguimiento a la Gestión. Jefe Oficina Jurídica Profesional Universitario Jefe Oficina Control Interno
<b>MESA 4 EVALUACION DE RESULTADOS</b>	SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	Jefe de Oficina TIC Director Comunicaciones Secretaria Planeación Director de Desarrollo Organizacional y Seguimiento a la Gestión.
	GESTION DOCUMENTAL	Secretaria de Servicios Administrativos



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA**

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

<b>MESA 5 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION</b>	Jefe de Oficina TIC Secretaría General Subdirector de Gestión Documental Director Comunicaciones Secretaria Planeación Director de Desarrollo Organizacional y Seguimiento a la Gestión
	<b>GESTION DE LA INFORMACION ESTADISTICA</b>	Subdirección de Sistemas de Información Municipal Secretaria Planeación Director de Desarrollo Organizacional y Seguimiento a la Gestión Profesional Universitario
	<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Jefe de Oficina TIC Secretaría General Director Comunicaciones Secretaria Planeación Director de Desarrollo Organizacional y Seguimiento a la Gestión
<b>MESA 6 GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION</b>	Todas las dependencias Secretaría de Desarrollo Económico Directora de Talento Humano Secretaria Planeación Jefe de Oficina TIC Subdirector de Gestión Documental Director Comunicaciones Director de Desarrollo Organizacional y Seguimiento a la Gestión
<b>MESA 7 CONTROL INTERNO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	Jefe de Oficina de Control Interno Director de Desarrollo Organizacional y Seguimiento a la Gestión

**Nota:** Todos los nombres que están establecidos en la tabla anterior de color rojo y en negrita necesariamente no son políticas de MIPG pero son criterios que deben ser evaluados en el autodiagnóstico.

A continuación, se evidencian los líderes responsables de cada una de las políticas:

<b>Dimensión</b>	<b>Política</b>	<b>Líder responsable Política</b>
<b>Talento Humano</b>	1.Talento Humano	Secretaría de Servicios Administrativos
	2.Integridad	Secretaría de Servicios Administrativos
<b>Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>	3.Planeación Institucional	Secretaría de Planeación
	4.Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Publico	Secretaría de Hacienda
	5.Compras y Contratación Publica	Oficina Jurídica



<b>Gestión con Valores para Resultados</b>	6.Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Secretaría de Planeación
	7.Gobierno Digital	Oficina TIC
	8.Seguridad Digital	Oficina TIC
	9.Defensa Jurídica	Oficina Jurídica
	10.Mejora Normativa	Oficina Jurídica
	11.Servicio al Ciudadano	Secretaría General
	12.Racionalización de Tramites	Oficina TIC
	13.Participación Ciudadana en la Gestión Publica	Secretaría de Gobierno
<b>Evaluación de Resultados</b>	14.Seguimiento y evaluación del desempeño Institucional	Secretaría de Planeación
<b>Información y Comunicación</b>	15.Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Secretaría de Planeación Secretaría General Oficina TIC
	16.Gestión Documental	Secretaría General
	17.Gestión de la Información Estadística	Secretaría de Planeación
<b>Gestión del Conocimiento y la Innovación</b>	18.Gestión del Conocimiento y la Innovación	Secretaría de Servicios Administrativos
<b>Control Interno</b>	19.Control Interno	Oficina de Control Interno

## 10. PLANIFICACIÓN

### 10.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

La administración Municipal de Sabaneta, conforme a su misión, establece que la administración de riesgos asociados a los procesos de la Entidad, tendrá un carácter prioritario y estratégico, fundamentada en el modelo de operación por Procesos, teniendo en cuenta el contexto estratégico de la entidad, la normatividad vigente aplicable y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, en virtud de lo anterior, la identificación, análisis, valoración, seguimiento y monitoreo de los riesgos se circunscribirá a los objetivos de los planes institucionales, de los procesos, de los proyectos y a las acciones ejecutadas por los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas, durante el ejercicio de sus funciones y actividades, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

#### **LINEAMIENTO 1: Pensamiento basado en riesgos**

Para todo el Sistema Integrado de Gestión del Municipio de Sabaneta –SIGSA y su modelo de operación por procesos, el pensamiento basado en riesgos debe ser la herramienta funcional para el desarrollo de la planeación, el control, la evaluación y la mejora.

