

INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA

MANUAL DE CALIDAD

Con el Alcance:

“Gestión de la participación de la ciudadanía cultural, el conocimiento, el fortalecimiento integral artístico y cultural y la gestión del patrimonio cultural en el departamento de Antioquia”

“Management of the participation of cultural citizenship, knowledge, comprehensive strengthening cultural and artistic and management of cultural heritage in the Department of Antioquia”

La presente versión incluye los cambios establecidos en el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, que modifica el Decreto 1083 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública

ISO 9001: 2015

MA-GE-01

VERSIÓN 06

**LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE MANUAL SOLO PUEDE
HACERSE CON AUTORIZACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL**

APROBADO POR:

ISABEL CRISTINA CARVAJAL ZAPATA

Directora del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia

FECHA DE APROBACIÓN: 29 de marzo de 2019

Actualizado por: Lina Galeano

Líder Gestión Humana y Desarrollo Organizacional

Revisado por: Luis Fernando Cortés Molina

Subdirector de Planeación

SECCIÓN 1

1. CONTENIDO DEL MANUAL DE CALIDAD

INTRODUCCIÓN

1. CONTENIDO DEL MANUAL DE CALIDAD

sección.1

2. PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO

sección.2

3. DEFINICIONES

sección.3

4. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

sección.4

4.1 Objetivo y alcance del manual

4.2 Presentación y uso del manual

4.3 Control del manual

5. PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO

sección.5

5.1 Gestión Estratégica

5.1.1 Misión y Visión

5.1.2 Política de Calidad

5.1.3 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

5.1.4 Responsabilidades, autoridad y comunicación

5.1.5 Revisión por la Dirección

5.1.6 Provisión de recursos

5.1.7 Infraestructura

5.1.8 Ambiente de trabajo

PROCESOS OPERATIVOS

sección.6

6.1 Planificación de la prestación del servicio.

Procesos relacionados con el usuario

Prestación del servicio

Identificación y trazabilidad

Propiedad del Cliente

Preservación del producto

Control de equipos de seguimiento y medición.

Control del servicio no conforme

7. PROCESOS DE APOYO

sección.7

- 7.1 Planificación de los procesos de apoyo
- 7.2 Comunicaciones
- 7.3 Control de documentos
- 7.4 Talento humano
- 7.5 Infraestructura Informática
- 7.6 Adquisición de bienes y servicios
- 7.7 Infraestructura Interna y Ambiente de Trabajo
- 7.8 Gestión de los recursos financieros

8. PROCESOS CONTROL Y EVALUACION

sección 8

- 8.1 Gestión Control y Mejora
 - 8.1.1 Medición, Análisis y Mejora
 - 8.1.2 Satisfacción del usuario
 - 8.1.3 Auditorías internas
 - 8.1.4 Seguimiento y medición de los procesos
 - 8.1.5 Seguimiento y medición del producto
 - 8.1.6 Análisis de datos
 - 8.1.7 Mejora Continua
 - 8.1.8 Acciones Correctivas
 - 8.1.9 Acciones preventivas

9. Anexos

- Anexo 1: M-GE-01 Despliegue de objetivos de calidad
- Anexo 2: Mapa de procesos
- Anexo 3: Documentación del Sistema Integrado de Gestión
- Anexo 4: M-GE-02 Matriz Tratamiento de Partes Interesadas
- Anexo 5: Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión
- Anexo 6: Organigrama
- Anexo 7: M-GE-04 Normograma
- Anexo 8: M-GE-03 Listado Maestro de indicadores
- Anexo 9: M-GE-05 Mapa de Riesgos Anticorrupción
- Anexo 10: M-GE-06 Mapa de Riesgos Gestión Estratégica

SECCIÓN 2

2. PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA

HISTORIA

La Constitución Política de 1991, impulsó un importante proceso de descentralización en el país en todos los órdenes. Bajo esta óptica, los municipios se constituyeron en entes con una gran autonomía para gestionar sus necesidades e intereses. El papel asignado a los Departamentos, por ende, varió con respecto al modelo establecido por la Constitución de 1886, como lo evidencia el capítulo 2 de nuestra Constitución: “Del Régimen Departamental”¹.

Por supuesto, el sector cultural no podía ser una excepción, y en efecto, a los municipios se les asignó un papel protagónico en la elaboración de sus políticas y ejecución de sus programas y proyectos. De allí que los entes departamentales pasaron a desempeñar una función de coordinación y complementariedad de la acción municipal.

La Dirección de Extensión Cultural, funcionó hasta el año 2001, realizando labores de planeación, organización y ejecución de acciones culturales en los municipios; y en cooperación con la Dirección de Currículo de la Secretaría de Educación y Cultura, realizaba los programas de educación estética y los eventos artísticos en los municipios; además los programas de fomento en las disciplinas artísticas, en especial la música, que gracias a las Ordenanzas 26 de 1978 y 67 de 1983, habían recibido un impulso especial al ordenar al gobierno departamental, la dotación de los grupos de música de los municipios y el pago de los directores de las bandas.

Con los cambios generados por el nuevo orden constitucional y político para los entes territoriales, la aplicación de la ley 617 de 2001 en el Departamento de Antioquia, cambió radicalmente la estructura organizacional de la Dirección de Extensión Cultural, la cual funcionaba con dependencias como: Fomento Cultural y Artístico, que contenía la Galería de Arte y el grupo de Música; la división de bibliotecas público-escolares, la división de Patrimonio con sección de Archivo, Museo Histórico y sección de Conservación y Restauración. También se contaba con la División de Recreación y deportes.

Con la promulgación de la Ley 397 de 1997, el Estado ha multiplicado su nivel de injerencia frente a la actividad artística y cultural, merced a la expedición de numerosas leyes, documentos CONPES y planes sectoriales, la Dirección de Fomento a la Cultura, dependiente de la Secretaría de Educación de Antioquia, ejecutó programas dirigidos en especial a la comunidad educativa del departamento y apoyó a la gestión de las Casas de la Cultura municipales. Esta situación nos lleva a un nuevo modelo institucional para el sector cultural, generado desde la expedición de la Ley 397 de 1997, que con la creación del Ministerio de Cultura y la desaparición del Instituto Colombiano de Cultura, que había estado adscrito al Ministerio de Educación, opera una escisión entre ambas actividades, modelo que ha sido replicado en algunos entes territoriales, como en Antioquia, por lo que se crea el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia fue creado mediante decreto 0494 de 2011 del 28 de febrero de 2011, como un establecimiento público del orden departamental, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente con el objeto de: **fomentar y estimular la cultura en todos sus procesos, ámbitos, expresiones y manifestaciones, en especial de las artes, las letras y el folclor; a su vez estimular la creación y el desarrollo de la identidad regional y nacional, las bibliotecas, los centros de documentación, los museos, los centros culturales, las áreas artísticas, los archivos históricos y la conservación del patrimonio cultural tangible e intangible.**

En mayo de 2014 la Entidad obtiene la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad bajo las normas ISO 9001-2008 y NTCGP 1000, como resultado de su compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos.

En junio de 2018 la Entidad obtiene la recertificación bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015. El presente manual describe el contexto de la organización, las generalidades del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la gestión por procesos institucional y las generalidades de la documentación aplicable, con el propósito de facilitar la comprensión del Sistema Integrado de Gestión por parte de los colaboradores de la entidad y que estos a su vez contribuyan a su aplicación.

La presente versión incluye los cambios establecidos en el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, que modifica el Decreto 1083 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, concretamente en lo referente al alcance del Sistema de Gestión, el cual integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de Calidad y lo articula con el Sistema de Control Interno. Este Sistema de Gestión Único, se complementa y articula con otros sistemas, modelos y estrategias que establecen lineamientos y directrices en materia de gestión y desempeño para las entidades públicas, tales como el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de Gestión Ambiental y de Seguridad de la Información.

El Sistema articula el direccionamiento estratégico, las políticas y procesos para lograr el cumplimiento de la normatividad aplicable, los objetivos institucionales y las necesidades de sus partes interesadas. De igual forma, se convierte en un mecanismo eficiente que contribuye al mejoramiento institucional y la búsqueda permanente de mejores resultados reflejados en la satisfacción de sus clientes.

La Estructura del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia está conformada de la siguiente forma:

CONSEJO DIRECTIVO

- El Gobernador del Departamento o su delegado
- El Secretario de Hacienda del Departamento o su delegado
- El Secretario de Educación del Departamento o su delegado
- Un representante del Consejo Departamental de Cultura
- Un representante del Sector Empresarial
- Un representante designado por el Gobernador
- Un representante de las instituciones públicas de educación superior, del orden departamental
- El Director del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia
- El Secretario Técnico a cargo del Subdirector Administrativo y Financiero del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia

El Instituto cuenta con una Dirección General, de la cual se desprenden 3 subdirecciones:

- Administrativa y Financiera
- Planeación
- Patrimonio y Fomento Artístico Cultural

CÓDIGO DE INTEGRIDAD: ÉTICA Y VALORES ORGANIZACIONALES

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, estableció su Código de Integridad según Resolución 000305 del 24 de mayo de 2019, donde asume sus principios, compromisos y políticas éticas y los siguientes valores corporativos:

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, 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: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

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

Responsable o área encargada:

Para el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, la implementación del código de integridad es liderada por la Subdirección Administrativa y Financiera, Líder de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, Secretaria General y con el apoyo de todas las áreas de la entidad.

El mecanismo para la gestión y aceptación del código de Integridad:

Es socializado a través de los canales de comunicación interna, como inducciones, capacitaciones, Comités de Participación, plataforma del SICPA.

Las estrategias incorporadas serán a través de los siguientes pasos:

- 1. Activación:** socialización con resolución emitido y aprobado con la alta dirección
- 2. Fomentar:** a través de campañas de motivación y apropiación de los valores, incentivando de manera positiva en las labores diarias.
- 3. Ejemplificar:** se lidera como una de las entidades que se destacará con el compromiso adquirido, logrando un óptimo desempeño y prestando un mejor servicio.
- 4. Comprometer:** evaluación de forma anual, su compromiso con estos valores institucionales.

Para la identificación de conflictos dentro de la Institución y no adaptación del código de Integridad, serán transmitidos estas situaciones al Comité de Convivencia Laboral, junto con el Líder de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional para tomar acciones de mejora. Se establecerá un correo institucional interno para recibir estas situaciones y que los funcionarios lleven su problema.

