
 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: M-DE-001
		Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 1 de 35

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA PERSONERÍA DE RIONEGRO - SIGPRI

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En la Personería Municipal de Rionegro estamos comprometidos a promover, proteger, orientar y defender los derechos constitucionales y legales, así como vigilar la conducta oficial y la protección del interés público de la comunidad rionegrera, mediante la prestación de un servicio con eficiencia y eficacia, y buscando la satisfacción del usuario y demás grupos de valor. Para ello nos comprometemos a:

- Integrar un equipo humano competente y gestionar peligros y riesgos de manera que se proporcione un ambiente de trabajo sano y seguro.
- Realizar un uso transparente y eficiente de los diferentes recursos disponibles, propendiendo por la sostenibilidad fiscal y ambiental.
- Dar cumplimiento a los requisitos legales y otros requisitos aplicables.
- Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en el control y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 2 de 35

1. PRESENTACIÓN

1.1. Objetivo del manual


Describir el Sistema Integrado de Gestión que la Personería Municipal de Rionegro establece, implementa, mantiene y mejora continuamente con el fin de asegurar la prestación de sus servicios, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios.

Dicho manual se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en las siguientes normas:

- ✓ NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ NTC ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Ley 87 de 1993, Art 1.

El Sistema de Integrado de Gestión descrito en este manual, permite evaluar el funcionamiento de la Entidad, el desempeño de los empleados y proveedores, y mejorar la competitividad en el medio; adicionalmente se encuentran descritos los procesos definidos por la Alta Dirección, su interacción y gestión para la adecuada y oportuna prestación de los servicios.

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto pueden ser logrados mediante la metodología de (PHVA) “Planificar – Hacer – Verificar – Actuar”, con un enfoque global sobre el “pensamiento basado en el riesgo”, para prevenir “resultados no deseables”.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: M-DE-001
		Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 3 de 35

1.2. Alcance del Manual del Sistema Integrado de Gestión

El campo de aplicación de este manual del Sistema Integrado de Gestión comprende todas aquellas actividades de la Personería Municipal de Rionegro asociadas a los procesos relacionados en el numeral 1.2, y que son acordes con las normas ISO-9001:2015, ISO 14001:2015, 45001:2018 y la Ley 87 de 1993, Art 1; a través de los cuales la Personería en cumplimiento de su misión presta los servicios, teniendo en cuenta los diferentes contextos.

2. Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión


La documentación del sistema integrado de gestión se encuentra clasificadas de la siguiente manera:

Primero	Manuales
Segundo	Políticas
Tercero	Caracterización de los procesos
Cuarto	Procedimientos
Quinto	Guías, instructivos, rutas
Sexto	Formatos
Séptimo	Registros
Octavo	Documentos externos

Sistema de codificación y clasificación de la documentación:

El código asignado a cada documento está conformado por tres elementos:

Letra que representa el tipo de documento + Sigla del proceso al que está asociado el documento
+ Número de tres dígitos asignado en la secuencia.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: M-DE-001
		Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 4 de 35

Ejemplo:

El Manual del Sistema Integrado de Gestión está asociado al proceso Direccionamiento Estratégico (cuya sigla es DE), es el primer documento de su tipo creado para este proceso y los manuales son representados con la letra M. Así, el código del Manual del Sistema Integrado de Gestión es el siguiente:

Letra que representa el tipo de documento = **M**

Sigla del proceso al que está asociado el documento = **DE**

Número asignado en la secuencia = **001**


$$M + DE + 001 = M-DE-001$$

A continuación, se relaciona la letra que representa cada tipo documental y la sigla asociada a cada proceso.

Documento	Letra
Manuales	M
Políticas de Gestión	PG
Caracterizaciones	C
Procedimientos	P
Registros	R
Guías	G
Formatos	F

A continuación, las siglas de cada proceso:

Proceso	Sigla
Direccionamiento Estratégico	DE
Comunicaciones	C
Ejercicio del Ministerio Público	AP
Protección de los Derechos Humanos	DH
Vigilancia Administrativa y Conducta Oficial	VA
Talento Humano	TH
Contratación	CO
Información Documentada	ID

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: M-DE-001
		Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 5 de 35

Proceso	Sigla
Seguimiento, Evaluación y Mejora	SEM
Control Interno	CI

- **Documentos para conservar**

Se conservarán todos aquellos documentos que son utilizados en la prestación de los servicios, que incluyen información que sirva para demostrar que dichos servicios tienen la calidad requerida.

Aquellos documentos que son generales de definición de procesos y servicios se conservaran en la última versión aplicable.

Aquellos documentos que son guías de actividades y diligenciamiento de formatos, se conservarán con posibilidad de establecer relación inequívoca entre estos documentos y servicios que ampara.


- **Tipo y medios de archivo.**

Salvo autorización expresa del Personero y Comité Institucional de Gestión y Desempeño, solo se archivarán documentos originales en la Dirección y se entregarán según se requiera copias.

Los medios de archivo serán adecuados para garantizar el archivo sin deterioro de esta documentación, así como su disponibilidad.