#### **Directrices:**

**Primera línea de defensa**, los directivos deben fortalecer la cultura de gestión de riesgos en el ámbito institucional, bajo un enfoque estratégico, revisando las necesidades de adaptación al cambio y definiendo o actualizando la política de Administración del Riesgo.

Los responsables de procesos, programas y proyectos, deben gestionar los riesgos a partir del plan de tratamientos definido, y su respectivo seguimiento durante la ejecución de las actividades de control, así como la comunicación de los resultados obtenidos y generación de alertas tempranas. Los Secretarios de Despacho y Directivos se comprometen a fomentar un clima y unos escenarios de trabajo, que favorezcan el análisis de los riesgos, la implementación de controles y la generación de acciones para realizar el



tratamiento de riesgos y la gestión de oportunidades, que faciliten su mitigación u optimización.

**Segunda línea de defensa**, todo servidor que tenga rol o funciones de supervisión, control, planeación, seguridad o calidad, debe fortalecer su conocimiento, la verificación y la evaluación de controles en las diferentes tipologías de riesgos y, la intensidad y frecuencia de los controles, según corresponda.

Los líderes MIPG de cada Secretaria deben requerir y compartir la información relacionada con la comunicación y consulta de los seguimientos, el monitoreo, y las estadísticas e indicadores. Toda materialización de riesgos debe ser tratada de forma inmediata y reportada al Equipo de trabajo MIPG de la Secretaria de Planeación, incluyendo la información y soportes relacionados con el seguimiento a las acciones realizadas para mitigar el impacto.

**Tercera línea de defensa**, toda auditoría interna debe estar basada en riesgos y debe asegurar la eficacia de las metas de gobierno, mediante la evaluación de la gestión del riesgo y el control interno, incluyendo la operación de las dos primeras líneas de defensa.

### **LINEAMIENTO 2: Nivel de aceptación del riesgo**

Se establece que, el nivel de aceptación del riesgo, una vez se determine su valoración residual, llega hasta la valoración con nivel bajo, para todas las tipologías de riesgos identificadas. Por lo anterior, para los casos en que, al realizar seguimiento al riesgo, la valoración residual situó el riesgo en los niveles extremo, alto y moderado, se deben modificar los controles existentes o generar tratamientos adicionales.

#### **Directrices:**

**En la primera línea de defensa**, el equipo directivo, debe evaluar la solidez de los controles existentes para los riesgos estratégicos, después del tratamiento establecido con base en la valoración residual, determinando si se presenta la necesidad de modificar los controles existentes o generar tratamientos adicionales. Todos los responsables de procesos, programas, planes y proyectos, deben evaluar la solidez de los controles existentes para cada uno de los riesgos, después del tratamiento establecido con base en la valoración residual, determinando si se presenta la necesidad de modificar los controles existentes o generar tratamientos adicionales.

**En la segunda línea de defensa**, todo servidor que tenga rol o funciones de supervisión, control, planeación, seguridad o calidad, es responsable de monitorear la modificación de los controles existentes o la generación de tratamientos adicionales, para los riesgos que en su valoración residual se sitúen en los niveles extremo, alto y moderado.

**En la tercera línea de defensa**, toda auditoría interna debe estar basada en riesgos y debe evaluar la solidez de los controles existentes, después del tratamiento establecido con base en la valoración residual, exponiendo eventualmente la necesidad de modificar los controles existentes o generar tratamientos adicionales.