Para llevar situaciones críticas, se enviará comunicado al correo del Líder de Gestión Humana y este será transmitido a la Dirección para tomar las medidas disciplinarias del conflicto presentado.

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia con Nit 900.425.129-0, página web www.culturantioquia.gov.co, se encuentra ubicado en el Palacio de la Cultura “Rafael Uribe Uribe” (Cra. 51 No. 52 – 03 Local 0-16), teléfono 320 97 80 y cuenta con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. con entrada gratuita.

En 1920 el General Pedro Nel Ospina, contrató al arquitecto Belga Agustín Goovaerts para que se encargara del diseño de las más importantes obras públicas de infraestructura en Antioquia, entre ellas el Palacio de Gobierno, que hoy se conoce como Palacio de la Cultura “Rafael Uribe Uribe”.

En 1982 el Palacio recibió declaratoria de Monumento Nacional, según resolución 000002 del Consejo Nacional de Monumentos Nacionales y en 1987, fue destinado por la Asamblea Departamental, mediante Ordenanza No. 59 de 1986 y No. 35 de 1988 para actividades culturales, asignándosele como sede de la entonces Dirección de Extensión Cultural de la Secretaría de Educación y Cultura de Antioquia (hoy Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia)



Fuente: Pagina web www.culturantioquia.gov.co

El Palacio de la Cultura “Rafael Uribe Uribe” es una marca urbana indiscutible de Medellín, por su valor constructivo, urbanístico, económico y cultural, realidad tangible y rastro perenne que queda de uno de los más interesantes y dinámicos períodos de la historia de Antioquia.

NUESTROS USUARIOS

USUARIOS EXTERNOS:

- Direcciones de cultura de Alcaldías Municipales
- Directores de casas de la Cultura
- Alcaldes Municipales

- Gestores artísticos y culturales de Antioquia
- Creadores artísticos y culturales de Antioquia
- Receptores artísticos y culturales de Antioquia (Población Antioqueña)

CLIENTES INTERNOS:

- Personal que integra todos los procesos y procedimientos internos

ORGANISMOS REGULADORES

- Contraloría General de la República
- Contraloría General de Antioquia
- Contaduría General de la Nación
- Dirección de impuestos y aduanas nacionales Dian
- Procuraduría
- Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Congreso de la República.

NUESTROS ALIADOS

- Gobernación de Antioquia
- Ministerio de Cultura
- Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA
- Fábrica de licores de Antioquia FLA
- Empresas Públicas de Medellín EPM
- Alcaldía de Medellín

SECCIÓN 3

3. DEFINICIONES

- **Comité del Sistema Integrado de Gestión:** grupo conformado por el Director General y los jefes de procesos, quienes se reúnen periódicamente para tratar temas relacionados con la Calidad y el Sistema de Control Interno. El Comité del Sistema Integrado de Gestión, acoge las normas de calidad y del Manual Integrado de Planeación y Gestión.
- **Gestión del manual:** mecanismos definidos para la preparación, elaboración, presentación, revisión, aprobación, modificación, distribución y archivo del manual de calidad.
- **Manual de calidad:** documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Manual específico de funciones y competencias laborales:** documento que especifica las competencias, las funciones y la autoridad de cada uno de los cargos del Instituto.
- **Manual de procedimientos:** documento que contiene todos los procedimientos de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Sistema integrado de Gestión:** es el sistema de gestión de la Entidad que adopta y armoniza las normas ISO 9001:2015 y del Manual Integrado de Planeación y Gestión, bajo un esquema de operación por procesos.
- **Versión:** es el número de veces que ha sido elaborada y modificada cada sección del Manual de Calidad.
- **Usuario:** es el beneficiario o población que requiere de los servicios del Instituto, el cliente final del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

- **Cultura:** es el conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a los grupos humanos y que comprende, más allá de las artes y las letras, modos de vida, derechos humanos, sistemas de valores, tradiciones y creencias.
- **Patrimonio Cultural de la Nación:** el patrimonio cultural de la Nación está constituido por todos los bienes materiales, las manifestaciones inmateriales, los productos y las representaciones de la cultura que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la lengua castellana, las lenguas y dialectos de las comunidades indígenas, negras y creoles, la tradición, el conocimiento ancestral, el paisaje cultural, las costumbres y los hábitos, así como los bienes materiales de naturaleza mueble e inmueble a los que se les atribuye, entre otros, especial interés histórico, artístico, científico, estético o simbólico en ámbitos como el plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico o antropológico.
- **Creador:** se entiende por creador cualquier persona o grupo de personas generadoras de bienes y productos culturales a partir de la imaginación, la sensibilidad y la creatividad.
- **Gestor Cultural:** impulsa los procesos culturales al interior de las comunidades y organizaciones e instituciones, a través de la participación, democratización y descentralización del fomento de la actividad cultural. Coordina como actividad permanente las acciones de administración, planeación, seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos de las entidades y organizaciones culturales o de los eventos culturales comunitarios.
- **Consejo Departamental y Consejos Municipales de Cultura:** son las instancias de concertación entre el Estado y la sociedad civil encargadas de liderar y asesorar a los gobiernos departamentales y municipales y de los territorios indígenas, en la formulación y ejecución de las políticas y la planificación de los procesos culturales.

SECCIÓN 4

4 GESTIÓN DEL MANUAL

4.1 Objetivo y alcance del manual

4.1.1 Objetivo del manual

Integrar en un documento de fácil consulta, los elementos que definen y componen el Sistema Integrado de Gestión del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, con base en los estándares del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las normas internacionales vigentes ISO 9001:2015 y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la normatividad aplicable en la materia. Esto con el propósito de que se convierta en un elemento clave para la inducción, capacitación, desarrollo y mejoramiento del accionar de los servidores públicos y demás colaboradores del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

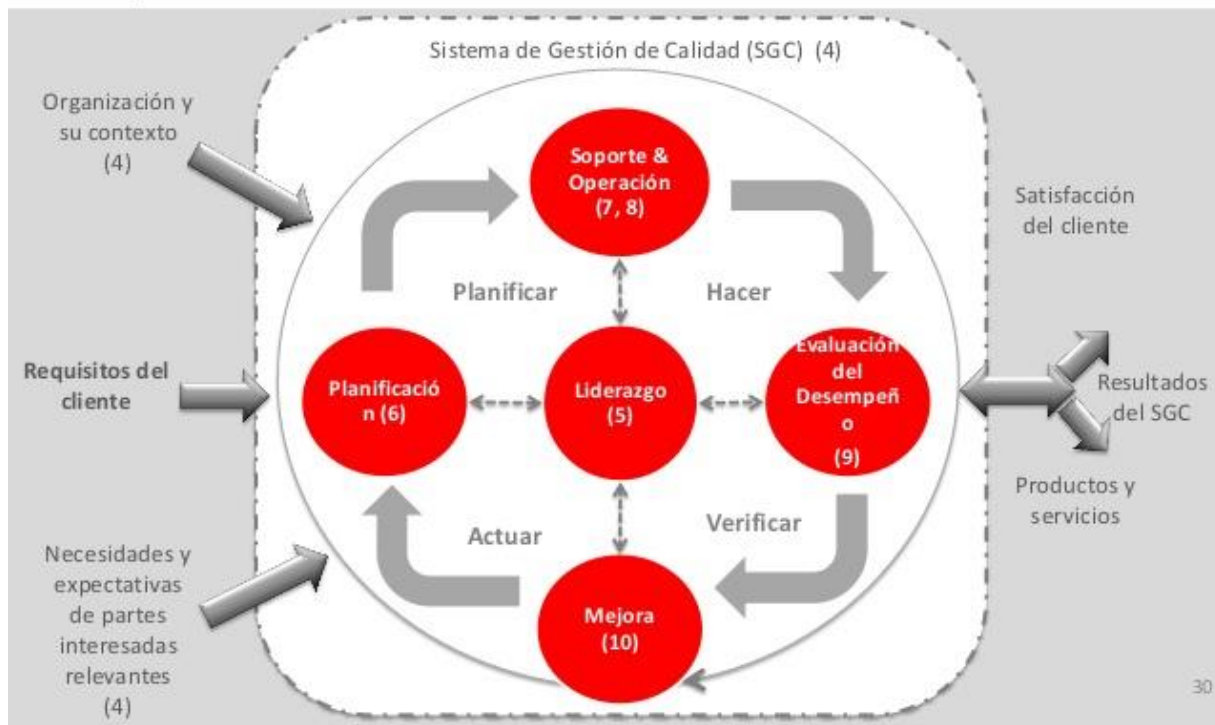
El principal propósito de éste manual es actualizar la Política de Calidad del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia y describir el Sistema Integrado de Gestión.

4.1.2 Alcance del manual

El manual del SIG cubre los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Sistema de Gestión de Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 y en la Norma Técnica ISO 9001:2015. Ha sido desarrollado con fundamento en la plataforma estratégica y formaliza el compromiso de la entidad en la búsqueda permanente de la satisfacción de sus partes interesadas, elaborando productos y prestando servicios de calidad, a partir de su estructura por procesos y el uso eficiente de los recursos disponibles, conforme con lo establecido en las normas legales aplicables que lo regulan.



Representación de la estructura ISO 9001:2015 en el ciclo P-H-V-A



Fuente: KARLA SÁNCHEZ Directora Ejecutiva Proaserta Consulting,
www.proaserta.com

Estructura ISO 9001:2015

1. Alcance
2. Referencia Normativa
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operaciones
9. Evaluación de desempeño
10. Mejora

4.1.3 Marco Normativo y Legal

- **Decreto 1499 de 2017:** por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 648 de 2017:** por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
- **Decreto 1083 de 2015:** por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Función Pública.
- **Resolución 2813 de 2018:** por la cual se actualizan los elementos esenciales del SIG.
- **Resolución 1187 de 2012:** por la cual se adopta el Manual de Procedimientos del Proceso de Direccionamiento Estratégico.
- **Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015:** Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- **Decreto 612 de 2018:** por el cual se fijan directrices para la Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

4.1.4 Localización

El instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia cuenta con una sede principal ubicada en la ciudad de Medellín, en donde se encuentra centralizada la dirección, operación y administración de la Entidad. La sede está ubicada en la Carrera 51 N° 52 – 03, Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe, en Medellín, Colombia.

