



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 1 de 54



MANUAL DE CALIDAD ICOPA



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 2 de 54

INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG 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, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

Mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

El MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual estas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de este.

Por esta razón, el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia para dar cumplimiento al objetivo del MIPG de desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua, enmarcando las acciones en los fundamentos de la séptima dimensión como también asegurando razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

Este manual se establece con el fin de efectuar seguimiento, evaluación y control a los procesos, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en cumplimiento al Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, y la norma ISO 9001:2015, contemplando la implementación, continuidad y sostenibilidad de los respectivos sistemas.

Todo lo anterior con la finalidad de fortalecer la entidad y de generar resultados con valor a los grupos de interés.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 3 de 54

1. PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA

1.1 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



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 4 de 54

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 y decreto 2120 y 2121 del 29 de junio 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 versión del 2019 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



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 5 de 54

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. El Instituto implemento un nuevo módulo en la plataforma SICPA (Sistema de Información de Cultura y Patrimonio de Antioquia) donde se articula Calidad, MIPG y SST llamado Sistema Integrado de Gestión (SIG).

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

1.2 CONSEJO DIRECTIVO

1. El Gobernador del Departamento o su delegado
2. El secretario de Hacienda del Departamento o su delegado
3. El secretario de Educación del Departamento o su delegado
4. Un representante del Consejo Departamental de Cultura
5. Un representante del Sector Empresarial
6. Un representante designado por el Gobernador
7. Un representante de las instituciones públicas de educación superior, del orden departamental
8. El director del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia
9. 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:

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



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 6 de 54

2. CONTEXTO ESTRATÉGICO

2.1. 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 dedicados 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 beneficiarios, contribuyendo así al logro de los fines esenciales del departamento y el estado.

2.2 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 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 y activo, orientado al logro de los resultados.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 7 de 54

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.

3. ALCANCE DEL SISTEMA

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia aplica a todos los procesos de la Administración, adoptando los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, la Norma técnica de Calidad ISO 9001:2015 y SG-SST, mediante la identificación, documentación, implementación y mejora continua de sus procesos.

4. 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



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 8 de 54

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 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 presencial en el horario de lunes a viernes 8:00 am a 12:00 y de 2 :00 pm a 5:00 pm

5. SEDE INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA

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.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 10 de 54

6. NUESTROS USUARIOS

Usuarios externos

- Ciudadanos en general
- Comunidad artística y cultural del departamento de Antioquia
- Direcciones municipales de cultura
- Casas de la cultura municipales
- Administraciones Municipales
- Gestores artísticos y culturales de Antioquia
- Corporaciones, fundaciones y organizaciones artísticas culturales
- Creadores artísticos y culturales de Antioquia
- Red Departamental de Bibliotecas
- Vigías del Patrimonio

Cliente internos

- Funcionarios públicos y contratistas que integran todos los procesos del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

Organismos reguladores

- Archivo General de la Nación
- Ministerio de Cultura
- Contaduría General de la Nación
- Fiscalía General de la Nación
- Procuraduría General de la Nación
- Biblioteca Nacional
- Agencia de Defensa Jurídica del Estado
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Dirección Nacional de Derecho de Autor
- Contraloría Departamental



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 11 de 54

Nuestros aliados

- Gobernación de Antioquia
- Ministerio de Cultura
- Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA
- Fábrica de licores de Antioquia FLA
- Teleantioquia
- Activa
- Comfama
- Comfenalco
- Proantioquia
- Sena
- Universidad de Antioquia

7. DEFINICIONES

- 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.
- 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 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la norma ISO 9001:2015, 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.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 12 de 54

- h. **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.
- i. **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, filmico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico o antropológico.
- j. **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.
- k. **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.
- l. **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.