### **LINEAMIENTO 3: No se admite tolerancia a los riesgos relacionados con prácticas corruptas**

Los riesgos de corrupción gestionados hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC.

#### **Directrices:**

**En La primera línea de defensa**, cada directivo debe reconocer los riesgos que están identificados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, donde tiene responsabilidad sobre el resultado. El Alcalde, Secretarios de Despacho y demás Directivos se comprometen a fomentar un clima que favorezca el análisis de los riesgos y la implementación de controles y acciones para tratar riesgos y oportunidades que permitan su mitigación y promoción.

Todos los responsables de procesos, programas y proyectos, deben gestionar los riesgos de corrupción: ejecutar los controles, comunicar sus resultados y generar las alertas tempranas que corresponda.



**En la segunda línea de defensa**, todo servidor que tenga rol o funciones de supervisión, control, planeación, seguridad o calidad, es responsable de establecer y verificar los controles, en las diferentes acciones comprometidas en el PAAC.

**En la tercera línea de defensa**, toda auditoría interna debe estar basada en riesgos y debe asegurar la eficacia, mediante la evaluación de los controles establecidos para los riesgos de corrupción, incluyendo las maneras en que funcionan las líneas de defensa primera y segunda.

Toda materialización de riesgos debe ser reportada de inmediato al equipo de trabajo MIPG de la Secretaría de Planeación y a la Oficina de Control Interno, incluyendo el seguimiento a las acciones realizadas.

El P-DE-03 Procedimiento para la gestión del riesgo y las oportunidades tiene como objetivo Gestionar los riesgos y las oportunidades como elemento fundamental en las actividades de planificación y gestión de los procesos del SIGSA, mejorando el desempeño institucional y disminuyendo la posibilidad de afectación negativa de las metas estratégicas y de procesos.

El Procedimiento gestión de peligros y riesgos SST establece las directrices para la identificación, valoración, evaluación, análisis y tratamiento de los riesgos; como método para tomar acciones proactivas en el SG-SST y que permitan prevenir los incidentes, accidentes y enfermedades laborales

## **10.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos**

La planificación para el logro de los objetivos integrados de gestión se determina periódicamente por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

La Alta Dirección ha establecido los objetivos integrados de gestión los cuales son coherentes con la Política del sistema de gestión integrada, (**Ver numeral 6.4**) del presente manual, en donde se encuentran definidos los objetivos de calidad.

## **10.3 Planificación y control de cambios**

La Alta Dirección se asegurará que se mantiene la integridad del Sistema Integrado de Gestión, cuando ocurren cambios en este, monitoreando dichos cambios a través de las revisiones al Sistema Integrado de Gestión.

Cuando se presentan cambios que pueden afectar la integridad del Sistema Integrado de Gestión, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño 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:

- i. Cambios en la legislación.
- ii. Cambios en las Normas ISO 9001:2015.
- iii. Cambios en la Estructura Orgánica.
- iv. Cambio de la Administración Municipal.

## **11. APOYO**

### **11.1 Recursos.**

La Administración Municipal de Sabaneta proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia del SIGSA; de igual manera para incrementar el nivel de satisfacción del cliente.



Dentro del Sistema Integrado de Gestión, se han identificado como procesos de apoyo: Gestión Jurídica y Contractual, Gestión de la Información, Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos, Gestión de Gestión del Talento Humano, los cuales aseguran la oportuna y suficiente provisión de los recursos.

### 11.2 Competencia.

La Administración Municipal de Sabaneta cuenta con un Manual Específico de Funciones y de Competencias Labores que determina la competencia en cuanto a: (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal vinculado.

La Administración Municipal de Sabaneta 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 el proceso de Gestión del Talento 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 Funcionarios Públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

### 11.3 Toma de conciencia

La Alcaldía Municipal de Sabaneta aporta en la toma de conciencia del personal a través diversos mecanismos de comunicación, sensibilización y formación, acerca del SIGSA y la importancia de cumplir los requisitos del cliente.

