



RESOLUCIÓN METROPOLITANA No.

“Por la cual se actualiza el Sistema de Gestión de Calidad del Área Metropolitana del Valle de Aburrá bajo la Norma ISO 9001:2015”

LA DIRECTORA DEL ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ

En uso de las atribuciones legales, en especial las que le confieren los numerales 3 y 6 del artículo 25° de la Ley 1625 de 2013 y el Acuerdo Metropolitano 010 de 2013.

CONSIDERANDO QUE

1. El Área Metropolitana del Valle de Aburrá es una Entidad Administrativa de carácter especial, dotada con Personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio propio, creada con el compromiso de consolidar el progreso y el desarrollo armónico de la Gran Región Metropolitana, con funciones de planeación, autoridad ambiental y de transporte masivo y público, colectivo e individual, con radio de acción metropolitano, cuyas funciones están establecidas en la Constitución Política, en la Ley 99 de 1993, la Ley 1625 de 2013 y demás normas que rigen a las Áreas Metropolitanas.
2. La Constitución Política de Colombia establece en su artículo 209, que:
"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley".
3. El artículo 2.2.21.5.2 del Decreto 1083 de 2015, dispone que las entidades públicas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales con el fin de documentar y formalizar los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales, como instrumentos que garanticen el cumplimiento del control interno.
4. El Sistema Integrado de Gestión del Área Metropolitana del Valle de Aburrá opera por procesos determinados en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, concordante con el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por medio del cual se establece el modelo que integra y articula los Sistemas de Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo.
5. El Decreto 1499 de 2017, reglamentó el Sistema de Gestión y lo complementó con los Sistemas Nacionales de Servicio al Ciudadano, de Gestión de la Seguridad y Salud en el

Trabajo, de Gestión Ambiental y de Gestión de Seguridad de la Información.

6. El artículo 1° del Decreto 1499 de 2017, el cual sustituye el Título 22, de la Parte 2 del Libro 2, del Decreto 1083 de 2015, determina en su artículo 2.2.22.3.9., que las entidades y organismos del Estado sujetos a régimen especial en los términos del artículo 40 de la Ley 489 de 1998, las Ramas Legislativa y Judicial, la Organización Electoral, los organismos de control y los institutos científicos, que decidan adoptar el Modelo, determinarán las instancias que consideren necesarias para su implementación y evaluación. Igualmente, el artículo 2.2.23.1 de la misma normatividad señala que el Sistema de Control Interno previsto en las leyes 87 de 1993 y 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.
7. El artículo 2.2.23.2. del Decreto 1083 de 2015, establece que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión deberá actualizarse y articularse con el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-.
8. La Ley 872 de 2003, ordena crear el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar la efectividad institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados.
9. De conformidad con el artículo 3, de la citada Ley 872 de 2003, el Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad a fin de garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de los usuarios.
10. La operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, es decir una gestión y un desempeño institucional que generen valor público.
11. El Área Metropolitana del Valle de Aburrá cuenta con un Modelo de Operación por Procesos actualizado, el cual tiene en cuenta los requerimientos de los usuarios, mostrando las diferentes interrelaciones y cadenas de valor existentes entre los mismos, en concordancia con los sistemas que la Entidad implementa para el desarrollo de la gestión.
12. El concepto de 'Calidad' se debe enfocar en las entidades hacia la implementación, seguimiento y control de un Sistema de Calidad bajo la Norma Técnica Colombiana, contribuyendo en este entendido el Sistema de Calidad, como la forma en que la entidad organiza los procesos que ejecuta para alcanzar la satisfacción de las necesidades explícitas e implícitas del usuario, de manera que el nivel de satisfacción del cliente sea cada vez mejor en el tiempo-aseguramiento de la Calidad y transparencia de los procesos.