Instalaciones aledañas

Norte: Plaza Botero	Sur: Estación Metro Parque Berrio
Occidente: Plaza Botero - Museo de Antioquia	Oriente: Avenida Primero de Mayo

4.1.5 Ubicación geográfica del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia

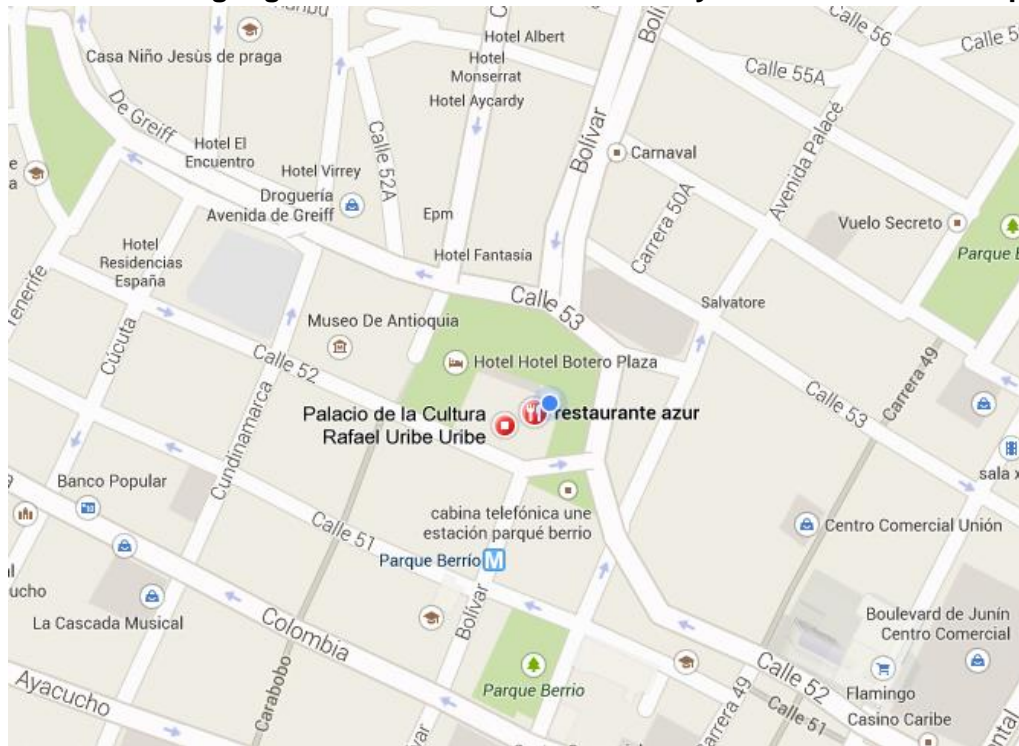


Figura 1. Ubicación geográfica ICPA

4.1.6 Estructura Organizacional

La estructura organizacional del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia está definida en el Decreto No. 494 de 2011, por medio del cual se crea el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia y se refleja gráficamente en el siguiente esquema:

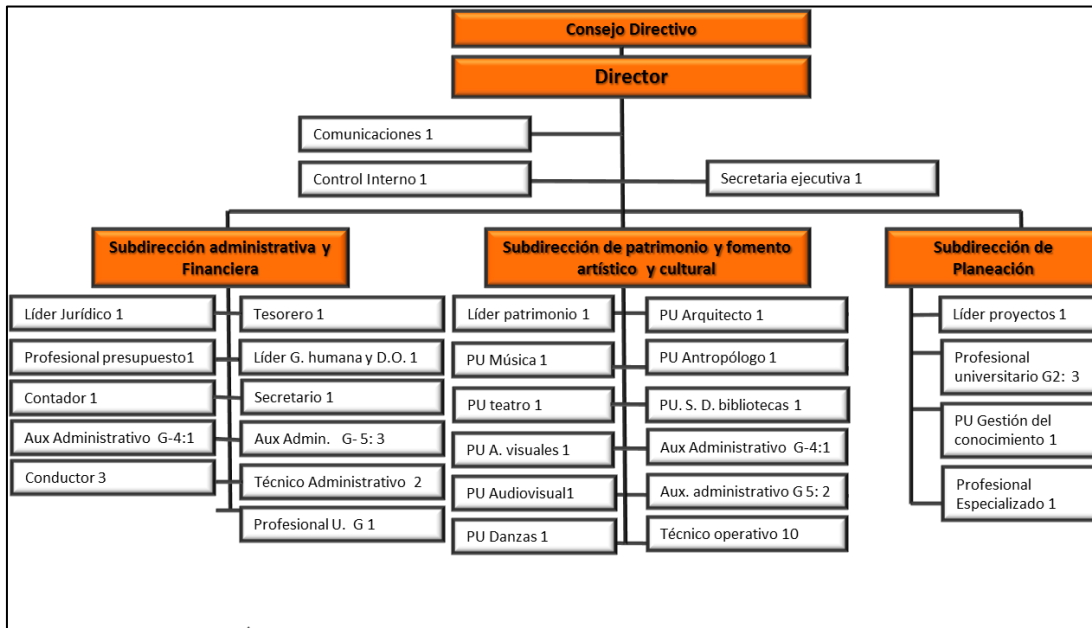


Figura 2. Estructura Organizacional Ordenanza No. 34 de 2010: Creación del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

Con el objetivo de cumplir los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, que modifica el Decreto 1083 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, concretamente en lo referente al alcance del Sistema de Gestión, el cual integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de Calidad y lo articula con el Sistema de Control Interno, el Instituto definió las siguientes responsabilidades por proceso:

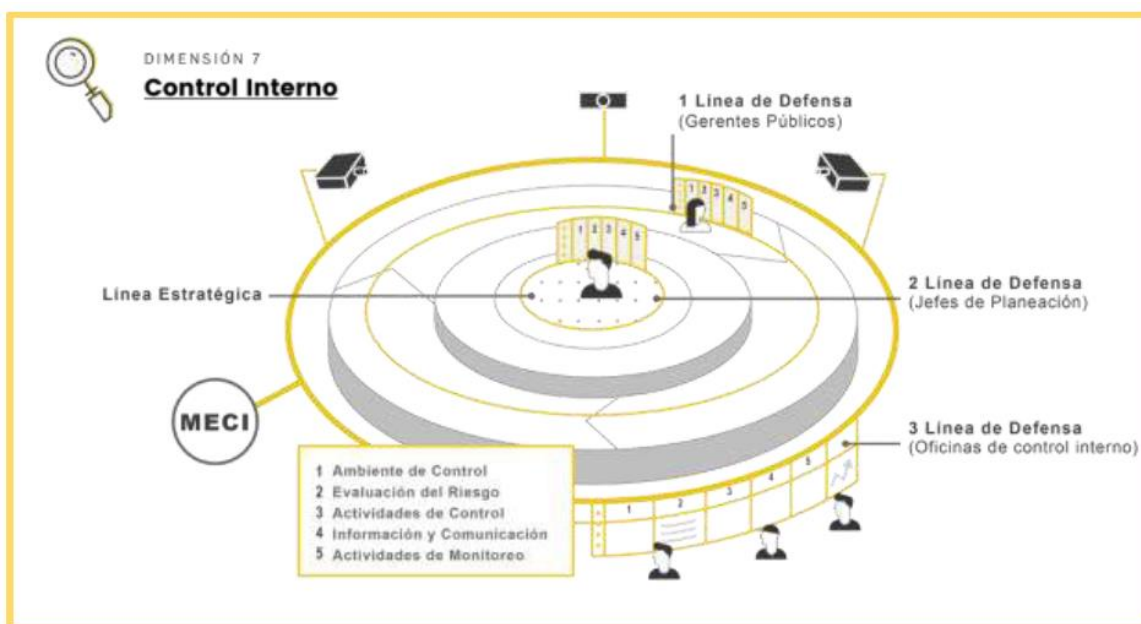
Relación de los Requisitos de los Procesos con las Normas de Calidad

Procesos del Instituto de cultura y patrimonio de Antioquia	REQUISITOS ISO 9001:2015
Gestión Estratégica	4.1, 4.2.1,4.2.2, 5.1, 5.2,5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.51, 5.5.2, 5.6, 6.1, 7.1,8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5
Gestión Participativa de la Cultura	7.2.1,7.2.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.4, 8.3
Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural	7.2.1,7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 8.2.4
Gestión del Fortalecimiento de la Cultura	7.2.1,7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.4, 7.5.5, 7.5.6,7.6, 8.2.4
Gestión del Patrimonio	7.2.1,7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 8.2.4
Gestión de Comunicaciones	5.1,5.5.3, 7.2.3,8.2.1
Gestión de la Tecnología	6.3

Gestión Humana	5.5.1, 6.2,6.4
Gestión Documental	4.2.1, 4.2.3, 4.2.4
Gestión Jurídica y de Contratación	7.4
Gestión de la Infraestructura Interna	6.3, 6.4 ,7.5.5, 7.6
Gestión Financiera	6.1, 7.1
Gestión de la Evaluación y el Control	4.1,8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.

Alcance de MECI:

La séptima dimensión de MIPG, el Control Interno, se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (PND 2014-2018). Esta actualización se adopta mediante el Documento Marco General de MIPG.



El objetivo del MECI es proporcionar una estructura de control de la gestión que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno, a través de parámetros necesarios (autogestión) para que las entidades establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura de su mejoramiento continuo (autorregulación), en la cual cada uno de los servidores de la entidad se constituyen en parte integral (autocontrol).

Para ello, las entidades, en términos generales deberán diseñar y mantener la estructura del MECI a través de sus cinco componentes y asignar las responsabilidades en la materia, a cada uno de los servidores.

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Actividades de monitoreo.