- ✓ Jornadas de inducción y reinducción
- ✓ Asesoría y acompañamiento a las diferentes Secretarías de la Administración Municipal en los temas relacionados con el sistema de calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ Capacitación en la norma técnica de calidad y formación a Auditores interno de la Administración Municipal
- ✓ Mesas de trabajo para el fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ Asignación de roles, responsabilidades y Autoridades.
- ✓ Tips de Mejoramiento enviados desde la oficina de Planeación

### 11.4 Comunicación

A continuación, se relaciona la información a comunicar, quién, cómo y cuándo se desarrollan los procesos de comunicación del SIGSA.

¿Qué se comunica?	¿Quién lo comunica?	¿A quién le comunica?	¿Cuándo lo Comunica?	¿Cómo lo comunica?
<b>Políticas y objetivos del SIGSA</b>	Secretario de Planeación Profesional Universitaria de la Secretaría de Planeación	A toda la Administración Municipal	Cuando sufran alguna modificación  En campañas de sensibilización	Página web  Correo electrónico  Jornadas de inducción y reinducción.
<b>Informes de auditorías internas</b>	Auditor Líder	Líderes de procesos (Secretarios de Despacho)  Líderes MIPG de cada Secretaria	10 días siguientes al ejercicio de auditoría	Correo Electrónico



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA**

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

<b>Informes de auditorías externas</b>	Ente auditor	Responsable del proceso	En los tiempos establecidos por el ente certificador externo	Correo Electrónico
<b>Resultados de Revisión por la Dirección</b>	Secretario de Planeación y Profesional Universitaria de la Secretaria de Planeación	Secretarios de Despacho y jefes de oficina Profesionales Universitarios de cada Secretaria	Anualmente	Correo Electrónico Reunión Profesionales Universitarios de las dependencias
<b>Resultados FURAG</b>	Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Entes del orden territorial y del orden Nacional	Anualmente	Página del DAFP <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medición">https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medición</a>
<b>Cambios en los documentos del SIGSA</b>	Secretario de Planeación y Profesional Universitaria de la Secretaría de Planeación	A toda la Administración Municipal	Cuando se produzca un cambio	Correo Electrónico Reuniones de cada Secretaria. (Mesas de trabajo)
		Secretarios de Despacho y jefes de oficina		

**11.5 Información documentada**

El SIGSA cuenta con la Guía **G-IN-01** guía para la elaboración y control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Sabaneta que establecer los lineamientos para la elaboración y control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal de Sabaneta – SIGSA, garantizando la disponibilidad, idoneidad, almacenamiento, protección y preservación de la información.

La estructura documental del Sistema integrado de Gestión de la Calidad del Municipio de sabaneta está compuesta por:





El control de los documentos internos se realiza a través del formato **Listado maestro de documentos internos en Gmas**, el cual se puede ser consultado en gmas, en este se relaciona los documentos vigentes del Sistema Integrado de Gestión de Sabaneta

En el formato **F-IN-02 Listado maestro de documentos externos NORMOGRAMA**, se relacionan el conjunto de documentos de carácter legal o técnico emitidos por un tercero o por la propia entidad que regulan la operación de los procesos que hacen parte del SIGSA tales como: Leyes, Decretos, Directivas, Circulares, Resoluciones (Internas o externas), Documentos Conpes, Manuales o lineamientos externos, entre otros.

## 12. OPERACIÓN

### 12.1 Planificación y control operacional.

La Administración Municipal de Sabaneta cuenta con diferentes instrumentos de planeación de largo, mediano y corto plazo. El Plan de Desarrollo recoge las principales necesidades de la comunidad del Municipio 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 Secretaría para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad Sabaneteña y del funcionamiento del Municipio. Desde el punto de vista estratégico se identificaron los procesos de Direccionamiento Estratégico y Planeación y Hacienda Pública, los cuales recogen estos instrumentos de planeación.

