

RESOLUCIÓN No. 121
(18 de diciembre del 2018)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE OPERACIONES DE LA
AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ/ADELÍ”**

El Gerente de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí “Adeli”, en uso de sus facultades Constitucionales y Legales, en especial de las conferidas en el artículo 90 de la Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 y el numeral 18 del artículo 9 y artículo 10 del Decreto municipal N° 1309 de 2012, el Acuerdo 005 del 7 de abril de 2017 y,

CONSIDERANDO

- a. Que la Constitución Política de Colombia en sus artículos 209 y 269, establece que la administración pública en todos sus órdenes tendrá un control interno responsable de diseñar y aplicar los métodos y procedimientos de control de conformidad con la ley.
- b. Que la estandarización de los procedimientos institucionales, dentro de los parámetros de calidad, facilita y agiliza la gestión de la entidad y propicia la transparencia en todas las actuaciones de los servidores públicos, generando credibilidad en la administración pública frente al ciudadano.
- c. Que el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, actualiza el modelo estándar de control interno, lo que hace necesario la elaboración e implementación de los procesos, manuales, guías e instructivos de tal manera que se de cumplimiento al manual técnico del modelo estándar de control interno.
- d. Que el manual de operaciones es un producto que hace parte del componente del direccionamiento estratégico y es fundamental, dado que facilita la ejecución de las operaciones internas a través de guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad pública; define los parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración de riesgos y de otros procesos previamente establecidos por la entidad.
- e. Que el Decreto 1083 de 2015 art 2.2.21.6.1 y siguientes adopta la actualización del MECI

- f. Que el artículo 2 del Decreto 1499 de 2017, sustituyo el título 23 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1083 del 2015 Único Reglamentario del Sector Función Pública y estableció: “La articulación del Sistema de Gestión con los Sistema de Control Interno. El Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementará través del Modelo Estándar de Control Interno - MECI”.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones el Gerente General de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí –ADELI–

RESUELVE:

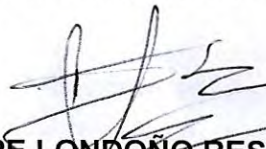
ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Manual de Operaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI, el cual será parte integral de esta resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Los jefes de área son los responsables de dar a conocer a los funcionarios las políticas de operación y supervisar periódicamente su adecuada aplicación.

ARTICULO TERCERO: la presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

Dada en Itagüí, a los dieciocho días (18) días del mes de diciembre de 2018.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



ANDRES FELIPE LONDONO RESTREPO
Gerente General



Proyectó: **WILFRAN LOPEZ I. DARRAGA**
Contratista



Revisó/Aprobó: **DORA ISABEL VÉLEZ BETANCUR**
Jefe Oficina Jurídica

MANUAL DE OPERACIONES - ADELI

Introducción

Este documento guía se encuentra en los archivos de la entidad para uso interno y a disposición de todos los usuarios externos interesados en el sistema, para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromisos de la entidad frente a los requerimientos de planificación, ejecución y evaluación institucional.

Aquí podrán encontrar los objetivos institucionales, las políticas de operación, las responsabilidades frente al sistema, mapa de procesos, valores del código de integridad, misión y visión.

Objetivos Específicos del Manual

- Describir el sistema de Gestión aplicable a la entidad y la responsabilidad asociada a cada proceso.
- Documentar y comunicar a todos los servidores y contratistas la política y objetivos definidos.
- Ser medio de consulta y guía para la adecuada gestión de los procesos y procedimientos internos.

Alcance: el presente manual cubre todos los procesos de nivel estratégico, misional, apoyo y de evaluación, y las áreas ejecutoras de cada una de ellos en toda su gestión a través de planes, programas, proyectos, funciones o estrategias.

¿Quiénes somos? Una empresa industrial y comercial del estado del nivel municipal; cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. Tenemos por objeto gestionar, liderar, promover, ejecutar, supervisar, desarrollar y coordinar, en nombre propio mediante sistemas de cooperación, asociación o cualquier modalidad contractual, planes y proyectos sociales, institucionales, culturales, comunicacionales y de medios, del sector público o privado de carácter municipal, departamental, nacional e internacional; además la agencia podrá realizar e intervenir en proyectos de integración inmobiliaria o reajuste de tierras, en la ejecución de actuaciones urbanas integrales para la recuperación y transformación de sectores deteriorados del suelo urbano, mediante programas de renovación y redesarrollo urbano y para el desarrollo de proyectos estratégicos en suelo urbano y de expansión con el fin de mejorar la competitividad de la ciudad y la calidad de vida de sus habitantes, así como realizar proyectos integrales para el mejoramiento de la infraestructura institucional y del espacio público y promover alianzas publico privadas para generar desarrollo, progreso y empleo para la comunidad.

Igualmente, la agencia atenderá los requerimientos que en programas de inclusión social se puedan generar desde la prestación de servicios públicos, como programas de gestión integral de los residuos sólidos, de capacitación y desarrollo asociativo para todo tipo de población que lo requiera.

También prestara servicios integrales como operador logístico en todas sus formas y manifestaciones.

Misión: ofrecer servicios a los sectores publico y privado para el desarrollo de planes, programas y proyectos económicos, sociales y urbanísticos, aplicando permanentemente lineamientos de buena administración.

Visión: Adeli será para el año 2023 una empresa autosostenible, reconocida en el ámbito local, regional, nacional e internacional, por la ejecución de planes, programas y proyectos de ciudad que contribuyan al desarrollo económico, social y urbanístico.

Objetivos Estratégicos Específicos:

- Propender por el mejoramiento continuo de la entidad para lograr la eficiencia, eficacia y oportunidad de todos sus procesos, en beneficio de los fines propuestos.
- Desarrollar actividades propias como empresa industrial y comercial del estado, que faciliten la expansión de su oferta de servicios, generando ingresos que permitan su rentabilidad y autosostenibilidad, de conformidad con su objeto social.
- Contribuir con las estrategias de competitividad y generación de empleo digno de los territorios, que incentiven la capacidad industrial, comercial y de servicios, así como el emprendimiento sostenible, mejorando los niveles de productividad que podrán ejecutarse a través de convenios, alianzas, programas y proyectos.