- **Destrucción de documentación.**

La destrucción de la documentación es de expresa autorización del Personero y Comité Institucional de Gestión y Desempeño, quien deberá tener en cuenta los requisitos de la Entidad.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 6 de 35

- **Periodos mínimos de conservación.**

La documentación del Sistema Integrado de Gestión, tanto general como específica, se mantendrá de acuerdo con lo establecido en la plataforma virtual.

3. PRESENTACIÓN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE RIONEGRO

NOMBRE: Personería Municipal de Rionegro

DIRECCIÓN: Calle 61b N 44 - 21 Casa de Justicia Jorge Humberto González Noreña, Rionegro, Colombia

TELÉFONO CONMUTADOR: (57) 204 03 60 Ext. 4136 y 4128

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA: (57) 204 03 60 Ext. 4136 y 4128


LÍNEA ANTICORRUPCIÓN: (57) 204 03 60 Ext. 4136 y 4128

CORREO INSTITUCIONAL: personeria@rionegro.gov.co

NOTIFICACIONES JUDICIALES: notificacionesjudiciales@personeriarionegro.gov.co

Misión

La Personería de Rionegro es una Personería especial del orden municipal que en el desarrollo de su gestión cumple las funciones que le señalan la Constitución Política y la Ley, trabajando por la guarda, promoción, difusión, y defensa de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial; promoviendo el ejercicio de las libertades civiles, los deberes y derechos para un orden justo de convivencia.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 7 de 35

Visión

La Personería de Rionegro, en el año 2028, espera ser reconocida como una entidad comprometida con el cumplimiento de su objeto misional, siendo un referente por su trabajo para la promoción y defensa de los Derechos Humanos, la satisfacción de sus grupos de valor, el manejo transparente de la información y la gestión eficiente de los recursos disponibles.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN


4.1. Organización y su entorno

La Personería Municipal de Rionegro, establece, documenta, implementa y mantiene su Sistema Integrado de Gestión, y mejora continuamente en su eficacia de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y Ley 87 de 1993, Art 1; para ello utiliza el **Análisis del Contexto DOFA**, dejando registro del mismo; lo anterior permite determinar los aspectos externos e internos que afectan a su capacidad de lograr el resultado deseado dentro del Sistema integrado de Gestión.

4.2. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Personería determinará cuales son las partes interesadas pertinentes al sistema integrado de gestión y control interno y sus requisitos, igualmente realizará el seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos, ello a través del proceso Satisfacción de partes interesadas.

La Personeria Municipal de Rionegro determina, revisa y controla en sus procesos, procedimientos y guías de trabajo:

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: M-DE-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 8 de 35

- Las partes interesadas que son relevantes para el SIGPRI.
- Los requisitos de estas partes interesadas.

Partes interesadas internas

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Empleados

Contratistas

Partes interesadas externas

Comunidad

Ministerio del Trabajo

Alcaldía

Concejo Municipal

Entidades del orden central y descentralizadas

Órganos de Control

Jueces de Conocimiento y de Garantías

Defensores de Familia

Sindicatos


Veedurías

Proveedores

4.3. Alcance del Sistema Integrado de Gestión

La Personería de Rionegro presta servicios de atención al ciudadano, previene y controla la función pública, promueve y defiende los derechos humanos, y vigila la función administrativa y conducta oficial.

En este sentido, aplican todos los numerales de las normas ISO, a excepción de los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015:

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 9 de 35

- El numeral 7.1.5 (Recursos de seguimiento y Medición) porque no se utilizan equipos de medición en la prestación de los servicios misionales.
- El numeral 8.3 (Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios) en razón a que los servicios de Asuntos Penales e Interés Público, Promoción y Defensa de Derechos Humanos, y Vigilancia Administrativa y Conducta Oficial se aplican bajo los lineamientos de la normatividad legal vigente, así mismo la Entidad no formula políticas públicas, vigila que se cumplan, por lo tanto, no requiere diseñar y desarrollar ningún instrumento legal relacionado con los servicios misionales.
- El numeral 8.4.1 (Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente – Generalidades - literal b.) Porque los servicios misionales de la Entidad son prestados directamente y no son tercerizados.