De esta misma manera Sabaneta planifica y realiza la prestación del servicio de forma controlada, para lo cual se ha estructurado los siguientes procesos Misionales:

GESTIÓN EDUCATIVA  
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL  
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS  
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA  
VIGILANCIA Y CONTROL  
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA  
GESTIÓN AMBIENTAL

### 12.2 Requisitos para los productos y servicios.

En general los requisitos de los servicios que presta la Administración Municipal de Sabaneta están determinados por la Constitución Política de Colombia, las Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, entre otros, que rigen las competencias de los municipios, para esto cada proceso del Sistema Integrado de Gestión tiene identificado los requisitos legales que le aplica en el **F-IN-02 Listado Maestro de Documentos Externos** y en los documentos de referencia de cada procedimiento, guía, manual o hoja de vida del trámite o servicio.

El proceso gestión de trámites y Servicios, tiene como objetivo atender oportunamente las solicitudes, trámites y servicios de ciudadanos (ciudadanos) y partes interesadas, de acuerdo a los requisitos legales y a los establecidos por la Administración Municipal, creando cultura de Servicio al Ciudadano como la meta que se ha trazado la Administración Municipal referente al mejoramiento en el acceso y la atención de los ciudadanos con una Administración cercana y comprometida con el buen servicio.

El **M-TS-02** Manual de procedimiento para la gestión de Trámites y Servicios, es un documento administrativo de fácil consulta que define lineamientos y directrices de obligatorio cumplimiento, que tiene como objetivo "Definir los lineamientos y directrices para la adecuada gestión de los trámites y servicios que presta la Administración Municipal, con el fin de atender y satisfacer las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas"



Así mismo, se describe el perfil de los Profesionales Universitarios de cada dependencia, en el cual se describe sus funciones, objetivos, responsabilidades, conocimientos básicos y las actividades que debe realizar como apoyo a los secretarios.

Para identificar los requerimientos de los clientes, la Administración Municipal de Sabaneta obtiene información por diferentes vías: a través del contacto directo con los clientes (página web, redes sociales, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, línea de atención al ciudadano, reuniones del Alcalde con la comunidad) en los diferentes escenarios de participación ciudadana y mediante contratos y convenios con la comunidad a través de programas y proyectos.

Otros requisitos son determinados a nivel interno de la Administración Municipal de Sabaneta a través de la atención del alcalde a los secretarios de despacho, las reuniones con el personal, los consejos de gobierno y la emisión de circulares con directrices internas, de acuerdo con la misión y visión y enmarcados dentro de los lineamientos del Plan de Desarrollo vigente.

### **12.3 Control de los procesos, productos y servicios externos**

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

- ✓ El Plan de Desarrollo
- ✓ Plan de Acción, Plan Operativo Anual de Inversiones, Programas y Proyectos.
- ✓ Los procedimientos documentados del Sistema Integrado de Gestión relativos a los procesos misionales. 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.
- ✓ La Administración Municipal de Sabaneta se basa en las disposiciones legales que aplican las entidades públicas para la adquisición de bienes y servicios en el proceso de Gestión Jurídica y Contractual.
- ✓ La selección de proveedores a ser contratados por la Administración Municipal de Sabaneta cuyo desempeño puede afectar la calidad de los servicios prestados se rigen bajo los lineamientos establecidos en el Proceso de Gestión Jurídica y Contractual en concordancia con la legislación vigente. La evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza mediante la aplicación **P-JC-01** Procedimiento para la Contratación de Servicios y Convenios Interadministrativos, así como toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios (pliegos de condiciones, términos de referencia, entre otros).

### **12.4 Provisión del servicio**

La Administración municipal de Sabaneta realiza la validación de los procesos de prestación del servicio a través de los controles establecidos en los procedimientos asociados a cada uno de los procesos, garantizando el cumplimiento de las competencias establecidas para los funcionarios que prestan el servicio y realizando revisiones y seguimientos periódicos en cada una de las dependencias en los comités de calidad.