8. GESTIÓN DEL MANUAL

8.1 Objetivo y alcance del manual

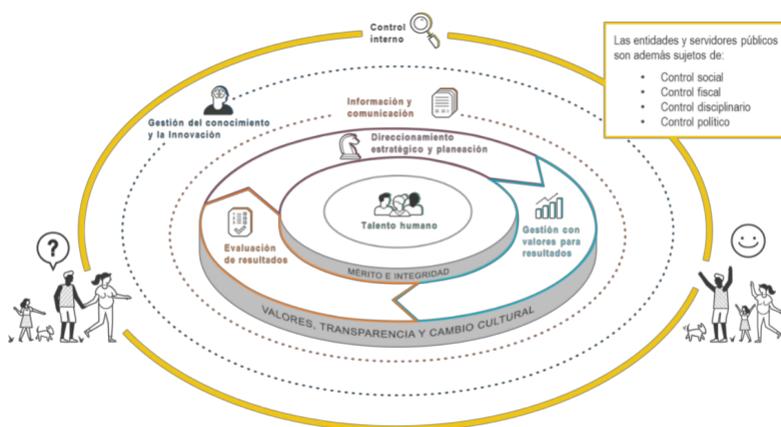
8.1.1 Objetivo del manual

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.

8.1.2 Alcance del manual

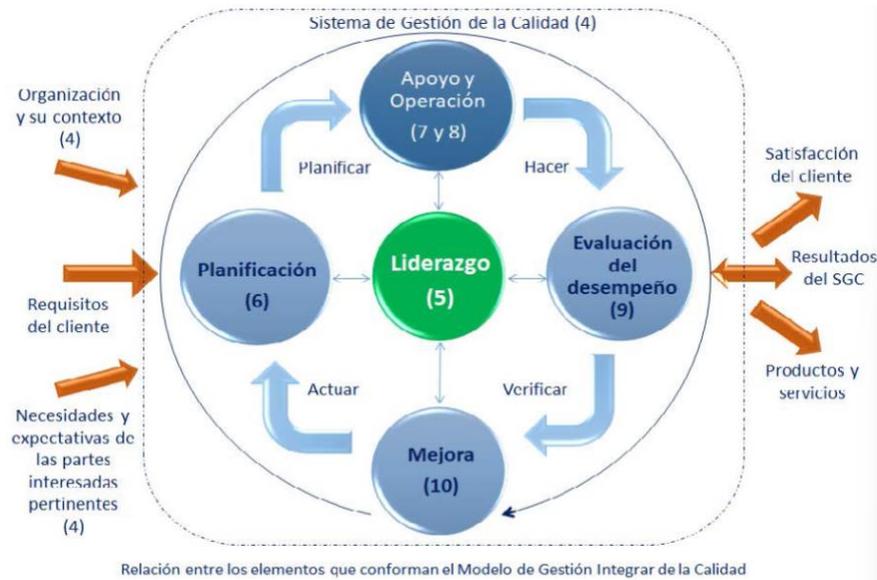
La implementación del manual en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia busca tener un control de la entidad que permita la constante mejora continua en su gestión, aplicando a todos los procesos de la entidad, con el propósito de ser una guía para la ejecución en cuanto al deber ser y hacer de los servidores públicos de la entidad. Siendo un compromiso y responsabilidad de todos conocer la aplicación, implementación y cumplimiento del manual.