4.4. Sistema Integrado de Gestión

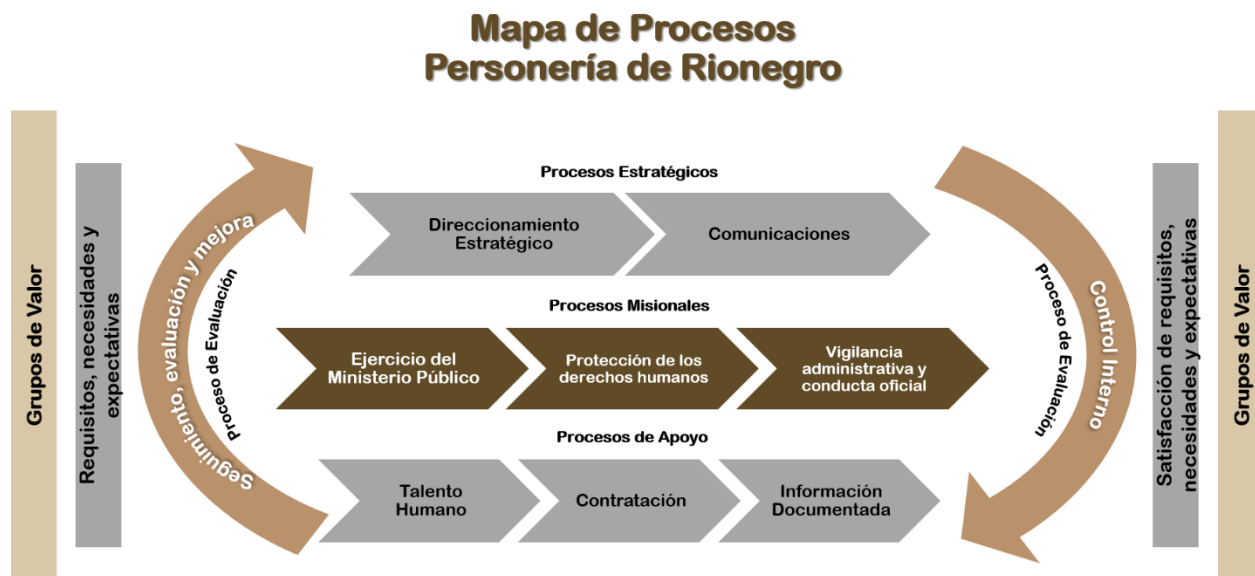
Para garantizar la efectividad de la política del Sistema Integrado de Gestión; alcanzar los objetivos propuestos y asegurar que los servicios sean conformes con los requisitos de los clientes/usuarios, partes interesadas, la normatividad ambiental y el cumplimiento de los requisitos, la Personería ha establecido, documentado e implementado un Sistema de integrado de Gestión cuyas directrices han sido plasmadas en el presente Manual.

Como requisito para la implementación de los procesos la Personería Municipal de Rionegro se han realizado las siguientes actividades:

Identificación de procesos

Para efectos de cumplir este requisito se llevó a cabo la determinación del Mapa de Procesos. El Sistema Integrado de Gestión está compuesto por diez procesos, así:

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 10 de 35




Mapa de Procesos de la Personería Municipal de Rionegro

Caracterización de los procesos

Las caracterizaciones contienen: objetivo del proceso, alcance del proceso, estrategia del proceso, entradas, actividades en ciclo PHVA, responsables, salidas clientes/usuarios/partes interesadas, recursos asociados a la gestión del proceso, requisitos, gestión del riesgo, gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud en el trabajo, gestión del cambio, seguimiento, indicadores de gestión, documentos internos, documentos externos, registros, procedimientos adscritos a este proceso y puntos de control.

5. LIDERAZGO

La Alta Dirección está comprometido con el buen desarrollo de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, el interés se basa en la búsqueda del mejoramiento continuo y en la eficacia de cada uno de sus procesos.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 11 de 35


5.1. Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección ha demostrado su compromiso a través del desarrollo de los siguientes aspectos:

- Establece la política del Sistema Integrado de Gestión basada en el buen funcionamiento de los procesos, la disminución de la contaminación y el cuidado de sus trabajadores.
- Constituye y verifica los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- Comunica a sus trabajadores la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Realiza periódicamente evaluaciones y revisiones en el Sistema con el fin de verificar su efectividad.
- Identifica los cambios necesarios y las oportunidades de mejora en la organización.
- Asegura la disponibilidad de los recursos para todos los procesos del sistema integrado de gestión.

La Personería de Rionegro se compromete a cumplir la política del Sistema Integrado de Gestión planteada en este documento, cuyo objetivo es el desarrollo y mejora continua del servicio, así como de velar para que se respete por todas las personas que integran la entidad y se de cumplimiento de las disposiciones descritas en el manual.

Se compromete también a realizar de forma permanente la evaluación de la aplicación y eficacia de estas disposiciones, garantizando, cuando sea necesario, la implementación de acciones correctivas y de mejora, fomentando la cooperación y el respeto mutuo entre los trabajadores y proveedores, a fin de que se alcancen todos los objetivos marcados y que los usuarios reciban la mejor atención y servicio.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 12 de 35

Enfoque al cliente

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño promueve el cumplimiento de los requisitos a cumplir en beneficio de los usuarios, establecidos en las diferentes normas, leyes y decretos, mediante el desarrollo de los procesos y procedimientos internos.


5.2. Política del Sistema Integrado de Gestión

La política del Sistema Integrado de Gestión de la Personería de Rionegro se encuentra alineada con el propósito de suministrar un servicio conforme con los requisitos relacionados con la satisfacción de los clientes/usuarios, el cuidado del medio ambiente y la promoción de la seguridad y salud de sus trabajadores.