Código de Integridad: estos son los valores con los que se identifica la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI

- **Honestidad:** Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor publico 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:** Cumplimiento con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del estado.
- **Justicia:** Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Confianza:** Seguridad que se debe depositar en otras personas y en las actividades que realizan con independencia mental y funcional garantizando que sus juicios profesionales son reales, fidedignos o razonables y ajustados a la verdad.
- **Lealtad:** Apoyamos constantemente a las personas y a nuestra entidad, la lealtad implica dedicación y permanente perseverancia a los principios y valores e incluso en circunstancias de adversidad, así como defender en lo que se cree.

Modelo de Operación por Procesos

Mapa de Procesos



Responsabilidad de los procesos

- Direccionamiento Estratégico: Gerente
- Planeación Administrativa y Financiera: Jefe de Oficina Administrativa y Financiera
- Comunicaciones: Comunicador
- Proceso Desarrollo Económico: Profesional Universitario – Director Operativo
- Administración de Negocios y Servicios: Profesional Universitario – Director Operativo
- Gestión del Talento Humano: Técnico Operativo – Jefe de Oficina Administrativa y Fra.
- Gestión Contratación: Jefe de oficina Jurídica
- Gestión Jurídica: Jefe de oficina Jurídica
- Gestión de la Información: Técnico Operativo – Jefe de Oficina Administrativa y Fra.
- Gestión de los recursos Físicos: Técnico Operativo – Jefe de Oficina Administrativa y Fra.
- Evaluación Independiente: Encargado de control interno o Gerente
- Mejoramiento Continuo: Asesor - Transversal a todas las áreas.

Políticas de operación institucionales transversales

- **Políticas de relación con los Órganos de Control Externo**
Los directivos, contratistas y demás servidores públicos de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI, se comprometen a mantener una relación armónica con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, integral y pertinente. Así mismo implementar las acciones de mejoramiento individual.
- **Políticas de Gestión de Talento Humano**
La agencia de desarrollo local de itagui – ADELI se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios públicos, determinando políticas y prácticas de gestión y fortaleciendo los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción.
- **Políticas de Responsabilidad con la Comunidad**
Rendición de cuentas: la Agencia de Desarrollo Local de Itagui se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el avance de la gestión de las políticas, planes y programas y el presupuesto de la entidad.

Atención de quejas y reclamos: la entidad dará respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos, en los términos previstos por la ley.

- **Política de comunicación:**

La agencia de desarrollo local de itagüí – ADELI, mantendrá la participación e integración de todos los procesos y procedimientos a través de una comunicación interna efectiva, el establecimiento de una estrategia de comunicación adecuada, con el fin de realizar una adecuada y oportuna difusión y socialización a todos los grupos de interés de los resultados de la gestión institucional.

- **Política de Riesgos:**

Corresponde al mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo sostenible de las partes interesadas; la alta dirección se compromete en establecer acciones de monitoreo, revisión y seguimiento orientadas a gestionar riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.1 POLÍTICAS DE OPERACIÓN. - Rendición de Cuentas

La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, se encuentra establecida en el documento CONPES 3654 del 2010, y permite orientar a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

En desarrollo de la política fijada en el documento CONPES, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), elaboraron el Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, en el cual se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

El proceso de rendición de cuentas por parte de las entidades trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública. Al tener un proceso de rendición de cuentas, las entidades pueden ser percibidas como más transparentes y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana haciendo que se establezcan óptimos en su gestión y direccionamiento.

Para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión y los resultados de las diferentes entidades y temas sobre los cuales está interesada.

Puede ejercer de mejor manera su derecho de la participación a través del control social.

1.1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Gestión Presupuestal

- ✓ Este procedimiento se ejecutará bajo las normas del Decreto 111 de 1996, Leyes 358/97, 819/03 y ley 617/00 modificada por las Leyes 1368/09 y 1416/2010, el Acuerdo 002 de 2014; y las demás normas que las adiciones, modifiquen o sustituyan.
- ✓ El presupuesto deberá guardar concordancia con los contenidos del Plan de Desarrollo, el Plan de Inversiones, del Plan Financiero y del Plan Operativo Anual de Inversiones.
- ✓ Ninguna unidad ejecutora podrá efectuar gastos públicos, erogaciones con cargo al tesoro o transferir crédito alguno, que no figure con afectación presupuestal previa.
- ✓ A diciembre 31 de cada año, no deben quedar pendiente ningún compromiso por ordenación de pago, sólo aquellos que cumplan con las excepciones determinadas en la ley 819 de 2003.
- ✓ Todo programa presupuestal deberá contemplar simultáneamente los gastos de inversión y de funcionamiento que las exigencias técnicas y administrativas demanden como necesarios para su ejecución (principio presupuestal: *Programación Integral*).
- ✓ El gasto público social no se podrá disminuir porcentualmente en relación con el del año anterior respecto con el gasto total de la correspondiente ley de apropiaciones.
- ✓ Las apropiaciones deben referirse en cada órgano de la administración a su objeto y funciones, y se ejecutaran estrictamente conforme al fin para el cual fueron programadas (Principio Presupuestal: *Especialización*).
- ✓ Los montos que se comprometan como vigencias futuras, se descontarán de los ingresos que sirven como base de cálculo de la capacidad de endeudamiento teniendo en cuenta que cuando se trata de fuentes de financiación de rentas pignoras, existe inflexibilidad en la programación presupuestal de las vigencias afectadas.

1.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Gestión Contable

Este procedimiento se ejecutará bajo las normas de Contabilidad pública expedidas por la Contaduría General de la Nación.

Para la orden de pago de cualquier compromiso debe estar todo el registro presupuestal soportado en documentos legales.

1.3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Difusión de la Información interna y externa

1.3.1. Comunicación interna

- Toda la comunicación interna de la Agencia de desarrollo local de Itagüí/Deli debe regirse por la Política de Comunicación Pública.