Estructura Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG



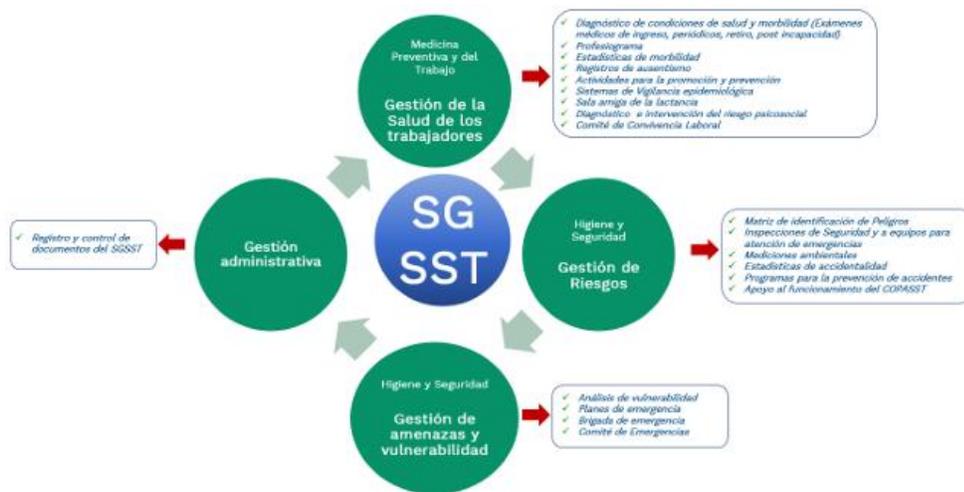
Fuente: Función Pública, 2017

Estructura SGC norma ISO 9001:2015



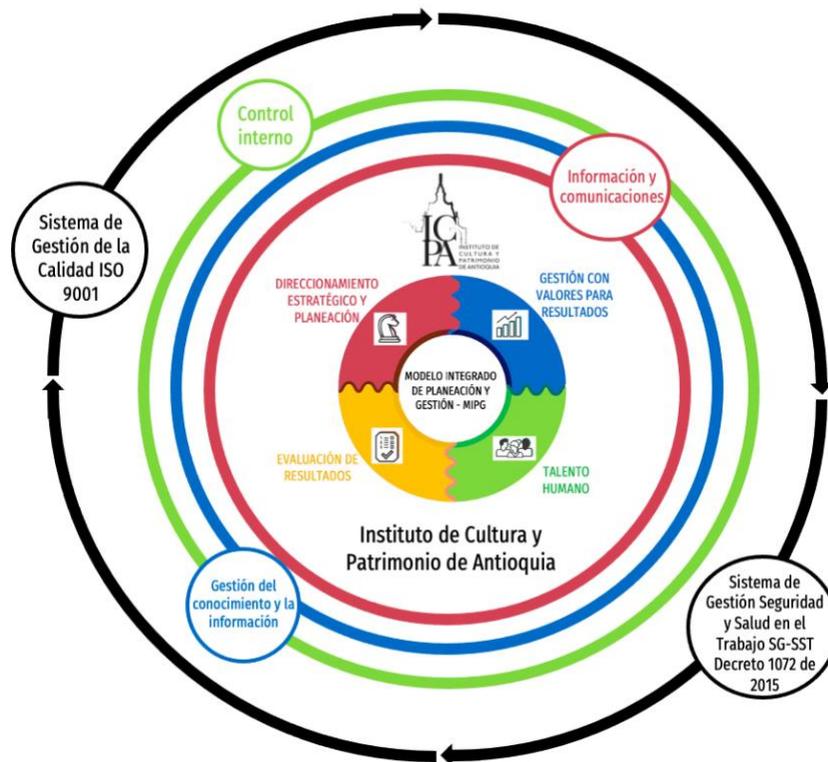
Fuente: Project Management Maintenance, 2020

Estructura del SG-SST



Fuente: Departamento Nacional de Planeación, 2020
 Esquema de integración MIPG, ISO 9001:2015 y SG-SST

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia desarrolla un esquema de integración con el fin de identificar la articulación entre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, norma ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, teniendo en cuenta la estructura PHVA aplicada a cada una de ellas.



Fuente: elaboración propia

8.1.3. 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.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 16 de 54

- **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.
- **LEY 1753 DE 2015,** artículo 133. Intégrense en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998.

8.1.4 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 51N° 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 - Museode Antioquia	Oriente: Avenida Primero de Mayo

8.1.5 Ubicación geográfica del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia



Figura 1. Ubicación geográfica ICPA



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 18 de 54

Relación de los Requisitos de los Procesos con la ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG

PROCESOS DEL INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	DIMENSIONES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG
<p>Gestión Estratégica</p>	<p>4.1 comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos 5.1 liderazgo y compromiso 5.1.2 enfoque al cliente 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 planificación de los cambios 7.1 recursos 7.3 toma de conciencia 7.5.2 creación y actualización 7.5.3 control de la información documentada 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 generalidades 9.1.3 análisis y evaluación 9.2 auditoría interna 10.1 generalidades 10.2 no conformidad y acción correctiva 10.3 mejora continua</p>	<p>DIMENSIÓN 2: - Política de Planeación institucional</p> <p>DIMENSIÓN 4: - Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional</p> <p>DIMENSIÓN 5: - Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</p>
<p>Gestión Participativa de la Cultura</p>	<p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 7.1.6 Conocimiento de la organización 7.4 Comunicación 8. Operación 9.1.2 Satisfacción del cliente</p>	<p>DIMENSIÓN 3: - Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública - Política de Servicio al ciudadano</p> <p>DIMENSIÓN 6: - Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación</p>