La Alta Dirección para la difusión de su política establece fundamentalmente:

- La difusión de la documentación del Sistema Integrado de Gestión: manuales, políticas, procedimientos, guías y formatos.
- El involucramiento de todo el personal en el conocimiento, comprensión, aceptación y explicación del sistema.
- La divulgación a todos los niveles de la evolución de los índices y parámetros que miden la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

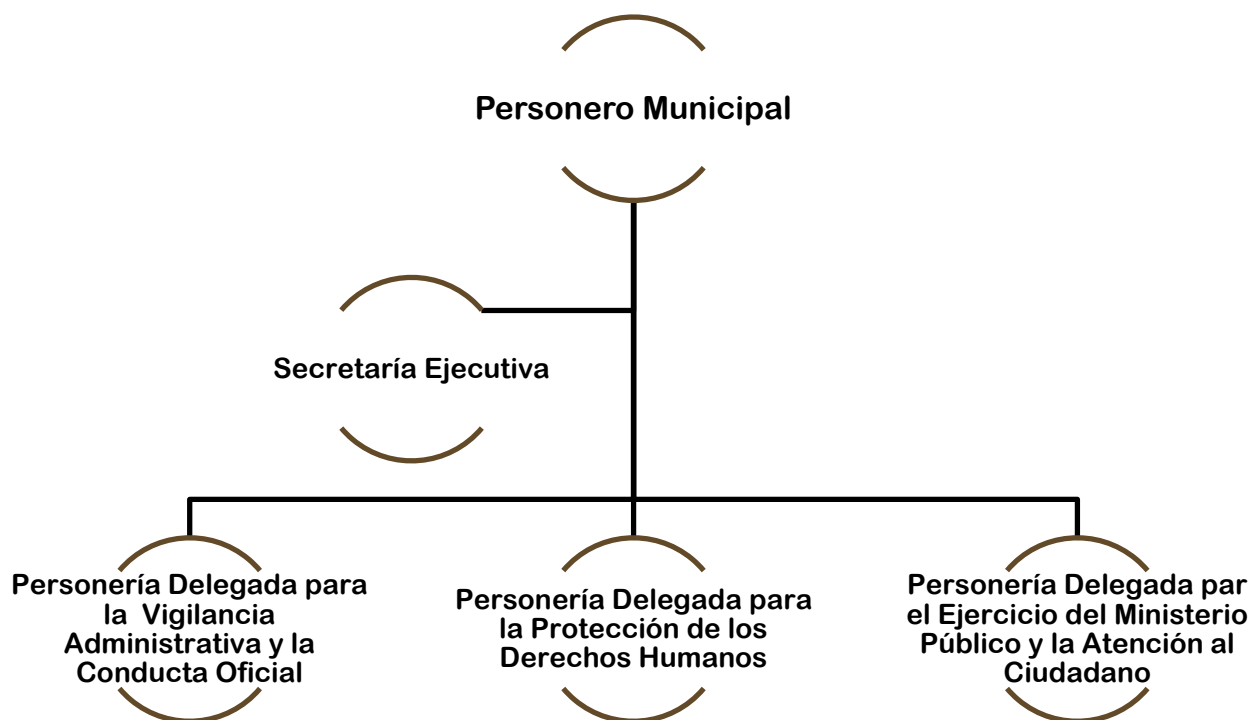
Es responsabilidad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño asegurar la difusión y entendimiento de la política. Anualmente se realizarán evaluaciones del nivel de interiorización de esta por parte de las partes interesadas internas.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 13 de 35


5.3. Roles, responsabilidades y autoridades

El Sistema Integrado de Gestión está bajo la responsabilidad del Personero Municipal con el apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

El Personero define las responsabilidades y autoridades del Sistema Integrado de Gestión, considerando la estructura organizacional de la entidad, propendiendo por la adecuada coordinación y administración de las áreas y procesos:



Organigrama de la Personería Municipal de Rionegro

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 14 de 35

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Personería Municipal de Rionegro dentro de su planeación, considera los aspectos internos y externos de la organización (contexto de la organización), los requisitos de las partes interesadas, los riesgos y oportunidades que deben afrontarse, a efecto de:

- a. Cumplir con los objetivos y metas establecidos para el Sistema Integrado de Gestión, los mismos que serán evaluados de manera periódica en las Revisiones por la Dirección del Sistema.
- b. Prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua.


La planificación definida garantiza que todos los cambios identificados en los diferentes espacios de evaluación sean gestionados oportuna y efectivamente.

6.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

En la Personería Municipal de Rionegro se evalúa y da seguimiento a los posibles riesgos que pueden afectar el cumplimiento de objetivos y el desarrollo adecuado de los procesos. Para esto se construyen Matrices de Riesgos conforme a la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, donde se identifican, analizan, evalúan los riesgos, y se definen controles para reducir su probabilidad de ocurrencia y/o mitigar su efecto.

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se definen actividades de monitoreo y evaluación de los riesgos de corrupción identificados.

La Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, en su plan de trabajo anual define actividades de asesoría y evaluación independiente frente a la gestión de los riesgos institucionales.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 15 de 35

6.1.1. Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales

En la Personería Municipal de Rionegro se construye una Matriz mediante la cual se identifica, evalúa y realiza seguimiento a los Aspectos e Impactos Ambientales propios de cada proceso.