Todos los registros pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión se identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde a lo establecido en el ítem de “Registros” de cada procedimiento.



Para el caso de los procesos misionales, el producto asociado a los programas y proyectos se identifica de acuerdo a lo establecido por el proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación.

La documentación entregada por los ciudadanos para adelantar las solicitudes presentadas a la Administración Municipal, 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 de la Información.

La Administración Municipal de Sabaneta 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, embalaje, almacenamiento y protección de tales documentos se encuentran descritas **P-DE-05** Propiedad de ciudadanos y proveedores externos.

### 12.5 Liberación de los productos y servicios.

Damos cumplimiento a este requisito a través del Procedimiento de Control de Salidas No Conformes.

### 12.6 Control de las salidas no conformes.

Para dar cumplimiento a este requisito se ha documentado e implementada la **G-EM-01** Guía Administración Salidas No Conformes, el cual permite identificar y controlar las salidas (Productos y Servicios) que no sean conformes con los requisitos, legales, reglamentarios y con los requerimientos y expectativas de los ciudadanos, identificándolos con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada, en los procesos misionales, con el fin de cumplir con los estándares de calidad del servicio y asignar las responsabilidades y autoridades de las personas encargadas.

## 13. EVALUACIÓN DESEMPEÑO

### 13.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.





## 13.2 Generalidades

### 13.3 Satisfacción del cliente

La Alcaldía de Sabaneta realiza seguimiento a la información relativa a la percepción del Cliente Interno y el Cliente y/o Ciudadano, mediante:

- ✓ Evaluación del Clima y Cultura Organizacional
- ✓ Encuesta de satisfacción del Cliente y/o Ciudadano (Canal presencial, página web y encuentros ciudadanos)
- ✓ Análisis y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.
- ✓ La implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

### 13.4 Análisis y evaluación

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño realiza el análisis de datos al desempeño de los indicadores periódicamente, para garantizar la conformidad del SIGSA y mejorar su eficacia. El análisis de datos proporciona información sobre:

- ✓ La satisfacción de los Clientes y/o Ciudadanos
- ✓ La conformidad con los requisitos de los servicios que presta la Alcaldía.
- ✓ Las oportunidades de mejora de los procesos y de los servicios.
- ✓ Evaluación y seguimiento de los proveedores seleccionados por la Entidad, en el marco de la Ley 80 de 1993 y demás normatividad vigente.

### 13.5 Auditorías Internas

El Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal de Sabaneta, es objeto de auditorías internas de calidad planificadas por el Proceso de Evaluación de resultados y mejoramiento de la Gestión, con el fin de contribuir al fomento de la cultura del control, la legalidad y la transparencia, evaluando la eficacia y eficiencia del SIGSA mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y medición que permitan el cumplimiento de los objetivos y el mejoramiento continuo de los procesos.

Existen dos tipos de auditorías internas dentro de la Administración Municipal de Sabaneta:

- ✓ P-EM-01 Procedimiento para las auditorías internas al SIGSA, tiene como objetivo evaluar la eficacia, eficiencia y la efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la administración Municipal, según los requisitos de las normas técnicas implementadas, políticas institucionales y procedimientos internos, con el fin de detectar desviaciones, riesgos y proponer acciones de mejoramiento, mediante la utilización de técnicas de Auditoría Interna generalmente aceptadas
- ✓ P-EM-02 Procedimiento para las auditorías de Control Interno: Verificar las actividades, operaciones y actuaciones de la Administración Municipal de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes y dentro de las políticas trazadas por la alta dirección; contribuyendo efectivamente al mejoramiento de los procesos, la gestión de riesgos y la idoneidad de los controles.

La información resultante es uno de los elementos de entrada para las revisiones por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal de Sabaneta.