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 19 de 54

<p>Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural</p>	<p>4. Contexto de la organización 6. Planificación 7.1.6 Conocimiento de la organización 8. Operación 9.1.2 Satisfacción del cliente</p>	<p>- DIMENSION 3: Política de servicio al ciudadano</p> <p>- DIMENSIÓN 6: Política de gestión del conocimiento y la innovación</p>
<p>Gestión del Fortalecimiento de la Cultura</p>	<p>7. Apoyo 7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades 7.1.2 Personas 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 8.1 Planificación y control operacional 9. Evaluación del desempeño</p>	<p>- DIMENSION 3: Política de servicio al ciudadano</p> <p>- DIMENSIÓN 6: Política de gestión del conocimiento y la innovación</p>
<p>Gestión del Patrimonio</p>	<p>4. Contexto de la organización 7.5 Información documentada 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p>	<p>DIMENSIÓN 3: - Política de racionalización de trámites - Política de servicio al ciudadano</p> <p>DIMENSIÓN 6: - Política de gestión del conocimiento y la innovación</p>
<p>Gestión de Comunicaciones</p>	<p>4.1 comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes 5.1.2 enfoque al cliente 5.2.2 comunicación de la política de la calidad 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.3 toma de conciencia 7.4 comunicación 8.2.1 comunicación con el cliente 10.2 no conformidad y acción correctiva 10.3 mejora continua</p>	<p>DIMENSION 3: - Política de servicio al ciudadano - Política de participación ciudadana en la gestión pública - Política de gobierno digital: tic para la gestión (gobierno en línea)</p> <p>DIMENSIÓN 5: - Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</p>



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 20 de 54

<p>Gestión de la Tecnología</p>	<p>4.1 comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1.2 enfoque al cliente 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 planificación de los cambios 7.1 recursos 7.3 toma de conciencia 7.5.3 control de la información documentada 10.1 generalidades 10.2 no conformidad y acción correctiva 10.3 mejora continua</p>	<p>DIMENSIÓN 3: - Política de gobierno digital: tic para la gestión (gobierno en línea) - Política de seguridad digital</p>
<p>Gestión Humana</p>	<p>4. contexto de la organización 4.1 comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas ISO 9001:2015 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6. planificación 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 planificación de los cambios 7. apoyo 7.1.2 personas 7.1.6 conocimientos de la organización 7.2 competencia 7.3 toma de conciencia 7.4 comunicación 9. evaluación del desempeño 9.1.1 generalidades 9.1.3 análisis y evaluación 10. mejora 10.1 generalidades 10.2 no conformidad y acción correctiva 10.3 mejora continua</p>	<p>DIMENSIÓN 1: - Política de gestión estratégica de talento humano</p> <p>DIMENSIÓN 2: - Política de integridad</p> <p>DIMENSION 3: - Política de servicio al ciudadano</p> <p>DIMENSIÓN 6: - Política de gestión del conocimiento y la innovación</p> <p>SST</p> <p>DIMENSION 3: - Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</p>



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 21 de 54

Gestión Documental	4.1 comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.3 infraestructura 7.1.6 conocimientos de la organización 7.3 toma de conciencia 7.5 información documentada 7.5.1 generalidades 7.5.3 control de la información documentada 10.1 generalidades 10.2 no conformidad y acción correctiva 10.3 mejora continua	DIMENSION 3: - Política de servicio al ciudadano DIMENSIÓN 5 - Política de gestión documental
Gestión Jurídica	4.1 comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 planificación de los cambios 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación 10.2 no conformidad y acción correctiva 10.3 mejora continua ISO	DIMENSIÓN 2: - Política de compras y contratación DIMENSION 3: - Política de defensa jurídica