- La Comunicación en la Agencia de desarrollo local de Itagüí/Adeli, debe darse en Efecto Cascada.
- Una vez finalizados los Comités Directivos, deben realizarse comités primarios en todas las áreas para facilitar la retroalimentación.
- Las directrices en el manejo y uso de las comunicaciones a nivel interno, son trazadas por el Proceso de Comunicaciones de común acuerdo con el señor Gerente.
- Todas las piezas publicitarias deben ser revisadas y contar con el visto bueno del Proceso de Comunicaciones.
- Todos aquellos contratos que contengan piezas publicitarias, deberán contar con el visto bueno de Comunicaciones.

1.3.2. Comunicación externa

- Toda la comunicación externa de la Agencia de desarrollo local de Itagüí/ Adeli, debe regirse por la Política de Comunicación Pública.
- La comunicación informativa de la Agencia de desarrollo local de Itagüí/Adeli, debe ser oportuna a través del contacto permanente con los medios de comunicación, mediante boletines de prensa, ruedas de prensa, conferencias de prensa, contacto personal, telefónico o de la internet.
- La comunicación hacia los públicos externos de la Agencia de desarrollo local de Itagüí/Adeli, deberá formularse en términos propositivos, colocando como sujeto a la Agencia o a las áreas que sean voceras de la información.
- Toda información hacia los medios de comunicación deberá contar con un vocero identificable y con los respectivos datos para contactarle.
- Ninguna área podrá organizar ni convocar ruedas de prensa, conferencias de prensa, sin la autorización del Gerente y la coordinación del Proceso de Comunicaciones.
- Sólo están autorizados como voceros oficiales para dar declaraciones a los medios de comunicación, el Gerente o quien delegue el Proceso de Comunicaciones en temas que sean de su competencia.
- Se rendirá cuentas públicamente cada seis meses y a través de los diferentes medios existentes, la cual será coordinada por la Gerencia y el Proceso de Comunicaciones.

- Todas las piezas publicitarias generadas desde las áreas, entidades descentralizadas y contratistas, deberán ser revisadas y aprobadas por el Proceso de Comunicaciones, para cuidar de su redacción, estilo, tono .
- El Proceso de Comunicaciones trazará las estrategias que orientarán las diferentes campañas publicitarias, con el fin de que se conserve la línea corporativa y se optimicen recursos.
- Las estrategias de comunicación directa con los grupos focales de interés o la comunidad, se realizará a través de programas institucionales definidos en el Plan de Comunicaciones y coordinados por el Proceso de Comunicaciones bajo directrices del señor Gerente.

1.4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Marketing de Ciudad

- Análisis de la situación actual del marketing de ciudad por parte de la Agencia, con la presentación de datos relevantes del entorno e identificación de los temas principales para la realización de un plan de marketing.
- Definición de los objetivos que se quieren alcanzar con relación a los beneficios e indicadores. Con un periodo de revisión cada 3 meses.
- Presentar las estrategias de marketing, que estarán aprobadas y direccionadas por las directrices del área operativa y de proyectos que se utilizarán para alcanzar los objetivos del plan. La presentación de las estrategias se realizará cada 2 meses.
- Programar las acciones, ¿Qué se hará? ¿Quién lo hará? ¿Cuándo se hará? ¿Cuánto costará?
- Consolidación de los beneficios, pérdidas e indicativos esperados con la implementación del plan de marketing de ciudad en el municipio de Itagüí.

1.6 POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Nomina – Aportes de Seguridad social y parafiscales

- A diciembre 31 de cada año, no deben quedar pendiente ningún compromiso por ordenación de pago, sólo aquellos que cumplan con las excepciones determinadas en la ley 819 de 2003.
- Todo programa presupuestal deberá contemplar simultáneamente los gastos de inversión y de funcionamiento que las exigencias técnicas y administrativas demanden como necesarios para su ejecución (principio presupuestal: *Programación Integral*).

- Recibir, revisar y enviar reportes donde se detectan inconsistencias para realizar correcciones, de lo contrario se firma y queda pendiente para pago.
- Mensualmente se realizan los pagos de la planilla de seguridad social y parafiscal a través de canales electrónicos (PSE).

1.1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN: - Contratación

Las políticas de operación tienen como propósito demarcar los lineamientos generales y específicos sobre los cuales debe desarrollarse la contratación en la empresa, políticas que están orientadas a lograr que su ejecución sea eficaz y eficiente, contribuyendo así al logro de los objetivos trazados para cada uno de los procesos de contratación. Las políticas que se establezcan deben responder a dos preguntas ¿Qué se hará? ¿Cómo se hará?

Como política de operación en la empresa se tiene la conformación del Comité de Contratación, el cual se encuentra regulado en el Manual de Contratación de ADELI, cuya finalidad es definir los lineamientos que regirán la actividad pre-contractual, contractual y post-contractual de la Entidad, que a su vez funcionará como órgano asesor y consultor de los diferentes procesos contractuales que la entidad adelante, y que garantizará el desempeño armónico de las distintas dependencias de la Agencia en la gestión contractual, cuando se le convoque o se le requiera.

Son funciones del comité de contratación:

1. Realizar recomendaciones para la compra de bienes o suministros.
2. Asesorar la actividad contractual relacionada con la misión de ADELI, buscando que se ajusten a las necesidades reales de la entidad y a la programación de adquisiciones aprobada para cada vigencia, dando aplicación a los principios de economía, transparencia y de responsabilidad y en especial al deber de selección objetiva establecidos en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011 y demás normas legales y reglamentarias que regulan la contratación del Estado, así como por el Manual de Contratación de la entidad, y demás normas concordantes y complementarias.
3. Estudiar y conceptuar sobre el restablecimiento de la ecuación económica de los contratos, el reajuste de precios y la procedencia de la suspensión, prórroga o adición de los mismos, que deban ser de conocimiento del Comité de Contratación por su complejidad o importancia, a criterio del encargado o supervisor del proceso.
4. Realizar la evaluación de las ofertas y suscribir acta de adjudicación, en la que señalará la propuesta que más se ajuste a los intereses de la empresa, para lo cual tendrá como marco de referencia los precios del mercado, los estudios que sobre el tema se hayan efectuado o, con base en las condiciones y términos de la solicitud de oferta o invitación. El resultado de dicha evaluación (adjudicación o declaratoria desierta del proceso de contratación) será publicado en la página Web de la entidad.