COMPONENTE	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLE
<p>Asegurar un ambiente de control:</p> <p>La entidad debe asegurar un ambiente de control que le permita disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio del control interno. Esto se logra con el compromiso, liderazgo y los lineamientos de la alta dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La entidad demuestra el compromiso con la integridad (valores) y principios del servicio público. - Se establece los mecanismos para ejercer una adecuada supervisión del Sistema de Control Interno. - Toma en cuenta la estructura, facultades y responsabilidades, con el fin de asignar la responsabilidad y autoridad en todos los niveles organizacionales, incluyendo líneas de reporte. - Establece la planeación estratégica, responsables, metas, tiempos que faciliten el seguimiento y aplicación de controles que garanticen de forma razonable su cumplimiento. Así mismo, a partir de la política de riesgo, se establecen sistemas de gestión de riesgos y las responsabilidades para controlar riesgos específicos bajo la supervisión de la alta dirección. - Compromiso con la competencia de todo el personal, por lo que la gestión del talento humano tiene un carácter estratégico con el despliegue de actividades clave para todo el ciclo de vida del servidor público –ingreso, permanencia y retiro. - Cada líder suministra información de forma periódica, con datos y hechos que le permitan al Representante Legal tomar decisiones informadas y a tiempo sobre el desarrollo y gestión de la entidad. 	<p>Dirección Subdirección Administrativa y Financiera Subdirección de Planeación</p> <p>Gestión de la Evaluación y la Mejora Continua</p>

<p>Asegurar la Gestión del Riesgo:</p> <p>La entidad establece sus objetivos alineados con la Planeación Estratégica, dirigidos al cumplimiento de la normatividad vigente; partiendo del análisis del contexto interno, externo de la entidad y el del proceso; se identifican los riesgos para la consecución de los objetivos en todos los niveles y se analizan como base para determinar cómo deben gestionarse, para lo cual la entidad cuenta con mecanismos efectivos de evaluación de riesgos, con el fin de establecer el nivel de riesgo inherente y residual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definir los lineamientos para la administración del riesgo de la entidad, el equipo directivo identifica aquellos riesgos que impidan el logro de su propósito fundamental y las metas estratégicas. - Implementación de la política para la gestión del riesgo la cual constituye una política de operación para la entidad, por lo que es aplicable a todos los procesos, proyectos y programas especiales. - Tener en cuenta la guía para la administración de riesgos de la Función Pública para los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital y el diseño de controles en entidades públicas. 	<p>Dirección Subdirección de Planeación</p> <p>Subdirección Administrativa y Financiera</p> <p>Responsables de los procesos</p>
<p>Diseñar y llevar a cabo las actividades de control del riesgo en la entidad:</p> <p>Definir y desarrollar actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los responsables de los procesos deberán adoptar mecanismos de control encaminados a asegurar el cumplimiento de las leyes y las regulaciones, la eficacia y la eficiencia operacional de la entidad y la corrección oportuna de las deficiencias. La existencia, aplicación y efectividad de tales controles se verifica a través de la autoevaluación y se comprueba por medio de la auditoría interna. - La alta dirección de la entidad le corresponde hacer seguimiento a la adopción, implementación y aplicación de los controles, por parte de los responsables de la gestión. De la misma forma, de los medios, mecanismos y procedimientos de control que aseguren que sus competencias se ejerzan y las actividades se llevan a cabo eficaz y eficientemente para la obtención de los resultados pretendidos. 	<p>Dirección Subdirección de Planeación</p> <p>Subdirección Administrativa y Financiera</p> <p>Responsables de los procesos</p> <p>Oficina de Control Interno</p> <p>Gestión de la Evaluación y la Mejora Continua</p>

<p>Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional:</p> <p>Se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Generar y obtener información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura que da soporte al Sistema de Control Interno. - Comunicar la información relevante hacia el interior de la entidad, para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno. - Se comunica con los grupos de valor, sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del Sistema de Control Interno y proporciona información hacia las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas. 	<p>Dirección Subdirección de Planeación</p> <p>Subdirección Administrativa y Financiera</p> <p>Responsables de los procesos</p> <p>Gestión de la Evaluación y la Mejora Continua</p>
<p>Implementar las actividades de monitoreo y supervisión continua en la entidad:</p> <p>Se realiza día a día con la gestión institucional o a través de evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías), y su propósito es valorar:</p> <p>(i) La efectividad del control interno de la entidad pública.</p> <p>(ii) La eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.</p> <p>(iii) El nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos.</p> <p>(iv) Los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar evaluaciones continuas y/o independientes para determinar el avance en el logro de la meta estratégica, los resultados y los objetivos propuestos, así como la existencia y operación de los componentes del Sistema de Control Interno. - Evaluar y comunicar las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas. - Para las entidades que implementan MIPG, este componente es transversal a todas las dimensiones, por cuanto evalúa de manera independiente los resultados esperados en cada una de ellas. Este adquiere mayor importancia frente a la dimensión de evaluación para resultados, en tanto a partir del seguimiento y monitoreo a los controles es posible corregir en tiempo real, las desviaciones encontradas frente al logro de las metas y objetivos planeados. - Cada líder de proceso, con su equipo de trabajo, verifica el desarrollo y cumplimiento de sus acciones, que contribuirán al cumplimiento de los objetivos institucionales. - Guía de auditoría para entidades públicas - Versión 3 	<p>Gestión de la Evaluación y la Mejora Continua</p> <p>Oficina de Control Interno</p> <p>Subdirección de Planeación</p>

4.2 Presentación y uso del manual

4.2.1 Responsabilidades con respecto al manual

Las responsabilidades con respecto al manual están distribuidas así:

4.2.1.1 Responsabilidades de la Dirección General

- ✓ Aprobar el contenido del manual, ratificando con su firma en la portada del mismo, cada vez que se realicen modificaciones internas en el documento.

4.2.1.2 Responsabilidades del Área de planeación

- ✓ Incorporar los cambios autorizados por la Dirección General.
- ✓ Controlar la publicación y distribución a los empleados autorizados.
- ✓ Actualizar permanentemente las copias controladas del manual.
- ✓ Archivar y mantener actualizado el original del manual.

4.2.2 Estructura para la elaboración del manual de calidad

Para la elaboración del manual se utilizan 3 formatos:

- El formato para la portada del manual contiene el nombre del Instituto, el nombre del manual, actividad, restricciones de uso, número de versión, casillas para aprobación y fecha correspondiente.
- El formato para las páginas internas cada sección, llevan además del contenido, la paginación correspondiente en su parte inferior.

4.3 Control del manual

4.3.1 Revisión del manual


El manual es revisado en su totalidad, siendo responsabilidad del Líder de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional realizar esta actividad, verificando que lo escrito corresponde a lo que se hace, firmando como constancia de ello en la casilla correspondiente a “revisado por”, que aparece en la portada.

4.3.2 Aprobación del manual

La aprobación de cada sección la hace el Director General, verificando que lo escrito se ajusta a las políticas de la Entidad, firmando en la casilla correspondiente a “aprobado por”, que aparece en la portada del manual.

4.3.3 Cambios o modificaciones del manual

Cualquier empleado del Instituto o alguien que tenga algún tipo de vinculación con ésta, puede sugerir cambios o modificaciones al manual, para lo cual debe dirigirse a la Subdirección de Planeación o al Líder de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional,



quienes deben decidir o no la conveniencia de incluirla en el manual. En caso afirmativo debe someterse a revisión y aprobación tal como se describió en los dos numerales anteriores, siendo responsabilidad del área de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, dejar registrada la naturaleza de los cambios del manual en el formato de “Listado de control de documentos internos”.

4.3.4 Control de copias

Existen 2 tipos de copias, que son las copias controladas y no controladas, siendo responsabilidad del área de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, determinar el tipo de copia que se les entrega a los usuarios autorizados. Las copias impresas deben ser identificadas con un sello de “Copia Controlada” por el área de Planeación y la copia que aparece en la red se considera también, como copia controlada.

SECCIÓN 5

5. PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO

5.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA

El proceso busca articular las actividades del Instituto con los lineamientos estratégicos y las directrices establecidas en el Plan Nacional de Cultura, Plan Departamental de Cultura y Plan de Desarrollo Departamental, realizando la administración y control de la gestión de procesos para el logro de los proyectos del Plan de Desarrollo Departamental y además de hacerse cargo de las etapas de formulación y seguimiento del Sistema integrado de Gestión.

Los retos del Instituto, relacionados con su objeto, su misión y el plan de desarrollo; están directamente relacionados con el componente denominado “Cultura Antioquia”, el cual contiene los siguientes proyectos:

Formación Artística

Formación de personas para la creación y el desarrollo de la sensibilidad artística en sus diferentes disciplinas y otras manifestaciones

Circulación, acceso y consumo

Promoción de la participación y el acceso a los bienes y servicios culturales por medio del diseño y ejecución de festivales artísticos, conciertos, muestras, exposiciones, visitas guiadas, ciclos de arte, charlas, conferencias, eventos de tipo académico, activación cultural en equipamientos, y demás eventos que aseguren la circulación y el consumo de las prácticas culturales en cada una de las subregiones.

Estímulos

Promoción de la creación artística, las prácticas simbólicas, la investigación y las diversas expresiones culturales por medio del otorgamiento de estímulos a personas y colectivos para el desarrollo de propuestas que fortalezcan el tejido cultural del Departamento.

Planificación cultural y gestión cultural y del conocimiento

Diseñar e implementar estrategias formativas para el fortalecimiento y cualificación de los agentes y gestores culturales de las diferentes zonas y subregiones del Departamento, con el fin de generar participación y diálogo cultural.

Equipamientos y servicios culturales

Acondicionamiento de equipamientos culturales con el fin de ofrecer a los ciudadanos espacios y locaciones acondicionadas para la ejecución de los programas misionales del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

Antioquia Lee y Escribe

Implementación de acciones y estrategias dirigidas a la promoción de la lectura y la escritura por medio del fortalecimiento del Plan Departamental de Lectura y Bibliotecas. Formación de bibliotecarios, desarrollo de acciones para el fomento a la lectura y la escritura desde un enfoque estético y expresivo, fortalecimiento de la red de bibliotecas y adecuación tecnológica de las bibliotecas públicas para un mejoramiento en la prestación de los servicios al usuario.

Salvaguarda del Patrimonio

Implementar procesos de preservación, conservación, restauración, investigación y difusión del patrimonio cultural y formular estrategias de apropiación social que permitan la salvaguarda de prácticas y bienes culturales del Departamento.

El proceso de Gestión Estratégica articula en el diseño del esquema de operación por procesos que los objetivos de los procesos sean tendientes al logro de los objetivos estratégicos y de calidad y al Plan de Desarrollo.

En el Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe - Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, se presta a la comunidad los siguientes servicios:

Sala de exposiciones

Entre las actividades de fomento que se realizan, está la divulgación del trabajo de los creadores. En el caso de las artes visuales, ésta se hace mediante la exposición de las obras de arte para su disfrute por parte del público. Para este efecto se cuenta con espacios expositivos tanto en el primer piso como en la plata baja del Palacio de la Cultura. Allí se efectúan exhibiciones temporales, ya sean individuales o colectivas.