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 22 de 54

<p>Gestión de la Infraestructura Interna</p>	<p>6. planificación 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 planificación de los cambios 7.1.1 generalidades 7.1.3 infraestructura 7.1.4 ambientes para la operación de los procesos 7.3 toma de conciencia 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.3 información para los proveedores 9. evaluación del desempeño 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 generalidades 9.1.3 análisis y evaluación 10. mejora 10.3 mejora continua</p>	<p>DIMENSIÓN 3: - Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</p>
<p>Gestión Financiera</p>	<p>4.1 comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1.2 enfoque al cliente 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 planificación de los cambios 7.1.1 generalidades 7.1.3 infraestructura 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos 7.3 toma de conciencia 7.5.2 creación y actualización</p>	<p>DIMENSIÓN 2: - política de compras y contratación</p>



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 23 de 54

	<p>9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>9.1.1 generalidades</p> <p>9.1.2 satisfacción del cliente</p> <p>9.1.3 análisis y evaluación</p> <p>10.1 generalidades</p> <p>10.2 no conformidad y acción correctiva</p> <p>10.3 mejora continua</p>	
<p>Gestión de la Evaluación y el Control</p>	<p>4.1 comprensión de la organización y de su contexto</p> <p>4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</p> <p>4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos</p> <p>5.1 compromiso de la dirección</p> <p>5.1.1 generalidades</p> <p>5.1.2 enfoque al cliente</p> <p>5.2 política</p> <p>5.2.1 establecimiento de la política de la calidad</p> <p>5.2.2 comunicación de la política de la calidad</p> <p>5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p> <p>6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</p>	<p>DIMENSION 3:</p> <p>- Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</p>



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 24 de 54

6.3 planificación de los cambios
7.1.6 conocimientos de la organización
7.3 toma de conciencia
7.5 información documentada
7.5.1 generalidades
7.5.2 creación y actualización
7.5.3 control de la información documentada
8.1 planificación y control operacional
8.6 liberación de los productos y servicios
8.7 control de las salidas no conformes
9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.1 generalidades
9.1.2 satisfacción del cliente
9.1.3 análisis y evaluación
9.2 auditoría interna
9.3 revisión por la dirección
10.1 generalidades
10.2 no conformidad y acción correctiva
10.3 mejora continua



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 25 de 54

8.2 Presentación y uso del manual

8.2.1. Responsabilidades con respecto al manual

Las responsabilidades con respecto al manual están distribuidas así:

8.2.1.1. Responsabilidades de la Dirección General

- Aprobar el contenido del manual, ratificando con su firma en la parte final del documento.

8.2.1.2. 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.

8.3. Control del manual

8.3.1. Revisión del manual

El manual es revisado en su totalidad, siendo responsabilidad de la subdirección de planeación 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.

8.3.2. Aprobación del manual

La aprobación de cada sección la hace quien haya sido delegado por la Dirección como Representante del Sistema, verificando que lo escrito se ajusta a las políticas de la Entidad, firmando en la casilla correspondiente a “aprobado por”, que se encuentra en la parte final del documento.

8.3.3. 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 al encargado del SGC, 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



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 26 de 54

dos numerales anteriores, siendo responsabilidad de la subdirección de planeación, dejar registrada la naturaleza de los cambios del manual en el formato de “Listado de control de documentos”.

8.3.4. Control de copias

No se generan copias de los documentos del SGC. Solo estarán disponibles en los Sistemas de información los documentos vigentes. Todos quienes necesiten documentación relacionada deben consultar estos sistemas y no tener copias impresas de dichos documentos.

4. PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO

4.1 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 4 denominado “Antioquia Unida por la creación y la Cultura”, el cual contiene los siguientes programas:

PROGRAMA 1: CULTURA PARA VIVIR EN UN TERRITORIO DIVERSO Y EN PAZ.

Promover e impulsar estrategias que garanticen el desarrollo de las artes y la cultura en Antioquia mediante la implementación de entrega de estímulos, dotación de espacios mejoramiento de la infraestructura cultural, educación formal, capacitación y circulación de procesos artísticos y culturales que incentiven las expresiones culturales y artísticas del departamento de Antioquia, así como el fortalecimiento de la industria y emprendimientos culturales y creativos.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 27 de 54

PROGRAMA 2: INSTITUCIONALIDAD CULTURAL SÓLIDA Y ARTICULADA CON LOS TERRITORIOS.