13. Para poder garantizar la efectiva aplicación de los principios constitucionales, así como la implementación de un Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es necesario contar con un Sistema Integrado de Gestión, una política y objetivos de calidad de la Entidad actualizados, en aras de hacer viable la optimización oportuna y continuada de los procesos y procedimientos al interior del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, logrando la utilización racional de los recursos humanos, técnicos y financieros con que cuenta la Entidad, a fin de garantizar el cumplimiento satisfactorio de las tareas misionales.
14. El 28 de diciembre de 2022, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá recibió el certificado de Carbono Neutralidad, lo que hizo que esta Entidad en el año 2022, fuese considerada sujeto generador de emisiones de Gases Efecto Invernadero -GEI-, provenientes de las actividades, operaciones y procesos ejecutados en las instalaciones de su Sede Administrativa, ubicada en la carrera 53 No. 40 A – 31, sector de La Alpujarra, donde se concentra la mayoría de las entidades públicas del orden Departamental de Antioquia y distrital de Medellín.
15. Se debe integrar en la Política y Objetivos de Calidad del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, los procesos asociados a la implementación de la Política de Calidad y la Política de Gestión y Compensación de Emisiones de Gases Efecto Invernadero –GEI-, adoptada bajo Resolución Metropolitana No. 3473 de 2022.
16. Mediante Acuerdo Metropolitano 10 de 2023, se estableció la nueva Estructura Organizacional del Área Metropolitana del Valle de Aburrá y se determinaron las funciones generales de sus Dependencias.
17. El Área Metropolitana del Valle de Aburrá, está en un proceso de transformación hacia el cumplimiento de los requerimientos del habitante metropolitano y de las funciones que le han sido asignadas en las leyes 1625 de 2013 y 99 de 1993, como Entidad gestora del desarrollo de la región del Valle de Aburrá.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. De acuerdo con la naturaleza del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, actualizar el Sistema Integrado de Gestión, bajo la Norma ISO 9001:2015, definiendo los tipos de procesos que en la Entidad se llevan a cabo como:

- Procesos Gerenciales.
- Procesos Misionales.
- Procesos de Apoyo.
- Procesos de Seguimiento y Control.

Mapa de procesos:



ARTÍCULO 2°. Definición: El Sistema Integrado de Gestión del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, es una herramienta gerencial que tiene como propósito promover y facilitar la mejora continua en la gestión, orientada a lograr el cumplimiento de los requisitos normativos. Este sistema se desarrolla con base en la norma técnica NTC-ISO 9001:2015 y los lineamientos definidos en la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, conforme lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.



ARTÍCULO 3°. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad: Son los siguientes:

- a) Fomentar en los servidores la cultura del buen servicio para todos los usuarios.
- b) Mejorar los tiempos de respuesta y trámite de los procesos al interior de la Entidad.
- c) Alcanzar niveles adecuados de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos.
- d) Establecer un esquema de medición para realizar un seguimiento y control.
- e) Fomentar la sinergia mediante el enfoque de procesos para garantizar el uso eficiente de los recursos y la toma adecuada de decisiones.
- f) Buscar permanentemente la mejora continua de los procesos.

ARTÍCULO 4°. Actualizar la Política de Calidad del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

PARÁGRAFO 1: El Área Metropolitana del Valle de Aburrá tiene como política de calidad satisfacer a sus usuarios en cuanto a:

- a) Atención y orientación en forma clara y oportuna y efectividad en los trámites.
- b) Efectividad en la inversión pública.
- c) Mejoramiento de la calidad ambiental y movilidad.
- d) Gestión efectiva de la autoridad ambiental y de la gestión social.
- e) Gestión institucional oportuna.

Contando para ello con:

- a) Eficiente atención al usuario.
- b) Efectividad en la ejecución presupuestal
- c) Efectiva coordinación, articulación y gestión del territorio.
- d) Articulación interinstitucional.
- e) Eficiente sistema de información básica metropolitana
- f) Talento humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos.
- g) Aplicación de la Política de Gestión y Compensación de Emisiones de Gases Efecto Invernadero –GEI- corporativas.

ARTÍCULO 5°. Integrar en la Política y Objetivos de Calidad del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, la Política de Gestión y Compensación de Emisiones de Gases Efecto Invernadero–GEI-, corporativas de la Entidad, propendiendo por la sostenibilidad económica y financiera, con el ánimo de ser reconocidos en transparencia, coordinación, cooperación y articulación en el cumplimiento de nuestra misión para contribuir al Desarrollo Sostenible Metropolitano.



ARTÍCULO 6°. Actualizar los objetivos de calidad para el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, teniendo como marco de referencia la política de calidad contemplada en el artículo 4° de la presente Resolución y el numeral 5.2 de la norma NTC-ISO-9001:2015.