Se formula, además, el Plan Institucional de Gestión ambiental como herramienta para la definición e implementación de estrategias que permitan:

- Establecer acciones para reducir, mitigar y corregir los impactos ambientales.
- Establecer programas ambientales para la promoción y adopción de buenas prácticas ambientales.
- Tener en cuenta requisitos legales asociados a la actividad.

6.1.2. Identificación de peligros y valoración de riesgos laborales.

Se identifica para la entidad y para cada puesto de trabajo que la conforma, los factores de riesgos existentes que pueden comprometer la seguridad y salud de los empleados. Una vez identificados los factores de riesgo, se valoran y priorizan teniendo en cuenta la influencia que ejercen estos riesgos en los empleados y en el desarrollo productivo de la Entidad, para posteriormente definir acciones mediante las cuales gestionar dichos riesgos.

Para lo anterior, se definen procedimientos internos, el Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 16 de 35

6.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y planificación para lograrlos

Los objetivos generales son establecidos por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y su cumplimiento debe analizarse periódicamente. Dichos objetivos deben ser medibles y coherentes con la Política del Sistema Integrado de Gestión y la misión de la entidad.


El Comité Institucional de Gestión y Desempeño establecerá las estrategias y medios para su ejecución y comunicará por escrito los objetivos a las partes interesadas pertinentes.

Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

- Fortalecer y mejorar el desempeño de capacidades institucionales, a través de los diferentes planes, programas y proyectos, los cuales nos llevarán a obtener altos niveles de calidad y dar cumplimiento a nuestra misión y visión.;
- Crear estrategias enfocadas a la guarda, promoción y defensa de los derechos humanos.
- Realizar vigilancia a la conducta oficial y a quienes desempeñan funciones públicas acorde a las normas constitucionales y legales.
- Ejercer funciones del Ministerio Público en lo Penal, el respeto por el debido proceso y representante de la sociedad.

Objetivos del Sistema de Gestión Ambiental

- Establecer los procedimientos para el almacenamiento y recolección de los residuos sólidos y residuos peligrosos generados en la Entidad.
- Promover cultura y prácticas ambientales en la comunidad educativa.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 17 de 35


- Optimizar el consumo de los recursos renovables y no renovables en los programas y sedes para mitigar el impacto ambiental.
- Disminuir el impacto ambiental producido por los residuos generados en la Personería a través de la reducción, reutilización y reciclaje.
- Optimizar el consumo de papel, agua y energía en la Personería para mitigar el impacto ambiental asociados a las actividades desarrolladas

Objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones que promuevan la provisión y desarrollo del talento humano, bienestar y mejoramiento de las competencias laborales, la seguridad y salud en el trabajo, así como la gestión de situaciones administrativas que se generen en el ingreso, permanencia o retiro del personal de la Personería de Rionegro.

6.3. Planificación y control de cambios.

Desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se establecen los lineamientos para una adecuada gestión de los cambios internos y externos pueden afectar al Sistema y sus procesos, considerando las etapas de identificación, planificación, seguimiento y evaluación.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 18 de 35

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1 Generalidades


El responsable del proceso de Contratación se encarga de determinar las necesidades y de proporcionar los recursos para implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los clientes/usuarios mediante el cumplimiento de los requisitos.

Mediante el Plan Anual de Adquisiciones se establecen los recursos presupuestales necesarios para suplir las necesidades identificadas y las fechas de gestión de cada una de acuerdo con su prioridad.

7.1.2 Personas

La Personería Municipal de Rionegro a través del proceso Talento Humano identifica las necesidades de personal y formula el Plan Anual de Vacantes y Previsión del Talento Humano.

Desde el proceso de Contratación, se lleva a cabo la contratación de las personas de apoyo a la gestión necesarias para apoyar el desarrollo de los procesos y garantizar la operación de la entidad.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 19 de 35

7.1.3 Infraestructura

La infraestructura de la Personería de Rionegro incluye:


- Oficinas
- Baterías sanitarias
- Cocineta
- Salón de reuniones

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es responsable de identificar y gestionar las necesidades de mejoramiento en la infraestructura, mediante la adquisición de mobiliario y otros elementos necesarios, así como la contratación de servicios de mantenimiento y adecuación, mediante la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones y en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Contratación.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es responsable de determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario, para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Mediante el Plan Anual de Adquisiciones, el Plan Estratégico de Talento Humano y el Plan de Bienestar Social e Incentivos, se planifican y ejecutan estrategias encaminadas a fortalecer el clima organizacional.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 20 de 35

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición (No aplicabilidad)

Ver *Alcance del Sistema Integrado de Gestión*,

7.1.6 Conocimiento organizacional


La Personería garantiza a través de los procedimientos de selección, contratación e inducción, contar con personal calificado para ejercer las funciones asignadas. Los requerimientos de inducción y capacitación serán obtenidos de las evaluaciones semestrales de desempeño, del seguimiento al desempeño, de los planes de mejoramiento y del Plan Institucional de Capacitación.