Activar, consolidar y promover una ciudadanía cultural que se sabe responsable de lo que sucede en el ámbito de la cultura en el Departamento, reconociendo su impacto en el bienestar y en el desarrollo humano sostenible. Esta ciudadanía comprende que la cultura representa todo lo que somos como colectividad social, por lo tanto, sus dinámicas no son un asunto exclusivo de artistas, gestores, gestoras o instituciones.

Promover e impulsar estrategias que garanticen el desarrollo de las artes y la cultura en Antioquia mediante la implementación de entrega de estímulos, dotación de espacios mejoramiento de la infraestructura cultural, educación formal, capacitación y circulación de procesos artísticos y culturales que incentiven las expresiones culturales y artísticas del departamento de Antioquia, así como el fortalecimiento de la industria y emprendimientos culturales y creativos.

PROGRAMA 3: RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO

Fortalecer los procesos de protección, conservación, investigación, formación y divulgación del patrimonio cultural material e inmaterial del departamento de Antioquia, generando las condiciones necesarias para su reconocimiento, disfrute, activación, conservación, salvaguarda, difusión y sostenibilidad, teniendo en cuenta las diferentes manifestaciones culturales de cada subregión y las diversas formas de apropiación por sus pobladores, en cumplimiento al Plan Departamental de Patrimonio, formulado en 2019.

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 Públicas 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



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 32 de 54

4.1.1 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.

4.1.1.1 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 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.

4.1.1.2 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.

4.1.1.2.1 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.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 33 de 54

4.1.2 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

4.1.2.1 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 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 y activo, 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.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 34 de 54

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 de 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.

4.1.2.1.1 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 se registran en la siguiente matriz:



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 35 de 54

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO	MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y REVISIÓN	RESPONSABLE
CLIENTES / CIUDADANOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio ágil con calidad 2. Información veraz y oportuna 3. Entrega de los requisitos pactados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad, continuidad, cobertura del servicio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar política de servicio al ciudadano 2. Realizar las convocatorias en los tiempos definidos 3. Realizar seguimiento a todas las PQRS 	<ol style="list-style-type: none"> 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
COMUNIDADES DEL DEPARTAMENTO DE ANTIQUIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protección al Sector cultural 2. Generación de empleo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo a las comunidades 2. Visibilidad en el sector cultural 3. Recursos para el desarrollo y generación de oportunidades creación y circulación. 	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas de satisfacción 2. Ejecución de recursos 	Subdirección Administrativa y Financiera Subdirección de planeación Líder de proyectos Técnicos de área Profesional universitario convocatorias
FUNCIONARIOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienestar social 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación personal y profesional 2. Estabilidad laboral 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar un plan de bienestar 2. De acuerdo con el cumplimiento de las actividades laborales 	<ol style="list-style-type: none"> 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
PROVEEDORES CONTRATISTAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las condiciones pactadas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Continuidad en el contrato 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programación de pagos en las fechas establecidas 2. Evaluando al proveedor del servicio prestado 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento al procedimiento de pago 2. Cumplimiento al procedimiento de evaluación de proveedores 	Subdirección Administrativa y Financiera Profesional universitario bienes



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 36 de 54

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	1. Cumplimiento de las funciones del Comité: 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
----------------------------------	---	--	---	---	--

4.1.2.2 Sistema de Gestión de Calidad

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

En el siguiente mapa de procesos, 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



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 37 de 54

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

4.1.2.2.2 Documentación del Sistema Integrado de Gestión

En el procedimiento de para la Elaboración y Control de documentos, se describen los lineamientos sobre la Información Documentada y aplicación en cada proceso.

4.1.2.2.3 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 gestión, se especifica en la caracterización de cada proceso los requisitos aplicables del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la norma ISO 9001:2015



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 38 de 54

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 listado 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, la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015
- Las políticas de operación.

4.1.2.2.4 Mantenimiento del Sistema de Gestión

Los cambios tecnológicos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG o cambios de control, de legislación u otros que puedan afectar el Sistema Integrado de Gestión y la norma ISO 9001:2015, son evaluados por los líderes de los procesos, por los responsables del SGC y de MIPG con el fin de tomar acciones que conlleven a su mantenimiento.

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.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 39 de 54

4.1.3 Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.1.3.1 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.

La autoridad con relación a las actividades que desarrolla cada cargo se visualiza en el organigrama.