El Comité de Contratación está conformado por:

- a. La Gerencia General con derecho a voz y voto.
- b. El Director Operativo y de Proyectos con derecho a voz y voto.
- c. El Jefe Oficina Jurídica con derecho a voz y voto.
- d. Un funcionario de la agencia que hará las veces de Secretario – Sin voz ni voto.

También podrán asistir al Comité:

- Los funcionarios o contratistas responsables de los procesos bajo estudio deben asistir para resolver las inquietudes y puedan justificar los diferentes aspectos técnicos o jurídicos contenidos en los estudios previos que al respecto encuentre el Comité de Contratación.
- El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, quien tendrá que ser informado de la realización de cada Comité de Contratación cuando se considere necesario.

El Comité de contratación participa de manera transversal en cada uno de los procedimientos, ejerciendo una función de supervisión y control a la contratación, velando por el cumplimiento de cada una de las etapas según el procedimiento adelantado por ADELI, de esta manera nos encontramos con la participación del Comité de Contratación en:

- Aprobación de los proyectos elaborados, según el procedimiento que corresponda, es decir, aprobación del proyecto sea de invitación privada, invitación pública, contratación con una oferta, subasta, etc.
- Recepción de observaciones realizada por los interesados en los procesos adelantados por ADELI
- Trámite y respuesta a las observaciones presentadas por los interesados en determinado procedimiento adelantado por la entidad.
- Presidir la Audiencia de asignación de riesgos adelantada por ADELI en los procedimientos que la requieran o en los que resulte de vital importancia realizarla.
- Modificar las condiciones de los documentos iniciales, es decir, a los estudios de planificación o cualquiera de los documentos que forman parte integral de cada uno de los procedimientos, lo anterior acatando o no las observaciones realizadas por los interesados.
- Preside el cierre y la recepción de las ofertas.
- Estudia la necesidad o no de modificar el informe de evaluación presentado por el comité evaluador y con base en las observaciones realizadas por los proponentes.

Es de esta manera que el Comité de Contratación, interviene en las etapas más determinantes de los procedimientos pudiendo encontrar inconsistencias y darle solución de manera

oportuna, ya que éste equipo es el encargado de definir los límites y parámetros necesarios para la correcta ejecución de los procedimientos y actividades en el cumplimiento de su función.

1.5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN - Jurídica

La representación judicial de ADELI se encuentra como regla general en cabeza de la Oficina Jurídica a través de los abogados con que ella cuenta.

La Oficina Jurídica de ADELI emite el correspondiente visto bueno, en señal de aval al Acto Administrativo que ingresó a revisión, con fundamento en la normatividad vigente.

Se brinda acompañamiento jurídico a las dependencias que lo requieran, se recomienda sobre asuntos jurídicos de acuerdo a los temas solicitados y a la normatividad vigente.

Se reciben las sentencias en firme donde se condena a la entidad al pago de sumas de dinero, se revisan para su direccionamiento a Talento Humano o al Área Administrativa y Financiera (pagos), conforme lo indica el Procedimiento establecido para tal fin.

1.1 POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Control de Documentos

1.1.1 Control de documentos

Todos los documentos requeridos por el Sistema Integrado de Gestión deben ser controlados de forma electrónica por parte del asesor y/o secretaria, mediante su ingreso o retiro del listado maestro, en el cual se codifican y se registran los cambios de versiones.

1.1.2 Socialización y aprobación de documentos

Todos los documentos requeridos por el SIG deben ser aprobados y socializados por los responsables en el Comité correspondiente de acuerdo con la Estructura de Responsabilidad y Autoridad del SIG; dejando constancia de ello en la respectiva acta de reunión.

1.1.3 Revisión de la información del SIG

Cada persona o instancia responsable de la aprobación de documentos del SIG deberá coordinar la revisión y actualización de la misma cada que sea necesario, para garantizar que estos sean adecuados para el Sistema.

1.1.4 Establecimiento de políticas de operación

Los procesos y los manuales de operación que se establezcan en el Sistema Integrado de Gestión – SIG, deberán contener políticas de operación, cuyo enunciado exprese un objetivo al cual se refiere (el QUÉ), así como la orientación, los límites o parámetros de la actuación que define para la entidad (el CÓMO).

1.1.5 Acceso a los documentos

Cada computador de propiedad de la Agencia debe contar con una Carpeta creada en su escritorio con el fin de que los servidores públicos puedan consultar la información del SIG vigente y controlada.

1.1.6 Copia de la información del SIG

Sólo se entrega copia de la información del SIG en discos magnéticos o memorias USB a los facilitadores de aquellas áreas donde no se tiene acceso a la carpeta, o a quienes desarrollan su actividad fuera de la oficina. Una vez entregadas estas copias a través de medios magnéticos o cuando son descargadas por los usuarios a sus equipos de cómputo, éstas son consideradas como Copias No Controladas.

1.1.7 Impresión de la información del SIG

No está autorizada la impresión de documentos del SIG a excepción de los Formatos; aquellos que sean impresos serán considerados Copias No Controladas para evitar riesgos por el uso no intencionado de información obsoleta del Sistema Integrado de Gestión.

1.1.8 Control de actos administrativos y legislación

El Técnico de Archivo debe remitir al asesor/ secretaria los actos administrativos expedidos por la agencia, que afecten la gestión de la entidad dando directrices o fijando parámetros para el cumplimiento de la función administrativa y la operación de los procesos institucionales, para ser incluidos en el Normograma.

Los Facilitadores del SIG controlarán la inclusión en el Normograma de las disposiciones legales (internas o externas) aplicables a los procesos en que participan las áreas que representan; en particular la que se relaciona en los documentos del Sistema Integrado de

Gestión – SIG en los capítulos: Justificación, Documentos de Referencia o Marco Normativo y Regulatorio; según sea el caso.