El proceso de Talento Humano es responsable de planificar y coordinar las alternativas de capacitación, para el mejoramiento continuo de los procesos y el fortalecimiento del desempeño de los empleados de la Entidad, los cuales, deberán participar de los espacios de formación dispuestos para la actualización de conocimientos sobre los temas concernientes al quehacer institucional.

7.2. Competencia

La Personería Municipal de Rionegro cuenta con un Manual de Funciones y Competencias Laborales en el cual se ha determinado el nivel de educación, formación, habilidades y experiencia para cada uno de los cargos establecidos.

Adicionalmente, se realiza el análisis de necesidades previo a llevar a cabo la contratación de personas de apoyo a la gestión, de manera que se establece el perfil deseado y los requisitos mínimos que deben cumplir los candidatos.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 21 de 35

7.3. Toma de Conciencia

Es responsabilidad de los líderes de proceso promover en sus equipos de trabajo la conciencia con respecto a la calidad, cuidado del medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo. La forma en que lo hagan queda a criterio de cada uno de ellos, pudiendo utilizar herramientas como:

- Encuentros de equipo.
- Encuentros individuales con las personas.
- Esquemas de incentivos no pecuniarios.
- Actividades de bienestar del trabajador
- Jornadas lúdicas.
- Entre otras.


7.4. Comunicación.

El proceso de Comunicaciones es responsable de identificar los aspectos importantes a comunicar y las estrategias para hacerlo.

Para esto se construyen herramientas como el Plan de Comunicaciones y la Matriz de Comunicaciones Internas y Externas.

7.5 Información documentada

En cuanto al debido control de la información documentada, la Personería da cumplimiento a la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) y a los requerimientos normativos que expide el Archivo General de la Nación.


 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 22 de 35

Desde el proceso de Información Documentada, se establecen y ejecutan las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo, control y organización de la documentación producida y recibida por la Entidad, con el fin de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en la materia. El Plan Institucional de Archivo define los proyectos a desarrollar para fortalecer la gestión documental en la entidad.

Desde el proceso de Direcccionamiento Estratégico se asigna un responsable de administrar el repositorio de los documentos asociados al Sistema Integrado de Gestión (Listado Maestro de Documento), quien llevará la trazabilidad de la creación y actualización de documentos.

La creación y actualización de documentos es realizada por el responsable de cada proceso con acompañamiento del responsable de administrar el Listado Maestro de Documentos. En caso de que un cambio o incorporación de nuevo documento, represente un alto impacto para otro proceso o el Sistema Integrado de Gestión, será el Comité Institucional de Gestión y Desempeño quien revise y apruebe el documento en cuestión.

La revisión de los documentos asociados a cada proceso se realizará como mínimo cada año, para generar los ajustes pertinentes de conformidad con el contexto y disposiciones normativas.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 23 de 35


8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

La planificación del servicio es coherente con el manual, política, requisitos legales y reglamentarios, control de la información documentada y actividades establecidas en los procesos y/o procedimientos.

En esta planificación están determinados:

- Los requisitos normativos que debe cumplir el usuario para que se le otorgue el servicio.
- Los procedimientos, documentos y recursos específicos para la prestación del servicio.
- En los procedimientos están definidas las actividades de verificación y seguimiento del servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros que son necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos y el servicio cumplen los requisitos.
- Los resultados de las evaluaciones de riesgos, la evaluación de los controles actuales y la determinación de los nuevos controles.
- Los resultados de las auditorías
- La retroalimentación de la participación y de la consulta a los trabajadores.
- Las inspecciones de seguridad.
- Medidas para mitigar los efectos adversos, etc.
- Considerar la necesidad de proporcionar información sobre los potenciales impactos ambientales.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 24 de 35

Preparación y respuesta ante emergencias


Se formula un Plan de Emergencias como herramienta que busca identificar y prevenir las causas que puedan generar eventos en los cuales ponga en riesgo la integridad física de los trabajadores, las instalaciones, las maquinas, materia prima y medio ambiente y que impidan el desarrollo normal de las actividades. Este plan será divulgado con todas las partes interesadas pertinentes.

El logro de objetivos de los planes de emergencia y los programas que desarrollan las brigadas no está dado solamente por el nivel de capacitación técnica y profesional de quienes los ejecutan, sino además por el desarrollo humano y la concepción de trabajo en equipo del personal de la entidad.

Se parte de la premisa que la prevención y atención de desastres es una responsabilidad de todos, por lo tanto es esencial todos los involucrados lleven a cabo actividades que apunten a la prevención y control de emergencias, con los recursos adecuados y disponibles para estar atentos a las amenazas que en un momento dado puedan afectar las operaciones, alterar las condiciones locativas y afectar la salud y la integridad física del personal que labora y de los visitantes de las instalaciones.