4.1.3.2 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.

4.1.4 Revisión por la Dirección

La Dirección General, evalúa anualmente la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, además de las oportunidades de mejora y las necesidades de cambio, siguiendo para ello el procedimiento P-GE-05 “procedimiento para revisar el sistema de gestión de calidad”, donde se describen las siguientes entradas necesarias para la revisión:

- Estados de las acciones de la revisión por la dirección anterior
- Cambios en las cuestiones externa e internas que sean pertinentes al SGC
- Desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad
- Satisfacción del cliente
- Logro de los objetivos de calidad
- Desempeño de los procesos y su conformidad



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 40 de 54

- No conformidades y acciones correctivas
- Resultado de seguimiento y medición
- Resultados de las auditorias
- Desempeño de los proveedores
- Adecuación de los recursos
- Eficiencia de las acciones abordadas en los mapas de riesgos y las oportunidades
- Oportunidades de mejora
- Necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad
- Necesidad de recursos
- Anexos

4.1.5 Provisión de recursos

El Director define con los diferentes Subdirectores, los recursos necesarios para mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión 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.

4.1.6 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, invaluable 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

4.1.7 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.

5. PROCESOS OPERATIVOS

5.1 Planificación de la prestación del servicio

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



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 42 de 54

- 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 misionales, 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 caracterización.

5.1.1 Productos y/o Servicios

En Plan de Desarrollo Departamental, se describen los programas culturales que aportarán al desarrollo del Departamento de Antioquia, los cuales son productos y servicios del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

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:

- Portafolio Departamental de Estímulos
- Portafolio de programas de formación artística, cultural y patrimonial
- Planes municipales de cultura
- Políticas públicas artísticas, culturales y patrimoniales
- Generación de espacios de encuentro para la participación ciudadana
- Circulación artística y cultural
- Infraestructuras culturales mejoradas
- Bibliotecas municipales dotadas
- Escuelas de música dotadas
- Casas de la cultura dotadas
- Implementación del plan Departamental de Patrimonio
- Sistema de Información de Cultura y Patrimonio de Antioquia



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 43 de 54

Servicios:

- Consulta de prensa en la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra
- Consulta de Referencia especializada en la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra
- Consulta y préstamo de libros en la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra
- Sala de Exposición Rafael Uribe Uribe
- Galería de Arte
- Alquiler o préstamo de espacios y locaciones
- Punto de atención al ciudadano

5.2 Procesos relacionados con el usuario

Los requisitos legales para el Instituto, relacionados con la prestación del servicio, se especifican en el 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 sujeta 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 sujeta 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.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 44 de 54

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.

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.

5.3 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

Gestión del Fortalecimiento de la cultura

- Fomento a Manifestaciones Artísticas y Culturales
- Desarrollo del programa Antioquia VIVE la música, la danza y el teatro
- Dotación de instrumentos
- Dotación a bibliotecas
- Gestión de museos



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 45 de 54

- Gestión de la lectura y las bibliotecas
- Gestión de la infraestructura cultural
- Servicios Culturales del Palacio de la Cultura
- Activación Palacio
- 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 Hernán 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.

5.4 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 sujetos de atención en las diferentes etapas de desarrollo de los procesos.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 46 de 54

5.5 Propiedad del cliente

Como La propiedad del usuario se identifican obras de arte, libros e información personal de cada usuario. 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.

Los libros son almacenados y catalogados en la Biblioteca del instituto donde se cuenta con control de acceso y de consulta. La información del usuario es tratada bajo los lineamientos de la ley 1581 de 2012.

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 propietario.

5.6 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 higrómetros utilizados, se encuentran en condiciones de uso y correctamente calibrados, a fin de que los datos registrados sean confiables.

5.7 Control de las salidas No Conformes

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



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 47 de 54

- 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 de salidas 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.