1.1.9 Identificación y adopción de documentos externos

Se deben identificar y controlar los documentos de origen externo que la entidad determine que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema Integrado de Gestión, siguiendo los pasos establecidos en el capítulo 5 del presente procedimiento.

Cuando una entidad externa expida formatos o formularios para ser utilizados por la Agencia, siempre que sea posible, se debe procurar adoptarlo y adaptarlo como formato interno y “darle vida” vinculándolo con un documento interno al cual esté asociado.

1.1.10 Retiro de información del SIG

Todo documento obsoleto o inadecuado que se encuentre publicado en la Carpeta debe ser retirado para evitar su uso no intencionado, por ello el Asesor / Secretaria realizará verificaciones periódicas para detectar información desactualizada u obsoleta que no haya sido reportada por los responsables de la misma, y le reportará a estos la determinación de eliminarla del Sistema, indicando el nombre y ubicación de los documentos con el propósito de que procedan con su actualización en caso de ser requerido.

1.1.11 Remisión de información del SIG

Todas las comunicaciones que se realizan para remitir la información del SIG para su publicación en la carpeta se efectúan de forma electrónica, adjuntando la información correspondiente.

1.1.12 Codificación de información del SIG

Los documentos del SIG se codifican de forma alfanumérica para facilitar la identificación y manejo de los documentos utiliza una codificación alfanumérica de la siguiente manera:

El primer carácter identifica el tipo de documento, así:

- M: Manual
- P: Procedimiento
- C: Reglamento de Comité
- F: Formato
- D: Documento
- I: Ficha Técnica de Indicador

El siguiente grupo de caracteres identifica el proceso al que pertenece el documento, así:

Procesos Estratégicos o de Direccionamiento: PD

- DE: Direccionamiento Estratégico
- PA: Planeación Administrativa y Financiera
- PC: Comunicaciones

Procesos Misionales u Operativos: PM

- DEC: Desarrollo Económico.
- AN: Administración de Negocios y Servicios

Procesos de Apoyo o de Soporte: PS

- GH: Gestión del Talento Humano.
- GC: Gestión Contratación.
- GJ: Gestión Jurídica.
- GI: Gestión de la Información.
- GR: Gestión de los Recursos Físicos.

Procesos de Evaluación: PE

- MC: Mejoramiento Continuo
- EI: Evaluación Independiente

Los siguientes dos caracteres identifican el consecutivo del documento. Ejemplo: 01, 02.

1.6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Control de Registros

- a) En la Agencia se generan registros físicos y electrónicos mediante uso de office, sistemas informáticos propios o proporcionados por el Gobierno Nacional. También se manejan registros como planos, videos, registros filmicos y fotográficos, entre otros. Los controles establecidos sobre los registros son coherentes con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, como la Ley General de Archivos. Ley 594 de 2000 y sus normas reglamentarias.
- b) Todos los espacios de los diferentes formatos del SIG deben estar diligenciados, en caso de no requerir registrar información en alguno de ellos, se debe escribir el texto “No aplica”.

1.6.1. Legibilidad

Los registros generados en los diferentes procesos de Agencia son en su mayoría en forma digital. También se utilizan para la generación de información software el cual es controlado bajo las directrices emanadas desde la Secretaría de la entidad.

Los registros generados a mano se realizan en letra legible y a lapicero (negro y no deben ser de tinta mojada), el responsable del registro debe verificar la claridad del mismo.

Cuando ocurran errores en los registros físicos, cada error debe ser tachado, no debe ser borrado, hecho ilegible ni eliminado, y el dato correcto debe ser escrito al margen. Toda alteración al registro debe ser firmada o visada por la persona quién hizo la corrección. Para el caso de registros electrónicos la Secretaría tiene el control del tipo de usuario evitando la pérdida o cambio de los datos originales sin la debida autorización.

1.6.2. Identificación

Los registros originados en formatos prediseñados se identifican por el código del formato, el título del mismo y una característica única como la fecha. Los registros originados en software son identificados de acuerdo con el diseño del sistema, por lo general con un número de identificación único y el nombre del registro.

Los oficios generados por Agencia, y la correspondencia recibida de las partes interesadas, son identificados por un número de radicación único de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 del archivo general de la nación

1.6.3. Recuperación

Los registros impresos dependiendo de su ciclo vital se podrán recuperar en el área que los originó si están en el archivo de gestión, es decir su elaboración no supera los dos años (este tiempo puede variar de acuerdo con la información y la consulta que se tiene del documento); en el archivo central si se originó hace más de dos años y se envió.

Al archivo central, y en el archivo histórico si la Tabla de Retención Documental debido a su importancia decide conservarlo de forma permanente.

1.6.4. Almacenamiento

Los registros físicos se almacenan en los sitios establecidos por la Agencia, así:

- Archivo de gestión: En el área responsable del archivo del registro.
- Archivo central, cuando el área responsable del registro establece la importancia de conservarlo en el archivo central de acuerdo con el tiempo establecido en la Tabla de Retención Documental.

- Archivo histórico, cuando por disposiciones de la Tabla de Retención Documental se acuerde almacenar los registros de forma permanente.

Los registros en medios electrónicos (software, bases de datos) son respaldados en copias de seguridad por la secretaria de la entidad.

Los registros por lo general se archivan de acuerdo con la conformación de series y subseries. En orden cronológico o numérico de acuerdo con su producción.

1.6.5. Protección

Los registros generados en software son protegidos contra daños, por medio de claves asignadas a usuarios ya sea bajo la modalidad de lectura o de generación de registros.

Los usuarios previos a la utilización del sistema de información son capacitados en su forma de funcionamiento y uso.

Cada funcionario es responsable de garantizar la confidencialidad de la información de la Agencia y de divulgarla sólo cuando cuente con la autorización respectiva.

Los registros generados en medios físicos son protegidos contra la humedad, el polvo o cualquier factor físico o ambiental que pueda deteriorarlos, cada área establece las condiciones que de acuerdo con las características del registro debe conservar el sitio donde se almacena.