### 13.6 Revisión por la dirección

Para garantizar una adecuada planificación y revisión del Sistema Integrado de Gestión – SIGSA se ha documentado e implementado el Procedimiento de Revisión por la Dirección **P-DE-01 Revisión por la Dirección** para la Administración Municipal teniendo en cuenta su autonomía, asume la frecuencia de realización de la misma. De esta manera, se asegura la mejora continua y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión “SIGSA” también se incluye la revisión de la política y los objetivos integrales del sistema.

## TEMAS QUE DEBEN SER TRATADOS

1

Análisis y discusión de la plataforma estratégica de la Administración



2

Presentación de las oportunidades de mejora detectadas en la anterior Revisión por la Dirección y se analiza su implementación para la mejora.

3

Se describen y analizan los factores internos y externos que pueden afectar positiva o negativamente los procesos.

Factores externos:





## Factores Internos



4

Presentación de los resultados y análisis de las encuesta de satisfacción de los usuarios.

5

Presentación de los resultados y análisis de la encuesta de entendimiento de la política y objetivos de calidad.

6

Análisis **PQRS**



7

Estado de las Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, en cuanto a su ejecución.



8

Estados de los indicadores de los procesos.



9

Resultado de las auditorías internas y externas anteriores.

10

Informes del desempeño de los proveedores

11

Recursos necesarios para operar el sistema de calidad.

12

Estados de los riesgos.

13

Estado de las oportunidades de mejora.



## 14. MEJORA

### 14.1 Generalidades

### 14.2 No conformidades y acciones correctivas

Para el cumplimiento de este requisito se ha definido el P-EM-07 Acciones Correctivas y de Mejora donde se definen los criterios para la gestión de acciones correctivas y de mejora de tal forma que se identifiquen, analicen y eliminen las causas de las situaciones presentadas y se establezcan las actividades necesarias, mejorando el desempeño de los procesos al interior de la Administración Municipal.



## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

### 14.3 Mejora continua

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, la Administración Municipal de Sabaneta ha documentado e implementado el **P-EM-09 Procedimiento para el Mejoramiento Continuo del Sistema Integrado de Gestión de Sabaneta**.

Los Profesionales Universitarios de cada secretaría en compañía de los secretarios de despacho y jefes de oficina responsables del Sistema Integrado de Gestión analizan y determinan las acciones necesarias para eliminar y/o prevenir no conformidades.

### 15. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ NTC-ISO 9000:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- ✓ NTC-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
- ✓ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 6  
[https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18\\_Manual\\_operativo\\_mjpg\\_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cdded14d7da4?t=1738186822318](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mjpg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cdded14d7da4?t=1738186822318)

*Departamento Administrativo de la Función Pública*

### 16. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSÍO N INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSÍO FINAL
Sin Datos	00	Se incluyó el Alcance del SGC Numeral 6.4	01
Sin Datos	00	Se anexó la Asociación entre Procesos y Procedimientos del SGC Anexo No. 1	01
Sin Datos	00	Se especificaron las entradas y salidas de los procesos del SGC Descripción de Procesos	01
Sin Datos	01	Se modificó el mapa de procesos diferenciando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo: Separando Recursos Físicos de los Recursos Humanos y uniendo Contratación y Supervisión y Vigilancia ya que esta última es una actividad de la contratación. También, se ajustó el Manual de Calidad a la razón de ser del SGC y se le dio enfoque de procesos en su presentación, utilizando un nuevo formato para la descripción de los procesos de forma tal que permitiera comprender rápidamente los procesos del SGC.	02
Sin Datos	02	Se incluyó la documentación de la secretaría de Gobierno y Desarrollo Ciudadano, además de modificar la caracterización de los procesos incluyendo los planes de acción.	03