Fuente: www.culturantioquia.gov.co

Sala de Patrimonio Artístico

Para el disfrute de los visitantes del Palacio de la Cultura, contamos con una “Sala de Patrimonio Artístico”, ubicada en una de las salas de la Galería de Arte, donde se exhiben obras de personajes ilustres y artistas reconocidos en el Departamento, que por la calidad de sus realizaciones, por las temáticas abordadas, por los premios y logros obtenidos, por su estilo y por la influencia que han ejercido en las nuevas generaciones de creadores, su obra puede ser catalogada como patrimonio de los Antioqueños.



Fuente: www.culturantioquia.gov.co

Biblioteca departamental “Carlos Castro Saavedra”

La Biblioteca Departamental “Carlos Castro Saavedra” fue creada por la ordenanza 059 de 1986 y reglamentada por el decreto 1024 del mismo año. Desde entonces funciona en el Palacio de la Cultura “Rafael Uribe Uribe”. En 2005 se incorporó a ella la antigua Biblioteca Pedagógica del Departamento y recibió parte del acervo de la Biblioteca de

Planeación Departamental

Entre sus valores agregados merecen destacarse: Es una de las pocas bibliotecas públicas de orden departamental que existen en Colombia y tiene carácter patrimonial, por el valor de los documentos que en ella reposan y por ser la guardiana del depósito legal de la producción bibliográfica editada en Antioquia. Posee un valioso acervo bibliográfico, en los siguientes fondos documentales: Autores antioqueños, información general sobre Antioquia y sus municipios, depósito legal de Antioquia, literatura universal, ciencias sociales, investigación sociocultural, educación y pedagogía, referencia, hemeroteca y videoteca.

Además, es el nodo central de la Red de Bibliotecas Público – Escolares de Antioquia, desde donde se lideran y dinamizan todas las acciones de fortalecimiento del área de Bibliotecas del Departamento.



Fuente: www.culturantioquia.gov.co

Fonoteca departamental y centro de documentación musical “Hernán Restrepo Duque”

Su objetivo es la conservación y difusión del patrimonio sonoro y documental musical local, nacional e internacional.

Cuenta con un muy significativo número de documentos tanto sonoros como escritos, además, su Centro de Documentación Musical, sirve como material de consulta a investigadores, melómanos, coleccionistas, músicos, estudiantes así como todos los aficionados a la música.



Fuente: www.culturantioquia.gov.co

Autorización para salida de bienes culturales muebles

Toda obra de arte que vaya a salir del país, requiere de un certificado de que no forma parte del patrimonio cultural mueble del país. En Antioquia la única dependencia autorizada para expedir tal certificación es el Área de Patrimonio Cultural del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.



Fuente: www.culturantioquia.gov.co

Cine en la Cúpula

Conocer el fenómeno cinematográfico a partir de sus técnicas de realización, sus estructuras dramáticas, sus formas narrativas y sus fundamentos estéticos, son prioridad de una sociedad que se transforma día a día, a partir de la tecnología y los medios de comunicación. Dentro de esta filosofía el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia desarrolla el Programa “Cine en la Cúpula” cuyo objetivo es fomentar la reflexión y el conocimiento mediante el lenguaje cinematográfico, así como ofrecer espacios de apreciación de las películas.



Fuente: www.culturantioquia.gov.co

5.1.1 MISIÓN Y VISIÓN

El proceso establece las directrices estratégicas para la gestión del Sistema Integrado de Gestión.

5.1.1.1 Misión

Somos el motor del desarrollo cultural en el Departamento de Antioquia, que basados en los principios de legalidad y transparencia, y desde la construcción, implementación y articulación participativa de políticas públicas culturales, fomentamos el diálogo, el reconocimiento y la visibilización de la diversidad cultural, generando oportunidades para el conocimiento y la dignificación del ser humano.

5.1.1.2 Visión

Seremos en el 2020, generadores de un modelo ético y político de gestión pública para el fomento y el desarrollo de procesos culturales sostenibles, dinamizador de transformaciones individuales y sociales, acogido y valorado por las comunidades y los diferentes actores.

5.1.2 POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia como centro de integración cultural de todas las regiones del Departamento, canaliza los esfuerzos y recursos que requiere el sector cultural soportados en personal competente y dedicado para propender por un efectivo cubrimiento regional en la cultura, las artes, el conocimiento, la creación, el emprendimiento, la innovación, la valoración y conservación del patrimonio cultural y la generación y cumplimiento de las políticas públicas; se compromete con el mejoramiento continuo, la eficacia, eficiencia, efectividad, de su Modelo Integrado de Planeación y Gestión, mediante el cumplimiento de los requisitos y necesidades que demanden sus clientes, contribuyendo así al logro de los fines esenciales del departamento y el Estado.

5.1.2.1 Comunicación y entendimiento de la Política de Calidad

Con el fin de asegurar el entendimiento y compromiso en la aplicación de la política de Calidad, la alta Dirección la difunde en carteleras, en volantes, en la web, en talleres y la explica haciendo énfasis en la importancia de cumplir con los requisitos convenidos con el usuario, para asegurar su entendimiento y comprensión por parte del personal.

5.1.2.2 Políticas de operación

Las Políticas de operación son directrices que suministran orientaciones generales que guían la operación y método de ejecución de las tareas del Instituto, con miras a la implementación de las estrategias institucionales coherentes con las disposiciones de operación del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

Las políticas de operación se pueden visualizar en la caracterización de los procesos.

5.1.2.2.1 Políticas de operación del Manual de Calidad

- a. Este documento debe ser parte de todo proceso de inducción y reinducción de los servidores públicos del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.
- b. Este documento debe servir como base para asegurar el cumplimiento de la gestión de los procesos de la Entidad, así como todos los documentos aquí referenciados.
- c. Es responsabilidad de todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas a nombre del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, cumplir con lo dispuesto en este documento.

5.1.3 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

5.1.3.1 Objetivos Estratégicos y de Calidad

1. Promover anualmente la participación ciudadana con enfoque diferencial en el diseño, articulación, ejecución y seguimiento de políticas culturales articulado con el Sistema Nacional de Cultura en el nivel departamental bajo el decreto 1080 de 2015.
2. Promover anualmente la generación de oportunidades que posibiliten la dignificación de la labor de gestores culturales, creadores, emprendedores y/o administraciones locales a través de las convocatorias públicas y proyectos especiales.
3. Ofrecer anualmente procesos de formación integral a los diferentes actores culturales que fortalezcan las competencias desde el saber ser, saber hacer y saber conocer; fomentando la creación, la investigación, el emprendimiento y la innovación para el sector artístico, cultural y patrimonial.
4. Consolidar el Instituto con políticas públicas, a través de la asesoría y asistencia técnica territorial de gestión efectiva de procesos culturales sostenibles en los 124 municipios del departamento de Antioquia de forma anual, orientados al diálogo, el reconocimiento, la planificación y la visibilización de la diversidad cultural.
5. Establecer los mecanismos de gestión y control transparente con una periodicidad mínima mensual, mediante el manejo adecuado de los recursos financieros bajo las normas presupuestales y financieras establecidas y el control efectivo de la información, que consolide y genere la sostenibilidad de la entidad.
6. Gestionar mensualmente estrategias para el desarrollo organizacional y el bienestar del talento humano que conlleven a mantener el personal motivado, activo y orientado al logro de los resultados.
7. Brindar un servicio permanente de forma eficiente y de calidad a través de la gestión por procesos y políticas públicas, que permitan el reconocimiento de la Institución ante los diferentes actores culturales y la satisfacción en la atención al ciudadano.
8. Gestionar alianzas público/privadas a nivel nacional e internacional, que contribuyan al fortalecimiento de los procesos formativos, de creación, investigación, emprendimiento e innovación para el sector artístico, cultural y patrimonial.
9. Incorporar el uso adecuado y permanente de las Tecnologías de información y comunicación y el fortalecimiento de los sistemas de información y la gestión del conocimiento para el sector cultural, que permitan la eficiencia en la gestión de trámites para el ciudadano, el uso adecuado de los recursos, el fácil acceso a la información de forma transparente y oportuna y que genere confiabilidad y seguridad, garantizando la continuidad de la entidad.

Eje Seguridad y Salud en el trabajo

1. Mantener y mejorar el nivel de bienestar físico y mental de los empleados, brindando condiciones seguras para el desarrollo de las funciones, garantizando recursos humanos, técnicos y financieros para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, impactando así de manera positiva en la calidad de vida de los Empleados.
2. Asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable en el Sistema de Gestión en Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente SG-SST y MA.
3. Mitigar o eliminar el impacto negativo generado por las actividades al medio ambiente, con el fin de preservar los recursos naturales y la salud del empleado.
4. Asegurar que los funcionarios del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, tengan los conocimientos requeridos y se encuentren aptos para desempeñar su cargo.
5. Mantener eficazmente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

5.1.3.1.1 Partes Interesadas

Las partes interesadas del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, con sus necesidades y expectativas constituyen los grupos de valor a los cuales se dirigen todas las actividades de la entidad. Las partes interesadas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión bajo los criterios de la norma ISO 9001:2015, se registran en la matriz:

PARTES INTERNAS							
PORTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO	INDICADOR	MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y REVISIÓN	RESPONSABLE	NUMERALES ISO 9001: 2015
CLIENTES / CIUDADANOS	1. Servicio ágil con calidad 2. Información veraz y oportuna 3. Entrega de los requisitos pactados	1. Calidad, continuidad, cobertura del servicio	1. Implementar política de servicio al ciudadano 2. Realizar las convocatorias en los tiempos definidos 3. Realizar seguimiento a todas las PQRS	Indicadores de los procesos misionales y de servicio al ciudadano	1. Encuestas de satisfacción 2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRS 3. Ejecución de convocatorias	Subdirección Administrativa y Financiera Subdirección de planeación Líder de proyectos Técnicos de área Profesional universitario convocatorias	4.2, 5.12 (a), 9.3.2
COMUNIDADES DEL DEPARTAMENTO DE ANTIQUIA	1. Protección al Sector cultural 2. Generación de empleo	1. Apoyo a las comunidades 2. Visibilidad en el sector cultural 3. Recursos para el desarrollo y generación de oportunidades creación y circulación.	1. Implementación de política públicas 2. Realizar las convocatorias en los tiempos definidos 3. Destinación de recursos para las oportunidades del sector cultural y artístico	Indicadores de los procesos misionales y financiero	1. Encuestas de satisfacción 2. Ejecución de recursos	Subdirección Administrativa y Financiera Subdirección de planeación Líder de proyectos Técnicos de área Profesional universitario convocatorias	4.2, 5.12 (a), 9.3.2
FUNCIONARIOS	1. Bienestar social	1. Formación personal y profesional 2. Estabilidad laboral	1. Implementar un plan de bienestar 2. De acuerdo al cumplimiento de las actividades laborales	Indicadores del proceso de Gestión de Talento Humano	1. Registro de asistencia a capacitaciones. 2. Evaluación de ambiente laboral y riesgo psicosocial 3. Plan Institucional de Formación y Capacitación. 4. Programa de entorno laboral saludable, acuerdo colectivo	Líder de Gestión Humana	4.2, 9.3.2
PROVEEDORES CONTRATISTAS	1. Cumplir con las condiciones pactadas	1. Continuidad en el contrato	1. Programación de pagos en las fechas establecidas 2. Evaluando al proveedor del servicio prestado	Indicadores de Oportunidad en la celebración de contratos y Oportunidad en el pago de proveedores y contratistas	1. Cumplimiento al procedimiento de pago 2. Cumplimiento al procedimiento de evaluación de proveedores	Subdirección Administrativa y Financiera Profesional universitario bienes	4.2, 8.4.3, 9.3.2
ENTIDADES GUBERNAMENTALES	1. Cumplimiento a la normatividad vigente	1. Cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad. 2. Capacidad de gestión, cumplimiento de metas institucionales y sectoriales 3. Transparencia en el manejo de los recursos	1. Seguimiento al normograma 2. Seguimiento a los recursos	Indicadores del sector, metas del plan de acción	1. Cumplimiento de las funciones del Comités Sectorial de Gestión y Desempeño, Directivo Informes de gestión. 2. Cumplimiento a las metas institucionales, plan de acción y sectoriales al 80%	Subdirección Administrativa y Financiera Subdirección de Planeación Líder jurídica	4.2, 9.3.2

- Clientes/ciudadanos
- Comunidades del Departamento de Antioquia
- Funcionarios
- Proveedores/Contratistas
- Entidades Gubernamentales

5.1.3.2 Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de gestión (SIG) se puede visualizar en los gráficos siguientes:

5.1.3.2.1 Mapa de procesos del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia

En el mapa de procesos (anexo 2), se describen los diferentes tipos de proceso y las interacciones existentes desde que se detectan las necesidades del usuario hasta que se satisfacen.

Los procesos están identificados de la siguiente forma.



Fuente: www.culturantioquia.gov.co

Procesos Estratégicos:

Gestión Estratégica

Procesos Misionales:

- ✓ Gestión Participativa de la Cultura
- ✓ Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural
- ✓ Gestión del Fortalecimiento de la Cultura
- ✓ Gestión del Patrimonio Cultural

Procesos de Apoyo:

- ✓ Gestión Humana
- ✓ Comunicaciones
- ✓ Gestión Financiera
- ✓ Gestión de la Infraestructura Interna
- ✓ Gestión de la Tecnología
- ✓ Gestión Documental
- ✓ Gestión Jurídica y de Contratación

Procesos de Control y Evaluación:

- ✓ Gestión de la Evaluación y la Mejora Continúa

5.1.3.2.2 Documentación del Sistema Integrado de Gestión

En el anexo 3, se describen los procedimientos documentados requeridos en los diferentes procesos, los cuales describen la manera de realizar las actividades.

5.1.3.2.3 Interacción y planificación de los procesos

Teniendo en cuenta que el conocimiento de la secuencia y de las interrelaciones entre los procesos facilita la Gestión de la Calidad y para el entendimiento de la armonización del Sistema Integrado de Medición, se especifica en la caracterización de cada proceso los requisitos aplicables de ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La planificación considera:

Las interacciones del proceso

- Las entradas que se requieren para el desarrollo de estas actividades.
- Los proveedores que las suministran.
- Las salidas que se generan.
- Los usuarios a los cuales están destinadas.

Se especifican además:

- Las actividades principales que desarrolla cada proceso.
- La clasificación de estas actividades relacionadas con el ciclo PHVA.
- Los recursos físicos y humanos necesarios.
- La relación al listado de documentos para el detalle de los procedimientos utilizados en el proceso para desarrollar las actividades.
- La relación al maestro de indicadores para la identificación de indicadores del proceso y del seguimiento periódico que se realiza para la evaluación de los indicadores.
- El responsable del proceso, los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Las políticas de operación.

5.1.3.2.4 Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión

Los cambios tecnológicos en normas ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) o cambios de control, de legislación u otros que puedan afectar el Sistema Integrado de Gestión, son evaluados por el Comité del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de tomar acciones que conlleven a su mantenimiento, siguiendo las etapas que se describen en el flujograma del Anexo 5 “Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión”.

Los cambios o modificaciones del sistema y las acciones tomadas para contrarrestar el impacto de estos cambios, se archivan en actas relacionadas con las modificaciones del sistema.

5.1.4 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.1.4.1 Responsabilidades y autoridad

Son las que se definen en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, las cuales son comunicadas a todo el personal al momento del ingreso.

Los mecanismos utilizados para identificar las necesidades de entrenamiento y la metodología para suministrar y para evaluar su eficacia, eficiencia y efectividad, se visualiza en el procedimiento P-GH-03 “Capacitación y Entrenamiento del personal”, y en los instructivos “instructivo del proceso de evaluación de desempeño sistema tipo” e “instructivo del proceso de evaluación de acuerdos de gestión” se describe la metodología para la evaluación periódica a realizar sobre el desempeño del personal, con el fin de detectar aspectos de mejora.

La autoridad con relación a las actividades que desarrolla cada cargo, se describe en el mismo procedimiento y la jerarquía de éstos se visualiza en el organigrama (Anexo6).

5.1.4.2 Representante de la Dirección

La Dirección General ha designado mediante resolución interna al Subdirector de Planeación como Representante de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión del Instituto, que entre otras funciones tiene las de:

- ✓ Asegurar que se establezcan, implementen, mantengan y mejoren los procesos necesarios para el Sistema de Integrado de Gestión.
- ✓ Informar a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurar que se promueva la toma de conciencia en todos los niveles de la

- organización, para cumplir con los requisitos establecidos por los usuarios.
- ✓ Manejar las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.

5.1.5 Revisión por la Dirección

La Dirección General, evalúa anualmente la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión (SIG), además de las oportunidades de mejora y las necesidades de cambio, siguiendo para ello el procedimiento P-GE-03 “Procedimiento de Revisión Gerencial”, donde se describen las siguientes entradas necesarias para la revisión:

- Acciones definidas en las revisiones anteriores
- Resultados de auditorías
- Desempeño de los procesos
- Producto no conforme
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Evaluación de los proveedores
- Retroalimentación del usuario
- Acciones de mejora implementadas
- Cambios que pueden afectar el SGC
- Objetivos de Calidad
- Política de Calidad
- Recomendaciones para la mejora

5.1.6 Provisión de recursos

El Director General define con los diferentes Subdirectores, los recursos necesarios para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad y también para realizar el trabajo requerido de manera que se logre la satisfacción del Usuario.

En el esquema de las caracterizaciones por procesos, también se hace referencia a los recursos necesarios para cada proceso, como lo son los recursos físicos y humanos.

5.1.7 Infraestructura

Con el fin de prestar adecuadamente el servicio, la entidad dispone como sede el Palacio de la Cultura “Rafael Uribe Uribe” donde se realizan las actividades involucradas necesarias.

Todas las instalaciones están dotadas con los recursos necesarios que requieren los

diferentes procesos como son Hardware, Software, equipos de comunicación y el sistema de información que está actualmente en desarrollo.

El Palacio de la Cultura “Rafael Uribe Uribe”, además de ser la sede administrativa del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, es un centro de servicios culturales, abierto de forma gratuita a toda la ciudadanía, a los turistas y visitantes que llegan de otras ciudades y países.

Alberga además de su belleza arquitectónica y artística, invaluables tesoros documentales, para la consulta de investigadores, estudiantes, docentes, artistas, agentes culturales y en general para todos quienes tengan interés en conocer este valioso acervo.



Fuente: www.culturantioquia.gov.co

5.1.8 Ambiente de trabajo

La Dirección General del Instituto, suministra el espacio laboral adecuado y las condiciones de trabajo necesarias para garantizar un ambiente de trabajo agradable y participativo que asegura la calidad en la prestación del servicio.

SECCIÓN 6

6. PROCESOS OPERATIVOS

6.1 Planificación de la prestación del servicio

La planificación de la prestación del servicio, se especifica en el anexo 4, en el cual se visualizan los procesos involucrados, los procedimientos respectivos, los recursos necesarios, el responsable del proceso y los registros a dejar. Los procesos operativos establecidos son:

- Gestión Participativa de la Cultura
- Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural
- Gestión del Fortalecimiento de la Cultura
- Gestión del Patrimonio Cultural

En las caracterizaciones y procedimientos de los procesos operativos, se describen las diferentes actividades para la prestación del servicio y los responsables, desde la atención al usuario hasta la prestación del servicio.

En cada proceso, se tienen definidos unos procedimientos que describen los recursos específicos, las verificaciones a realizar y los registros que quedan como evidencia de las actividades efectuadas. Los objetivos de cada proceso se relacionan en la planificación del Anexo 04.

6.1.1 Productos y/o Servicios

El Plan de Desarrollo Departamental, en su Línea 3, Componente 21.12 Cultura Y Patrimonio, que describe los proyectos culturales que aportarán al desarrollo del Departamento de Antioquia, los cuales son productos y servicios del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia de acuerdo con su objeto de “Fortalecer los Procesos Culturales del Departamento de Antioquia, por medio de estrategias que garanticen condiciones equitativas para el acceso de la población al arte y la cultura”.