1.6.6. Tiempo de Retención

El tiempo de retención de los registros generados tanto en medios electrónicos como físicos, se establece teniendo en cuenta la Tabla de Retención Documental.

1.6.7. Disposición

Los registros por lo general siguen el ciclo vital:

- Archivo de gestión
- Archivo central
- Archivo histórico

La Tabla de Retención Documental determina la conservación del documento en las siguientes formas:

- En forma permanente (archivo histórico).
- Para transferir a otras instituciones.

La Tabla de Retención Documental determina la eliminación del documento en las siguientes formas:

- Por selección, guardando un porcentaje de la documentación.
- Por eliminación.

La Agencia cuenta con tablas de retención, en el cual se han consignado los controles que se tiene sobre los mismos, en relación con la: Identificación, recuperación, almacenamiento, clasificación, tiempo de retención y disposición final.

1.8 POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Gestión Documental

Los responsables de la producción documental deberán cumplir con el presente procedimiento, el cual se ajusta a las normas archivísticas, su inobservancia acarreará las investigaciones y sanciones establecidas en el artículo 35 de la ley 594 de 2000 y en la ley 734 de 2002 o aquellas que modifiquen o adicionen.

La organización de los expedientes documentales, producto de las actividades y disposiciones de los documentos asociados a cada uno de los procesos debe basarse en los lineamientos establecidos dentro de las tablas de retención documental – TRD e instructivos de gestión documental, cuando ello aplique.

De conformidad con las TRD e instructivos de Gestión Documental, cuando ello aplique, los documentos que son susceptibles de ser transferidos, deben haber cumplido en su totalidad el trámite respectivo, estar fallados, liquidados, cerrados y/o se hay ordenado o decretado su archivo y haber cumplido el tiempo de retención en el archivo de gestión.

4.1 POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Adquisiciones de Bienes y Servicios

- Las compras deben obedecer a las necesidades expresas y debidamente detectadas de los funcionarios y de sus lugares de trabajo, en las diferentes Áreas de la entidad, para así pasar a adquirir los bienes devolutivos y de consumo, contratar los servicios, para que estos puedan cumplir con sus labores de una forma eficaz y eficientemente.
- Las compras y servicios deben estar sujetas al procedimiento que indique la normatividad vigente.

- Las compras y servicios deben tener un Estudio del Sector, Estudios Previos, Ficha técnica, Certificado de Disponibilidad e inclusive si lo requiere, ya que es la justificación del porqué de la misma, y deben contar con la aprobación de la gerencia.
- La Adjudicación de la compra debe estar sujeta al proceso técnico y legal que indica la normatividad vigente.
- Se requiere tener en cuenta el manual de contratación de la entidad, donde se determina la modalidad de contratación y el proceso a seguir de acuerdo al monto y característica del producto a adquirir.
- Una vez los Contratos estén debidamente legalizados, Los bienes que fueron adquiridos en cada uno de ellos deben ser ingresados y registrados, por el profesional universitario de Adquisiciones y Suministros, y si hay bienes devolutivos estos se le deben asignar plaquetas de acuerdo a las normas contables vigentes
- Mantener identificados los bienes muebles por funcionario y por área con sus debidas características.
- Para la obtención de su paz y salvó, los funcionarios deberán realizar el traslado o entrega total de los bienes de propiedad de la agencia que le han sido asignados para el desempeño de sus funciones, cuando se trate de traslados de bienes entre áreas y/o dependencias deben contar con la debida autorización del Jefe inmediato.
- En el momento de entregar bienes de las TICS (equipos de cómputo y sus partes, impresoras, fotocopiadoras, scanner, video proyectores) para darlos de baja deben contar con el concepto técnico emitido por Soporte Técnico.

4.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Auditoría de Control Interno

4.2.1 El Plan General de Auditorías de Control Interno, debe estar aprobado por el comité coordinador de control interno.

4.2.2 El Plan General de Auditorías de Control Interno, contemplará en cada vigencia la realización de Auditorías a los controles de los riesgos de los diferentes procesos de ADELI, se tomará una muestra de los riesgos más representativos en cada período.

4.2.3 Con el fin de darle agilidad al procedimiento de Auditoría, dentro del Plan General de Auditorías de Control Interno, se contemplará durante todo el año, la realización de Auditorías que surjan por directriz del Gerente y/o responsables de área, de tal forma que no se modifique constantemente el Plan General de Auditorías. Estas Auditorías no tendrán que ser aprobadas por el Comité Coordinador de Control Interno, pues están contempladas dentro del Plan.

4.2.4 Para ajustar el Plan General de Auditorías de Control Interno, el Asesor de Control Interno, analizará las causas que originan el cambio, allí se estudiará y aprobará y luego se llevará al comité coordinador de control interno para aprobar los ajustes.

4.2.5 El Sistema Integrado de Gestión y el seguimiento a los planes de mejoramiento serán evaluados mediante auditorías de Control Interno.

4.2.6 El Plan General de Auditoría debe ser sensibilizado en el Comité Coordinador de Control Interno, inmediatamente se apruebe.

4.2.7 Toda Auditoría de Control Interno debe estar determinada en la carta de representación, y si se requiere, se puede realizar acta de apertura y cierre de la auditoría (Queda a criterio del auditor líder programar reunión de apertura y reunión de cierre para las Auditorías de Control Interno.)

4.2.8 Los Planes de Mejoramiento Auditorías de Control Interno serán presentados veinte días calendario (20) después de ser notificado el Informe de Auditoría, de no ser aprobado, tendrán cinco días calendario (5) para realizar los ajustes correspondientes.

4.2.9 Las auditorías de seguimiento a Planes de Mejoramiento) no dan lugar a un nuevo plan de mejoramiento, darán lugar a recomendaciones.

4.2.10 El incumplimiento a la suscripción de un Plan de Mejoramiento de Auditorías de Control Interno), dará lugar a una comunicación al gerente.

4.2.11 La suscripción de planes de mejoramiento es responsabilidad del Auditado, la revisión y la aprobación de estos planes son responsabilidad del Asesor de Control Interno.