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA**

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

Sin Datos	03	<p>Se incluyeron en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad los procesos que en las Secretarías de Planeación, Obras Públicas y Desarrollo Económico (Gestión de la Infraestructura) y Educación y Cultura (Gestión de la Calidad Educativa, Gestión de la Cobertura y Participación Ciudadana) con el propósito incluir otros servicios que prestan a la comunidad, además se incluyen las caracterizaciones de los procesos nuevos en la categoría de procesos misionales.</p> <p>Se realiza la desagregación en el mapa de procesos incluyendo la categoría de procesos de evaluación donde se tiene el proceso de mejora continua y se incluye el proceso de control interno.</p> <p>Se ajustan las caracterizaciones de los procesos con la inclusión de las nuevas Secretarías al SGC y se ajusta la documentación de los nuevos procesos y se realiza la inclusión de la documentación nueva para los procesos misionales que ya existían.</p>	04
Sin Datos	04	<p>Se edita el Manual de calidad acorde a los capítulos de la Norma NTC-ISO 9001:2000 y al cumplimiento desde la Administración Municipal y a la nueva estructura orgánica.</p> <p>Se incluye en el mapa de procesos en la categoría de estratégicos el proceso de Comunicaciones.</p> <p>Se le modifica el nombre al proceso de Dirección del SGC.</p> <p>Se ajustan las caracterizaciones de los procesos acorde a los resultados de la auditoría interna de calidad.</p>	05
Sin Datos	05	<p>Generación de nuevos documentos en los procesos de: PLANIFICIACIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA. COMUNICACIÓN PÚBLICA GESTIÓN TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA GESTIÓN RECURSOS HUMANOS GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL.</p>	06
Sin Datos	06	<p>-Se definen criterios bajo los cuales se aplica el requisito 7.3. en los proyectos y programas de la Administración Municipal.</p> <p>-Se especifica la forma en la que se da cumplimiento e inclusión del requisito 7.6. en la Administración Municipal y en el control que se establece para los equipos de seguimiento y medición.</p>	07
Sin Datos	07	<p>Se realizan los ajustes necesarios donde se incluyen los temas de: MECI y GELT como componentes del SIGSA.</p>	08

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGSA**

M-DE-001 Versión: 17

Fecha: 03-03-2025

Sin Datos	08	Se constituyó el nuevo Plan de desarrollo para la Vigencia 2012-2015. Designación del nuevo representante de la dirección unificado para el SGC y MECI. Modificación de procesos ajustados a la normatividad vigente	09
Sin Datos	09	Actualización de los procesos, procedimientos y documentación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a la normatividad vigente e introduciendo cambios que permitan el mejoramiento continuo de la gestión.	10
Sin Datos	10	Se introduce la actualización del Modelo Estándar de Control Interno y del Modelo de Gobierno en línea de acuerdo a los lineamientos establecidos desde el orden nacional.	11
15/10/2020	11	Se retomó el manual de calidad del SIGSA con el fin de describir el Sistema integrado de Gestión de Sabaneta (SIGSA) de una forma clara y completa para la aplicación y comprensión de todas las partes interesadas.	12
15/10/2020	12	Se retomó el manual de calidad del SIGSA con el fin de describir el Sistema integrado de Gestión de Sabaneta (SIGSA) de una forma clara y completa para la aplicación y comprensión de todas las partes interesadas.	13
14/02/2022	13	Se actualizaron el nombre de las Secretarías, teniendo en cuenta la modernización Administrativa según Decreto 095 del 2021 y se actualizó el cuadro del reglamento de las mesas de trabajo de MIPG.	14
27/01/2023	14	Se actualiza la política, los objetivos y el alcance , incluyendo los docentes, teniendo en cuenta el decreto 1075 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación"	15
9/11/2023	15	Se realiza la actualización del contenido del manual de calidad, teniendo en cuenta los cargos y funciones de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones	16
03/03/2025	16	Se revisa y actualiza el manual de calidad de acuerdo a la normatividad vigente e introduciendo cambios que permitan el mejoramiento continuo de la gestión.	17