En concordancia con el Plan de Desarrollo, los productos y/o servicios que ofrece el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia son los siguientes:

Productos:

- Aporte a la construcción de ciudadanía cultural
- Políticas Culturales
- Actores formados y cualificados en Gestión Cultural
- Oportunidades para la Gestión Cultural
- Eventos culturales, festivales artísticos, conciertos, muestras, exposiciones, ciclos de arte, charlas, conferencias, eventos de tipo académico que aseguren la circulación y el consumo de las prácticas culturales
- Infraestructuras culturales mejoradas
- Bibliotecas dotadas
- Inventarios de patrimonio
- Patrimonio conservado
- Usuarios atendidos en la Biblioteca Departamental

- **Servicios:**
 - Generación de instancias, espacios y procesos de participación cultural
 - Desarrollo de actividades de Planificación cultural y gestión cultural y del conocimiento
 - Formación Artística para creadores y artistas
 - Otorgamiento de estímulos a personas y colectivos para el desarrollo de propuestas que fortalezcan el tejido cultural del Departamento
 - Generación de proyectos para el fortalecimiento artístico y cultural
 - Apoyo a Municipios para la adecuación y mejoramiento de Equipamientos y servicios culturales
 - Promoción de la lectura y la escritura (Plan Departamental de Lectura y Bibliotecas)
 - Formación de bibliotecarios, fomento a la lectura y la escritura, fortalecimiento de la red de bibliotecas
 - Implementación de procesos de preservación, conservación, restauración, investigación, difusión del patrimonio cultura y apropiación social del patrimonio.
 - Conservación del patrimonio sonoro y documental musical local, nacional e internacional. (Fonoteca departamental y centro de documentación musical “Hernán Restrepo Duque”)
 - Consulta en sala, préstamo interbibliotecario y administración de la Biblioteca departamental “Carlos Castro Saavedra”

Los procesos de Gestión Participativa de la Cultura, Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural, Gestión del Fortalecimiento de la Cultura y Gestión del Patrimonio Cultural, dan

operatividad y materializan las metas del cuatrienio, con el fin de contribuir impulsar y estimular los procesos, proyectos y actividades culturales en un marco de reconocimiento y respeto por la diversidad y variedad cultural del Departamento.

Estos procesos, desarrollan sus productos o prestan sus servicios para cubrir cada una de las siguientes expresiones culturales:

- a) Artes plásticas
- b) Artes musicales
- c) Artes escénicas
- d) Expresiones culturales tradicionales, tales como el folclor, las artesanías, la narrativa popular y la memoria cultural de las diversas regiones y comunidades del país
- e) Artes audiovisuales
- f) Artes literarias
- g) Museos (Museología y Museografía)
- h) Historia
- i) Antropología
- j) Filosofía
- k) Arqueología
- l) Patrimonio
- m) Dramaturgia
- n) Crítica
- ñ) Otras que surjan de la evolución sociocultural, previo concepto del Ministerio de Cultura.

6.2 Procesos relacionados con el usuario

Los requisitos legales para el Instituto, relacionados con la prestación del servicio, se especifican en el anexo 7 NORMOGRAMA: Donde se relaciona toda la normatividad aplicable al instituto.

La legislación y normatividad aplicable, así como los procedimientos internos establecen los lineamientos y requisitos que debe cumplir la población sujeto de intervención o de los beneficios que puede otorgar el Instituto a través de sus productos o servicios. Igualmente, en los procedimientos dispuestos en cada proceso se especifican los mecanismos para su aplicación.

La población sujeto de atención se identifica como:

- Gestores culturales
- Creadores
- Artistas
- Receptores

El proceso de Gestión participativa de la cultura se encarga de realizar la Identificación y

priorización de las necesidades en planeación y gestión cultural de los Municipios de Antioquia, para verificar su estado y establecer los niveles necesarios de intervención y acompañamiento en gestión cultural.

Identificadas las necesidades socio culturales de la población se procede con la aplicación de las estrategias de participación que permita la construcción y aplicación participativa de políticas culturales, el reconocimiento a la multiculturalidad y la dinamización de los procesos de dialogo cultural.

Los diversos planes y proyectos del Instituto son comunicados a los ciudadanos a través de las páginas Web del Instituto y la Gobernación de Antioquia, así mismo, cuenta con el Grupo de Asesores quien se encarga de recepcionar las quejas, reclamaciones y/o sugerencias, lo anterior con el fin de brindar un mecanismo de participación ciudadana

Cada uno de los procesos misionales se encarga de brindar atención, orientación e información específica sobre los procesos y proyectos que desarrolla a través de los siguientes mecanismos:

- Asesorías en los territorios.
- Atención en la sede del Palacio de la Cultura.
- Atención y asesoría telefónica.
- Desarrollo de encuentros y eventos informativos.
- Desarrollo de consejos Departamentales
- Apoyo y promoción de las redes artísticas

En todos los procesos operativos, se describen las actividades relacionadas con los usuarios y los responsables de la comunicación.

6.3 Prestación del servicio

Con el fin de planificar y llevar a cabo la prestación del servicio y la gestión de los productos en condiciones controladas, el Instituto realiza a nivel general las siguientes actividades para la ejecución de los procesos misionales:

Gestión participativa de la cultura

- Orientación y asesorías en políticas y gestión cultural
- Desarrollo de procesos de participación para la construcción de ciudadanía y apropiación social de oportunidades
- Dinamización del Sistema Departamental de Cultura.

Gestión del conocimiento artístico y cultural

- Desarrollo de programas de formación artística y cultural y cualificación de actores
- Estímulos y reconocimientos a la creación artística y cultural
- Desarrollo de laboratorios de pensamiento creativo

Gestión del Fortalecimiento de la cultura

- Fomento a Manifestaciones Artísticas y Culturales
- Desarrollo de Festival de Antioquia VIVE la música, la danza, el teatro, la lectura.
- Dotación de instrumentos
- Dotación a bibliotecas
- Gestión de museos
- Gestión de la lectura y las bibliotecas
- Gestión de la infraestructura cultural
- Servicios Culturales del Palacio de la Cultura
- Calificación y asesoría de proyectos para fiestas tradicionales de Municipios
- Desarrollo de los proyectos apoyados con Estímulos a la creación.

Gestión del Patrimonio Cultural

- Apropiación social del patrimonio
- Gestión del Patrimonio material
- Gestión del patrimonio inmaterial
- Convocatoria y viabilización de proyectos del Impuesto al Consumo.
- Gestión del producto No conforme
- Gestión del centro de documentación Institucional (Fonoteca Hernan Restrepo Duque y Biblioteca Carlos Castro Saavedra).

El Instituto, realiza según procedimientos de trabajo actividades de verificación, validación, y/o de seguimiento, a cada etapa de los procesos de prestación del servicio, según especificaciones o parámetros de control identificados y definidos, con el fin de garantizar el cumplimiento de cada requisito del proceso o del cliente a lo largo de todas las fases de su prestación.

6.4 Identificación y trazabilidad

El instituto, posee mecanismos de identificación y trazabilidad específica de los productos y servicios, lo cual se estipula en el contrato establecido para cada proyecto, con el fin de informar el estado de avance de ejecución de los servicios, bien sea una gestión de formación, eventos, intervención al patrimonio u otros relacionados con la prestación del servicio, de modo que permitan el rastreo del estado de desarrollo de los procesos.

Igualmente se realiza trazabilidad, con la información registrada internamente en el sistema de información en desarrollo. O en las bases de datos de cada uno de los interventores o responsables de los procesos quienes identifican a los usuarios sujeto de atención en las diferentes etapas de desarrollo de los procesos.

6.5 Propiedad del cliente

La propiedad del usuario es en este caso, las obras expuestas en la galería de arte, que se reciben como parte de la estrategia de divulgación del trabajo de los creadores. Se hace mediante la exposición de las obras de arte para su disfrute por parte del público en los espacios expositivos por el término de tiempo dispuesto para su exposición y luego el proceso de almacenamiento.

La entidad cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo su control bajo las etapas de identificación, verificación, protección y salvaguardia hasta que la obra sea reclamada por el artista.

6.6 Preservación del producto

La preservación de los bienes muebles administrados en el Instituto en los espacios o servicios de Galería, Fonoteca y biblioteca se realizan velando por la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección adecuada para la preservación de los productos que allí se manejan, tales como:

- Obras de arte
- Materiales sonoros
- Partituras
- Productos bibliográficos

6.7 Control de equipos de seguimiento y medición

Con el fin de garantizar la preservación y conservación de los productos durante el almacenamiento, la Entidad tiene establecidos los controles asegurar que los Termo higrometros utilizados, se encuentran en condiciones de uso y correctamente calibrados, a fin de que los datos registrados sean confiables.

6.8 Control del producto o servicio no conforme

Son servicios del Palacio o servicios brindados en la ejecución de los proyectos que no cumplen las especificaciones establecidas para las diferentes características de calidad, o que no cumple su finalidad en relación con el cometido definido.

Los productos tangibles del instituto que pueden identificarse como no conformes son los siguientes en caso de encontrarse en un estado no adecuado en los materiales que lo constituyen:

- Infraestructura cultural que ha sido intervenida por el Instituto
- Infraestructura Patrimonial que ha sido intervenida por el Instituto
- Dotación artística
- Libros, revistas, videos de la Biblioteca Departamental
- Material fonográfico de la Fonoteca Departamental

- Partituras o documentos del Centro de Documentación Musical
- Obras de artes del Instituto, Obras arqueológicas o de patrimonio.
- Instalaciones del Palacio como equipamiento Cultural sede Departamental.

El instituto tiene previstos los diferentes mecanismos de prevención y atención del servicio no conforme, para realizar el análisis y tomar las acciones de mejoramiento pertinentes de manera oportuna, lo cual se especifica en el “Procedimiento de atención al Producto No conforme.