1.7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Atención al usuario

- Todos los servicios de la Agencia deben tener definido el tiempo requerido para ser resueltos a la ciudadanía.
- Resolver las solicitudes de servicios de acuerdo con los requisitos establecidos.
- Los tiempos de duración de la solicitud comenzarán a correr al siguiente día hábil de su recepción por parte del archivo de la Agencia.
- Los servicios ofrecidos en la sede deben estar publicados en un lugar visible y de fácil acceso para los ciudadanos.
- La información proporcionada por los ciudadanos se debe manejar bajo el criterio de confidencialidad.

2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN – Toma de Acciones

El análisis del resultado de los indicadores establecidos para los diferentes procesos, se convierte en uno de los principales insumos para la mejora continua, por lo que los resultados se deben consolidar y socializar al personal del área/proceso respectivo, con el fin de poder tomar las acciones pertinentes.

Al momento de identificar las no conformidades en los procesos, planes, programas y proyectos, trámites/servicios, se deberá proponer las acciones correctivas, preventivas, de mejora o de protección según corresponda, e implementar las acciones acordadas.

4.2.1 ORIGEN DE LAS ACCIONES

La identificación de no conformidades reales, potenciales, oportunidades de mejora y acciones de protección se da principalmente por los siguientes medios:

- En las Reuniones del Comité Primario y/o viernes del MECI, las no conformidades potenciales, oportunidades de mejora y acciones de protección deberán quedar registradas en las Actas de los respectivos Comités, y se realizarán seguimiento de su cierre en el siguiente Comité.
- La revisión y actualización de la Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) de las diferentes áreas.
- El trámite/ servicio no conforme recurrente o de gran impacto.
- La ejecución rutinaria de los trámites/servicios.
- El estudio de las diferentes PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) presentadas por las partes interesadas.
- Los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario.
- El análisis del resultado de los indicadores del Sistema Integrado de Gestión y del Plan Estratégico, de acuerdo con las metas fijadas por la Agencia.
- Resultado del seguimiento y medición de los procesos (autoevaluaciones)
- Recomendaciones de los proveedores. (si aplica)
- Los resultados de las auditorías internas del SIG y externas.

- La revisión y actualización de los mapas de riesgo levantados para los diferentes procesos/Áreas.
- De las auditorías realizadas por el área de Control Interno y los entes de control.
- Los resultados de la revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección.

4.2.2 REGISTRO DE NO CONFORMIDADES (PROBLEMÁTICAS) REALES Y POTENCIALES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE PROTECCIÓN Y DE MEJORA

De acuerdo con el origen de las no conformidades, y las oportunidades de mejora las acciones se registran en alguno de los siguientes medios:

- La ejecución rutinaria de los tramites/servicios
- El tramite/ servicio no conforme recurrente o de gran impacto.
- La revisión y actualización de la Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) de las diferentes dependencias.
- Las actas de las reuniones del Comité primario y viernes del MECI.
- El formato de PQRSD (Petitionen, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias).
- Los informes de seguimiento a los proyectos.
- Los informes de Supervisión e interventoría de contratos.
- Los informes de las auditorías internas del SIG y externas.
- Los informes de las auditorías realizadas por el área de Control Interno y los entes de control.
- Los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario.
- El análisis del resultado de los indicadores del Sistema Integrado de Gestión.
- La revisión y actualización de los mapas de riesgo levantados para los diferentes procesos/áreas.

- Planes de mejoramiento de Control Interno, Contraloría y demás entes externos de revisión y/o control.

4.2.3 REGISTROS DE SEGUIMIENTO Y CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE PROTECCIÓN Y DE MEJORA

El seguimiento y cierre de las acciones correctivas, preventivas, de protección y de mejora se lleva en los siguientes documentos:

- Los mapas de riesgo levantados para los diferentes procesos/áreas.
- El Plan de Mejoramiento de la revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección.
- El Plan de Mejoramiento para el cierre de los hallazgos reportados en el Informe de auditoría interna del SIG y externa.
- Plan de Mejoramiento de Control Interno, Contraloría y demás entes externos de revisión y/o control.
- Las actas y planes de mejoramiento de las diferentes reuniones institucionalizadas en la Agencia.
- Informes de supervisión e Interventoría de los contratos de la Agencia
- Informes de seguimiento a la ejecución de proyectos de la Agencia
- Las Actas de los Comités primarios o viernes del MECI.

4.3 METODOLOGÍAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA CAUSA RAÍZ

Para la identificación de las causas generadoras de la no conformidad real o potencial, la Agencia se puede valer entre otras herramientas de:

- La espina de pescado, diagrama causa – efecto o diagrama de Ishikawa: teniendo en cuenta los siguientes componentes del proceso: Personas (usuarios, empleados, habilidades y formación), equipos (instalación, uso, calibración y mantenimiento), métodos

(manuales, procedimientos y fichas), materiales (insumos, muestras, reactivos) y condiciones ambientales (instalaciones).

- Diagrama de Pareto.
- Lluvia de ideas.
- Cinco porqués, entre otras.

POLITICAS DE OPERACIÓN – Planes de Mejoramiento

- Los planes de mejoramiento que se deben suscribir con los entes de control interno o externo, tienen los siguientes plazos:
 - Contraloría General de la Republica: 15 días hábiles
 - Contaduría General de la nación: 10 días hábiles
 - Contraloría Municipal de Itagüí: 10 días hábiles
 - Área de Control Interno: 20 días calendario
- Los planes de mejoramiento que se deben suscribir con los entes de control externo, son formulados por las áreas responsables, deben ser presentados al área de control interno para revisión y consolidación y posteriormente son firmados por el gerente para la presentación al ente de control.
- Los planes de mejoramiento que se deben suscribir con el área de control interno, son formulados por las áreas responsables, deben ser presentados al área de control interno para revisión y consolidación, mediante memorando o comunicación interno o correo electrónico institucional.

1.8. POLÍTICAS DE OPERACIÓN - PQRSD

Mediante la Ley 1755 del 2015, se regula el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional Política y se sustituyó la reglamentación establecida en la Ley 1437 del 2011, que había sido declarada inexecutable de manera diferida mediante la Sentencia de la Corte Constitucional C-818 del 2011.