El análisis de los riesgos se realiza considerando los tipos de amenazas que puedan afectar la Personería y sus efectos conocidos, con el fin de contar con un panorama que permita establecer los esquemas operativos para evitar o minimizar los efectos. La identificación de amenazas se realizará teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Antecedentes – estudio retrospectivo:** estudiar y analizar las diferentes emergencias y accidentes ambientales que haya tenido la entidad y al exterior de la misma con potencial de afectar.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 25 de 35


- **Estudio prospectivo:** hacer un análisis de los fenómenos que tienen probabilidad de ocurrencia para clasificarlos de acuerdo con la clasificación de amenazas
- **Descripción de las amenazas:** de acuerdo con la inspección realizada y el conocimiento de la empresa, se definen las diferentes amenazas describiendo su fuente, impacto ambiental y causas.
- **Ubicación de amenazas internas y externas:** se elabora con base en la información recogida, describiendo la ubicación, recursos con que se cuenta para atender las emergencias.

8.2. Requisitos para los productos y servicios.

8.2.1. Comunicación con los clientes

Es responsabilidad de la Alta Dirección determinar y llevar a la práctica disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes/usuarios (partes interesadas) en lo que se relaciona con la información sobre el servicio, consultas, contratos, comprendiendo las modificaciones y retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas. Las felicitaciones, reclamos y sugerencias de los clientes/usuarios se tratarán de acuerdo con el procedimiento interno.

Las encuestas aplicadas a los clientes/usuarios sobre los servicios tienen como finalidad identificar oportunidades de mejora y retroalimentar el Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con su percepción. La Personería garantiza la eficacia en el uso y retroalimentación de esta información para la mejora continua de los procesos y del Sistema. En la Personería se realiza medición de la satisfacción por medio de: la evaluación institucional, satisfacción del trabajador, cuestionario de satisfacción del usuario.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 26 de 35

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Para determinar los requisitos relacionados con el servicio, la Personería:

- Estudia los requisitos legales, requisitos de la organización (manual de cargos, reglamento de trabajo, directrices provinciales, políticas institucionales, sistema integrado de gestión y control interno) y los de los clientes.
- Aplica encuestas de satisfacción del usuario.
- Da respuesta a los hallazgos de visitas de supervisión.
- Da respuesta a los hallazgos de las auditorías internas y externas.
- Dispone de los recursos necesarios para cumplir con los requerimientos.
- Revisa y gestiona cualquier con los entes contratantes.

Los requisitos definidos por la Entidad, que son transversales a todos los productos y/o servicios, son:

Coherencia: relación y sincronización entre las políticas generales y el Sistema de Integrado de Gestión.


Recursos: disponer del Talento Humano e insumos necesarios que se requieren para la realización del producto y/o servicio.

Calidad del servicio/producto: el producto y/o servicio satisface la necesidad identificada por el Cliente.

Oportunidad: ejecución del servicio de conformidad con lo establecido en las minutas de los contratos.

Cumplimiento: que se ajuste con los lineamientos establecidos en las disposiciones legales vigentes y normativas.

Confiable: seguridad y credibilidad que generan nuestros productos y/o servicios.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 27 de 35

8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados para los productos y servicios.

Para la prestación del servicio se tienen definidos los procesos misionales, estructurados mediante las caracterizaciones, manuales, políticas, procedimientos, guías e instructivos. De esta manera se documentan los requisitos que la entidad está en capacidad de cumplir y la manera en que llevará a cabo dicho cumplimiento.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

En caso de presentarse un cambio con relación a los requisitos de los servicios prestados, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño revisa y aprueba los respectivos ajustes, dejando registro de estas decisiones en las actas de reunión.


8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios (No aplicabilidad).

Ver *Alcance del Sistema Integrado de Gestión*,

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

La metodología para la adquisición de bienes y/o servicios es definida en el Manual de Contratación, las evidencias de la actividad de compra se mantienen como registros de calidad.

Los proveedores se seleccionan por su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos exigidos por la Personería.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 28 de 35

Periódicamente se realiza evaluación de los proveedores, y en caso de no cumplir, se le solicita por escrito un Plan de Acción para trabajar las oportunidades de mejora identificadas.

La información de las compras que tienen impacto sobre la prestación del servicio se documenta por medio de una orden de compra, con el fin de describir las características de los insumos o servicios por adquirir.

8.5. Producción y prestación del servicio


8.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.

Los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión definen las actividades a realizar con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas pertinentes, de Ley, de las normas ISO y de la entidad.

Para verificar la eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión de los procesos se definen herramientas de seguimiento y medición

La Personería planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, estas incluyen:

- El uso del equipo adecuado.
- La disponibilidad y utilización de dispositivos de seguimiento y medición, descritos en las caracterizaciones de cada proceso.
- Las actividades de evaluación de los clientes/usuarios.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 29 de 35

- La disponibilidad de evaluaciones de desempeño de los empleados desde el Proceso de Talento Humano.
- La verificación de cumplimiento de objetos contractuales desde el proceso de Contratación.

8.5.2. Identificación y trazabilidad


Al ejecutar las evaluaciones con su respectivo análisis, los responsables pueden detener o modificar procedimientos o actividades del servicio en caso necesario, y dar gestión a las salidas no conformes identificadas.