6. PROCESOS DE APOYO

6.1 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

6.2 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:



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 48 de 54

QUE SE COMUNICA	QUIEN COMUNICA	A QUIEN SE LE COMUNICA	MEDIO UTILIZADO
Políticas de la Entidad	Alta Dirección	Personal a cargo	Escrito, verbal, comités, correo electrónico
Metas y objetivos	Alta Dirección	Personal a cargo	Escrito, verbal, comités, correo electrónico
Responsabilidades y autoridad	Subdirector Administrativo y Financiero	Todo el personal	Manual específico de funciones y competencias laborales
Eventos por realizar	Comunicaciones	Personal involucrado	Escrito, correos, boletín, Whatsapp corporativo
Comportamiento de las metas del plan de desarrollo	Subdirección de planeación	Personal Involucrado	Escrito, correos, boletín, cartelera
Evaluación de proveedores	Profesional Responsable	Subdirectores y proveedores	Escrito, correo
Resultados de indicadores	Cada subdirector	Comité Directivo Comité del sistema integrado de gestión	Escrito, verbal, correo
Inquietudes con el clima laboral	Todo el personal subdirectores	Subdirector administrativo y financiero	Escrito, Verbal, correo
No conformidades detectadas	Todo el personal subdirectores	Subdirección de Planeación	Plan de mejoramiento institucional
Riesgos detectados	Todo el personal subdirectores	Subdirección de Planeación	Correo, reunión, acta
Propuestas de mejora	Todo el personal subdirectores	Subdirección de Planeación	Escrito, correo
Importancia de cumplir los requisitos del Usuario	Alta Dirección	Personal involucrado	Reuniones, correo
Capacitaciones a realizar	Gestión Humana	Personal relacionado	Plan de capacitaciones



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 49 de 54

Auditorías a realizar	Subdirección de Planeación	Audidores, Auditados	Programa de auditorias
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	Subdirector Administrativo y Financiero	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.

6.3 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 específico de responsabilidades y competencias laborales.
- 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-GA-007 “control de documentos 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



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 50 de 54

en el sistema de información SICPA.

6.4 Talento Humano

El personal que realiza trabajos directamente relacionados con la calidad del servicio tienen 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 entre ellos está el plan de capacitaciones y el cronograma, en donde se establecen los cursos, diplomando o charlas de acuerdo con la encuesta que se le realizan a todos los funcionarios del ICPA.

Con el fin de detectar aspectos de mejoramiento y retroalimentar al personal cada semestre los subdirectores y el director realizan la evaluación de desempeño en los términos que definan, 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.

6.5 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.

6.6 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 del instituto.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 51 de 54

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

6.7 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.

6.8 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.

7. PROCESO DE EVALUACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA

7.1 GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA

7.1.1 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



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 52 de 54

7.1.2 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 de la página web en la cual se pueden radicar y posteriormente se hace la asignación y seguimiento sobre la PQRS de manera directa ya que se asigna un número único de identificación a cada petición. Las directrices para la gestión general de las PQRS están consignadas en el procedimiento P-GA-05.

7.1.3 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 misionales 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 auditorias de Control Interno, pueden alimentar como información de entrada a las auditorias de Calidad.

7.1.4 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, 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.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 53 de 54

7.1.5 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.

7.1.6 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. Cada responsable de Proceso en sus indicadores 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.

7.1.7 Identificación de riesgos y Oportunidades

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 000259 de 2021.

En cuanto a las oportunidades existe una metodología para su identificación y su tratamiento consolidados en Matriz de Oportunidades.

HISTORIAL DE CAMBIOS, ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

N.º	Fecha	Descripción del cambio
08	16/08/2024.	<p>Se realizan ajustes soportados en la revisión del Estado actual del SGC. Tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se cambió la metodología para manejo de Obsoletos. La información vigente o "Activa" es la que reposa en el SICPA.• Se enfatiza en la plataforma estratégica para el instituto según lineamientos de norma ISO 9001:2015 (Política y Objetivos de Calidad) .• Se relaciona metodología vigente para trámite de PQRS.



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GE-01
Versión: 08
Fecha: 16/08/2024
Página: 54 de 54

- Se cambia el concepto de producto no conforme por Salidas No conformes.

Elaboró: Fernando Rodríguez Contratista SGC Fecha: 16/08/2024	Revisó: Sandra Milena Díaz Ríos Contratista MIPG Fecha: 16/08/2024	Aprobó:  Lina Zapata, Subdirectora de planeación Fecha: 16/08/2024	Estado: R
--	---	--	------------------