4.2.1 EL DERECHO DE PETICIÓN ES GRATUITO Y NO REQUIERE DE ABOGADO PARA PRESENTARSE EN LA ENTIDAD.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

4.2.2 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES:

Las peticiones podrán presentarse en la Entidad de manera verbal, debiendo quedar constancia de la misma, por parte del funcionario a quien se le realiza la petición en el formato de PQRSD, del proceso de Mejoramiento Continuo, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del Código Contencioso Administrativo.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el funcionario responsable de ello, deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario responsable la expedirá en forma sucinta.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

No se podrá negarse la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la Oficina de recepción.

4.2.3 CONTENIDO DE LAS PETICIONES:

Toda petición que se presente en la Entidad deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

El funcionario responsable de tramitar la petición, tiene la obligación de examinarla integralmente, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Además en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

4.2.4 PETICIONES INCOMPLETAS Y DESESTIMIENTO TACITO:

En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario responsable constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos mencionados, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el funcionario responsable decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

4.2.5 DESESTIMIENTO TACITO O EXPRESO:

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario responsable de tramitar la petición podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

4.2.6 PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS Y REITERATIVAS:

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario responsable podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

4.2.7 ATENCION PRIORITARIA DE LA PETICION:

La Entidad deberá dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o integridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la dependencia respectiva adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

4.2.8 FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA:

Si el funcionario a quien se dirige la petición no es el competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

4.2.9 OTRAS DISPOSICIONES:

En los trámites y servicios de la Entidad que se originen a través de una petición escrita, se deberá informar al peticionario, dentro del término legal establecido para resolver la petición, la forma en que la Entidad atenderá el servicio o trámite solicitado y los requisitos que deberá cumplir el usuario.

Si la queja o reclamo, es suscrita por un anónimo, en cualquier área, ésta se radicará por parte de la secretaria, se remitirá al área respectiva y se le dará el trámite correspondiente, publicando la respuesta definitiva al usuario anónimo en las carteleras de la entidad. Los quejosos podrán presentar la queja, cuando la dependencia sea descentralizada, por medio electrónico, o a través de los buzones de sugerencia.

La Secretaria deberá medir el impacto de la atención y oportunidad de las PQRS.

Las respuestas de las peticiones deberán responderse de acuerdo a los términos exigidos por la Ley.

Cuando se trate de derechos de petición de información, la expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. El pago se hará a través de la tesorería de la Entidad o por cuenta del peticionario, cuando así lo solicite.

Cuando el servicio de mensajería no encuentre la dirección del peticionario para la entrega efectiva de la respuesta a una PQRS, el mensajero devolverá a la Secretaria o área remitente, y ésta la publicará por edicto tanto en la cartelera de la Entidad y en el portal de internet de la empresa.

1.9. PRESENTACIÓN DE PQRS-DENUNCIAS

Los peticionarios pueden presentar sus PQRS-DENUNCIAS principalmente por los siguientes medios:

- **Página web:** En la Página Web de la entidad www.adeli.gov.co se cuenta con un enlace denominado "Peticiónes, quejas, reclamos". Al navegar por este enlace se solicita diligenciar los siguientes datos: nombre, apellido cedula, teléfono, correo electrónico, dirección de residencia, tipo de PQRS, y el trámite o servicio relacionado.
- **Formato para la presentación de PQRS-D:** Los peticionarios que así lo deseen pueden manifestar su retroalimentación haciendo uso del formato de PQRS-D, el cual pueden solicitar a cualquier funcionario de la Entidad.
- **Correo electrónico contactenos@adeli.gov.co:** Los peticionarios que así lo deseen pueden manifestar su retroalimentación desde cualquier lugar a través del correo institucional desplegado para ello.
- **Canales institucionales de aliados (Alcaldía de Itagüí):** la alcaldía a través de su página web institucional y su correo contactenos@itagui.gov.co remiten a la Agencia los requerimientos que llegan por sus medios y consideran que son de competencia nuestra.
- **Buzones de sugerencias:** Los peticionarios también pueden hacer uso de los buzones de sugerencias ubicados en algunas de las sedes del centro de empleo.
- **Redes sociales:** Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos en las diferentes redes sociales de la entidad son monitoreadas por el personal designado por la Asesoría de Comunicaciones, quien las revisan, y determinan si son de competencia de la Entidad, en caso de serlo remite el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente a la recepción de la PQRS-D.

1.10. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PQRS-DENUNCIAS

Por regla general toda PQRS-D deberá responderse los peticionarios con referencia al término legal establecido para las entidades públicas, en la Ley 1755 del 2015, el cual inicia al día hábil siguiente de haber sido radicado en el Archivo de Correspondencia Municipal o la recepción de la entidad.

RETROALIMENTACIÓN/REQUERIMIENTO	TÉRMINO
Derecho de petición de interés general.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Derecho de petición de interés particular.	Plazo máximo de diez (10) días hábiles.

RETROALIMENTACIÓN/REQUERIMIENTO	TÉRMINO
Derecho de petición de información (copias)	Plazo máximo de quince (15) días hábiles.
Derecho de formulación de consultas de materia a su cargo	Plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
Queja	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Reclamo	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Denuncia	Trámite previsto en la Ley.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el funcionario responsable deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en la ley.

Si existe norma contraria, que conceda un plazo diferente a los señalados, para resolver la solicitud del peticionario, de acuerdo a lo solicitado, se entenderá como término legal, el señalado especialmente en la ley.

En caso de recepcionar una denuncia por cualquiera de los canales establecidos, se deberá remitir dicha denuncia, al encargado del área de Talento Humano, quien la re-direccionará al Profesional encargado del procedimiento de Control Interno Disciplinario y se encargará de realizar el trámite de Ley que corresponda.

1.11. POLÍTICAS DE OPERACIÓN -Satisfacción al cliente

- La encuesta de satisfacción se realizará una vez de forma trimestral
- La socialización del resultado se hará una vez tabulada la información de cada encuesta y será publicado en el sitio web.