8.5.3. Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos

La propiedad de partes interesadas externas como los usuarios, representada en información o datos personales, se gestiona conforme a los lineamientos normativos aplicables y considerando lo definido en el Plan Institucional de Archivo, el Plan Estratégico de Tecnología de la Información, el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y el Plan de Tratamiento de Riesgos Seguridad y Privacidad de La Información.

8.5.4. Preservación del servicio

La preservación corresponde a la protección de la información resultante de los diferentes trámites y actividades de los procesos, lo cual se realiza conforme a los lineamientos normativos aplicables y considerando lo definido en el Plan Institucional de Archivo, el Plan Estratégico de Tecnología de la Información, el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y el Plan de Tratamiento de Riesgos Seguridad y Privacidad de La Información.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 30 de 35

La información se almacena debidamente en los repositorios y archivos de gestión, con el fin de garantizar que mantengan la conformidad con los requisitos hasta llegar al usuario final


8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Todos los procesos de la sede cumplen con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con los productos y servicios, considerando:

- Los riesgos asociados con los productos y servicios.
- La naturaleza, el uso y la vida útil de estos productos y servicios.
- La retroalimentación del usuario.
- Los requisitos legales y reglamentarios.
- Matriz de aspectos e impactos ambientales.
- Matriz de riesgos y valoración de peligros.
- Verificación del cumplimiento de la estructura del proceso de atención por parte del usuario.

8.5.6. Control de los cambios

El responsable de cada proceso revisa y controla los cambios que pueden impactar la prestación de los servicios servicio, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, tal como se describe en el numeral 6.3.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 31 de 35

8.6. Liberación de los productos y servicios

Cada proceso define los controles necesarios para verificar la conformidad de las salidas generadas, de manera que se identifiquen y se gestionen conforme a los lineamientos establecidos, procurando así que los productos o servicios entregados al usuario final, cumplan con todos los requisitos

8.7. Control de las salidas del proceso, productos y servicios no conformes


Cuando en el control de procesos se detecta el no cumplimiento de requisitos, el responsable del proceso debe dar el tratamiento respectivo para eliminar la no conformidad y definir las acciones correctivas necesarias para evitar que se vuelva a presentar en un futuro.

La naturaleza de las no conformidades y el tratamiento adelantado se registra en el plan de mejoramiento conforme al procedimiento interno definido.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como responsable del proceso Seguimiento, Evaluación y mejora, define los lineamientos para llevar a cabo el monitoreo, análisis y verificación del desempeño del Sistema Integrado de Gestión en cada vigencia.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 32 de 35

El responsable asignado define las herramientas para adelantar la medición y seguimiento de su respectivo proceso, de manera que se presentan informes de resultados trimestrales ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

La Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, en su plan de trabajo anual define actividades seguimiento y evaluación independiente frente a la gestión institucional, de conformidad con los roles a cumplir.


9.2. Auditorías Internas

La Personería realizará auditorías internas con el objetivo de determinar si el Sistema Integrado de Gestión:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas
 - NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.
 - NTC ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.
 - NTC ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Ley 87 de 1993, Art 1.
- Es conforme con los requisitos establecidos por la entidad y las partes interesadas pertinentes
- Se ha implementado y es eficaz.

Estas auditorías se planifican en el Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Una vez finalizado cada ejercicio de auditoría se evalúa su efectividad y se da tratamiento a los hallazgos y oportunidades de mejora identificados.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 33 de 35

9.3. Revisión por la dirección

Teniendo en cuenta que las necesidades de la entidad y los requisitos de los clientes/usuarios y reglamentarios, se modifican en el tiempo, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño realiza mínimo una revisión formal al año del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema.

Esta revisión incluye el análisis y evaluación de las *Entradas* identificadas en cada norma ISO implementada, con el fin de generar conclusiones o decisiones, de conformidad a las *Salidas* que cada norma requiere.


Cada responsable de proceso aporta la información necesaria para conformar el Informe de Revisión por la Dirección mediante el cual se lleva a cabo esta revisión formal.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

Considerando los resultados de las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación adelantadas conforme al numeral 9., se identifican hallazgos y oportunidades de mejora que se gestionan conforme a los lineamientos establecidos desde el proceso Seguimiento, Evaluación y Mejora.

Igualmente se tiene en cuenta los resultados de la investigación de accidentes e incidentes de trabajo que se realicen en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: M-DE-001
			Versión: 02
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 34 de 35


10.2. No conformidad y acción correctiva

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como responsable del proceso Seguimiento, Evaluación y mejora, define los lineamientos para llevar a el tratamiento de las no conformidades y oportunidades de mejora identificadas.

10.3. Mejora continua

La descripción de la no conformidad potencial, su análisis de causas, las acciones a seguir, el seguimiento y resultados se registra en el Plan de Mejoramiento Institucional.

Los métodos para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del plan de mejoramiento son definidos por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y deben ser aplicados como mínimo una vez al año.

 PERSONERÍA DE RIONEGRO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: M-DE-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 02
		Fecha de aprobación: 16/12/2024 Página 35 de 35

11. Control de Cambios en la Documentación

VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	27/02/2023	Creación del documento
02	16/12/2024	Actualización del documento