SECCIÓN 7

7. PROCESOS DE APOYO

7.1 Planificación de los procesos de apoyo

La planificación de los procesos de apoyo, se especifica en el anexo 4, en el cual se visualizan los procesos involucrados, los procedimientos respectivos, los recursos necesarios y el responsable del proceso. Estos procesos son:

- Gestión humana,
- Gestión Comunicaciones
- Gestión financiera
- Gestión de la infraestructura interna
- Gestión de la tecnología
- Gestión documental
- Gestión jurídica y de contratación

7.2 Comunicaciones

Con el fin de facilitar las interacciones entre los diferentes procesos, el Instituto ha diseñado la siguiente matriz de comunicación interna especificando el flujo de la información organizacional:

QUE SE COMUNICA	QUIEN COMUNICA	A QUIEN SE LE COMUNICA	MEDIO UTILIZADO
Políticas de la Entidad	Alta Dirección	Personal a cargo	Escrito, verbal, comités
Metas y objetivos	Alta Dirección	Personal a cargo	Escrito, verbal, comités

QUE SE COMUNICA	QUIEN COMUNICA	A QUIEN SE LE COMUNICA	MEDIO UTILIZADO
Responsabilidades y autoridad	Subdirector Administrativo y Financiero	Todo el personal	Manual específico de funciones y competencias laborales
Eventos a realizar	comunicaciones	Personal involucrado	Escrito, correos, boletín, carteleras
Comportamiento de las metas	Subdirección de planeación	Personal Involucrado	Escrito, correos, boletín, carteleras
Evaluación de proveedores	Profesional Responsable	Subdirector proveedores	Escrito, correo
Resultados de indicadores	Cada Subdirector	Comité Directivo Comité del sistema integrado de gestión	Escrito, verbal
Inquietudes con el clima laboral	Todo el personal subdirectores	Subdirector administrativo y financiero	Verbal
No conformidades detectadas	Todo el personal subdirectores	Subdirección de Planeación	Formato de Acciones Correctivas
Riesgos detectados	Todo el personal subdirectores	Subdirección de Planeación	Formato de Acciones preventivas
Propuestas de mejora	Todo el personal subdirectores	Subdirección de Planeación	Formato de acciones de mejora
Importancia de cumplir los requisitos del Usuario	Alta Dirección	Personal involucrado	Reuniones
Capacitaciones a realizar	Gestión Humana, Comunicaciones	Personal relacionado	Oficio, Correo
Auditorías a realizar	Subdirección de Planeación	Audidores, Auditados	Programa de auditados
Cambios en el sistema de Gestión de Calidad	Subdirección de Planeación	Personal a cargo	Acta de Comité del sistema integrado de gestión, verbal,
Desempeño del SGC	Representante de la Dirección	Comité del sistema integrado de gestión	Actas
Información financiera	Subdirectora Financiera	Comité directivo	Informes
Decisiones de Comités	Responsable del Comité	Involucrados	Actas de comités, correos
Plan de Acción	Subdirecciones	Personal relacionado	Correos, reuniones

Adicionalmente el proceso de comunicaciones, cuenta con su **Plan De Comunicaciones** anual para la difusión y visibilización de la información de los servicios y proyectos institucionales a la comunidad.

7.3 Control de Documentos

El Instituto dispone de los siguientes documentos para asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión:

- Manual de calidad, en el cual se incluye la política y los objetivos de calidad Manual

- de específico de responsabilidades y competencias laborales.
- Manual de Procedimientos, en el cual se describe la metodología para realizar las actividades
 - Resoluciones, en las cuales se establece el reglamento para el desarrollo de algunas actividades
 - Registros, los cuales evidencian la aplicación de los procedimientos.

Para controlar la aplicación de los registros de calidad y facilitar su acceso, se cuenta con el procedimiento:

- P-GD-02 “Control de registros de calidad”

El área de Archivo y Correspondencia constituye para todo el personal una fuente de permanente consulta de los diferentes documentos, tanto internos como externos constituyendo un apoyo para el desempeño de las funciones de cada empleado. La subdirección de planeación realiza el control de los documentos de calidad, los formatos de calidad y el normograma, manteniéndolos disponibles para la consulta de todo el personal en el sistema de información SICPA.

7.4 Talento Humano

El personal que realiza trabajos directamente relacionados con la calidad del servicio, tiene su perfil definido en el Manual específico de responsabilidades y competencias laborales. Lo mismo que las responsabilidades generales y específicas y la Autoridad para cada uno de los cargos.

El Instituto tiene definidos varios mecanismos que permiten detectar necesidades de capacitación y tiene establecido el procedimiento P-GH-03 “Capacitación y Entrenamiento del personal”, en el cual se describen los trámites para suministrarlo y los registros que deben quedar al respecto, incluyendo los relacionados con la evaluación de la eficacia de estas actividades.

Con el fin de detectar aspectos de mejoramiento y retroalimentar al personal cada semestre o cada que los subdirectores y el Director General consideren conveniente, se realiza una evaluación de desempeño, conservando registros de la evaluación efectuada y de las acciones convenidas orientadas al logro del mejoramiento.

Los procesos de gestión humana dan cumplimiento a lo dispuesto por la normatividad vigente en materia de vinculación, capacitación y bienestar laboral.

7.5 Infraestructura Informática

El Instituto determina y proporciona hardware y software para los procesos, siendo el proceso de Gestión de la tecnología quien suministra el mantenimiento a la infraestructura informática, para asegurar el funcionamiento de los procesos.

7.6 Adquisición de bienes y servicios

La adquisición de bienes y servicios se realiza mediante la elaboración de términos para invitación, continuando con la recepción, revisión y evaluación de las propuestas, según el caso; para continuar con la formalización del Contrato y por último la ejecución y finalización del contrato.

El Instituto se basa fundamentalmente en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y demás decretos reglamentarios y cuenta el “Manual de Contratación” para asegurar la correcta ejecución de los procedimientos de contratación e interventoría el instituto.

El Instituto selecciona y evalúa los proveedores para asegurar su permanente capacidad de suministrar productos o servicios de acuerdo a los requisitos exigidos.

7.7 Infraestructura Interna y Ambiente de Trabajo

Para la preservación del producto, insumos y materiales de oficina que se adquieren en el Instituto, se dispone del proceso de Infraestructura Interna, cuyo objetivo es Asegurar una efectiva recepción, conservación y provisión de los diferentes recursos físicos que se requieren para la prestación del servicio en el Instituto. El proceso cuenta con los procedimientos documentados de:

- P-GI-01 Procedimiento de Inventario de activos fijos
- P-GI-02 Procedimiento de Recepción, entrega y almacenamiento de bienes

Además gestiona el mantenimiento a las instalaciones y la adecuación de las condiciones físicas del ambiente de trabajo.

7.8 Gestión de los Recursos Financieros

El Instituto cuenta con el proceso de Gestión Financiera el cual se encarga de la planeación, provisión y control de los recursos financieros aprobados por la Dirección General, gestionando el proceso a través de las actividades de Presupuesto, contabilidad y tesorería.

SECCIÓN 8

8. PROCESO DE EVALUACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA

8.1 GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA

8.1.1 Medición, Análisis y Mejora

El Instituto planifica el seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad del servicio y del Sistema Integrado de Gestión y para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de este. En la planificación se consideran los mecanismos utilizados para:

- Evaluar la satisfacción del usuario
- Evaluar el desempeño del sistema
- Verificar la conformidad de los procesos
- Verificar la conformidad del servicio y de los productos

8.1.2 Satisfacción del usuario

El Instituto realiza seguimiento a la satisfacción del usuario mediante los contactos que se hacen permanentemente en las actividades de atención y asesoría territorial y por medio de encuestas que permiten conocer su percepción sobre el instituto,

Para la atención de quejas y reclamos se dispone del procedimiento de atención a PQRS, el cual describe la metodología a seguir para investigar las causas y para la toma de acciones que conlleven a asegurar la satisfacción del Usuario.

8.1.3 Auditorías internas

La Dirección General define anualmente o cuando se requiera un programa de auditorías internas de calidad, cuya frecuencia puede ser más alta para los procesos operativos y para aquellos cuyos resultados presentan no conformidades significativas, las cuales son desarrolladas por personal competente previamente capacitado y entrenado, bajo la metodología establecida en el procedimiento de auditorías internas, donde se describen las responsabilidades de los involucrados y las acciones que deben tomarse para las no conformidades detectadas, sus causas y el seguimiento respectivo que debe hacerse a estas.

Las auditorías de Control Interno, pueden alimentar como información de entrada a las auditorías de Calidad.

8.1.4 Seguimiento y medición de los procesos

El Instituto hace seguimiento y medición de las características del servicio, mediante los indicadores de gestión establecidos en la planificación de los procesos y en el anexo 8, con el fin de verificar que se cumplen los objetivos y los requisitos establecidos en las diferentes etapas de prestación del servicio.

Todos los indicadores de procesos y de objetivos de Calidad (estratégicos) se miden con una periodicidad definida.

En el procedimiento de planeación estratégica y seguimiento, se describe el seguimiento para la medición de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

8.1.5 Seguimiento y medición del producto

El Instituto contrata el desarrollo de los proyectos culturales a través de la modalidad de contratación aplicable, siendo los contratistas los ejecutores de todo el proceso de desarrollo de los proyectos.

En los procesos de contratación en los términos de referencia o pliegos de condiciones se describen las características y los ítems a evaluar para la selección del proveedor y en los contratos las variables de control y el seguimiento que se realiza al proveedor para asegurar la calidad del producto y/o servicio

8.1.6 Análisis de datos

La Entidad tiene definidos los datos que es necesario recopilar para demostrar la conformidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y para evaluar la mejora continua, lo cual se describe en el procedimiento de planeación estratégica y seguimiento

El análisis de datos lo realiza periódicamente cada Jefe de Proceso en sus indicadores y se realiza el análisis, en el cual se definen las acciones necesarias que conlleven a

corregir y/o mejorar las actividades que frecuentemente se realizan para la prestación del servicio.

8.1.7 Mejora continua

En el procedimiento de acciones correctivas y preventivas y de mejora, se describe la metodología a seguir para tramitar las propuestas de mejoras y las sugerencias hechas por el personal o las percibidas en las encuestas de satisfacción de los Usuarios, dejando registradas las decisiones tomadas y los beneficios obtenidos cuándo se han llevado a cabo.

El plan de acción interno está orientado hacia el cumplimiento de las metas anuales para el cumplimiento de los objetivos de procesos.

8.1.8 Acciones correctivas

Con el fin de mantener el Sistema Integrado de Gestión, la Entidad dispone del procedimiento de Aplicación de acciones correctivas, cuyo propósito es el de eliminar las causas de las no conformidades detectadas.

El procedimiento considera, la revisión de las no conformidades, la investigación de las causas, la definición e implementación de acciones y el seguimiento y registro sobre su aplicación y eficacia.

8.1.9 Acciones preventivas

Con el fin de prevenir no conformidades, se dispone del procedimiento de Aplicación de acciones preventivas y de mejora, en el cual se describe la metodología a seguir cuando se detectan no conformidades potenciales (Riesgos) en el Sistema de Integrado de Gestión.

La Estructura de Gestión del riesgo del Instituto, contempla los diferentes elementos metodológicos contemplados por la guía de la Dirección Administrativa de la Función Pública de Octubre de 2018.

La institución constantemente identifica los riesgos asociados a cada proceso, se valoran y se define el mapa de riesgos. El Instituto se ajusta a las metodologías vigentes para gestión del Riesgo suministradas por el DAFP. Igualmente se adoptó la política de administración de riesgos y sus objetivos para la totalidad de los procesos del Instituto de acuerdo a la resolución 000081 del 27 de febrero de 2019.