- a) Lograr mayor nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a atención y orientación clara y oportuna, efectividad en los trámites institucionales, autoridad ambiental y gestión social, mediante la mejora del esquema de atención al usuario.
- b) Garantizar efectividad en la coordinación, articulación y gestión del territorio.
- c) Ejecutar la Política de Gestión y Compensación de Emisiones de Gases Efecto Invernadero – GEI- corporativas de la Entidad.
- d) Mantener la articulación interinstitucional.
- e) Consolidar un sistema de información básica metropolitana.
- f) Garantizar la efectividad en la ejecución.
- g) Procurar el mejoramiento de la calidad ambiental y de la movilidad.
- h) Mantener el mejoramiento del desempeño y/o del Talento Humano.
- i) Mantener el mejoramiento continuo de los del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

ARTÍCULO 7°. La máxima instancia del Sistema Integrado de Gestión es el (la) Director(a) de la Entidad y tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

- a) Aprobar la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.
- b) Gestionar los recursos y mecanismos de comunicación necesarios para que se cumpla con las actividades de implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión.

PARÁGRAFO 1°. La dirección y coordinación del Sistema de Gestión será responsabilidad del Director con el apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

ARTÍCULO 8°. El(La) Subdirector(a) de Planeación tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

- a) Liderar la implementación, desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.
- b) Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre el estado del Sistema Integrado de Gestión.
- c) Promover la toma de conciencia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en todos los niveles de la Entidad.
- d) Promover la comunicación y actualización de la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión.



- e) Promover la gestión integral basada en el enfoque por procesos y pensamiento basado en riesgos.
- f) Representar a la Entidad en todas las relaciones con las partes interesadas en asuntos referidos con el Sistema Integrado de Gestión.
- g) Informar a él(la) Director(a) sobre el estado del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier posible necesidad de mejora.

PARÁGRAFO 1°. Desde la Subdirección de Planeación y a través de la Dirección de Planeación Institucional se acompañará y prestará apoyo técnico para garantizar el cumplimiento de los requisitos aplicables, así como su establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora en coordinación con las demás dependencias y líderes de procesos.

PARÁGRAFO 2°. La información documentada, adoptada en el Sistema Integrado de Gestión es susceptible de actualización, modificación o eliminación de acuerdo con la dinámica de Gestión de la Entidad.

ARTÍCULO 9°. Los Líderes de Procesos del Sistema Integrado de Gestión del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, son los Subdirectores en primera instancia, los Jefes de Oficina, Líderes, Directores Técnicos y Directores Administrativos en segunda instancia, quienes deben orientar desde la fase de planeación, evaluación de la mejora continua de los procesos y tendrán las siguientes responsabilidades:

- a) Implementar acciones o estrategias de sostenibilidad y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Proponer y aprobar ajustes al diseño de los procesos y procedimientos, con el fin de lograr las metas y objetivos de operación de éste.
- c) Gestionar integralmente los riesgos de los procesos a su cargo.
- d) Validar la identificación, implementación y aplicación de controles y/o medidas a aplicar, basadas en la administración del riesgo.
- e) Dar tratamiento inmediato a la no conformidad detectada, analizar e identificar la causa raíz y definir las acciones a seguir dejando evidencia en los formatos correspondientes.
- f) Identificar no conformidades reales y potenciales e implementar las respectivas acciones de mejora para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y tratamiento no conforme, aprobadas por el líder del proceso.
- g) Gestionar (diseñar, modificar, eliminar, aprobar, divulgar e implementar) la documentación de los procesos asignados, con el acompañamiento técnico y el apoyo de la Subdirección de Planeación.
- h) Prever e informar a la Subdirección de Planeación los cambios que puedan afectar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión.
- i) Gestionar el conocimiento adquirido en el mantenimiento y sostenimiento del proceso que lidera, conforme a los requisitos definidos.
- j) Velar por la implementación de las acciones establecidas como resultado de los hallazgos de las auditorías que se lleven a cabo.



- k) Fomentar la participación del equipo de trabajo en la toma de acciones (correctivas, preventivas, de mejora), que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad.
- l) Definir y analizar los indicadores del Sistema Integrado de Gestión (Plan de Gestión, Plan de Acción, Indicadores de Procesos, Indicadores de Planes Institucionales) y los tableros de control.
- m) Aprobar la documentación asociada al proceso bajo su responsabilidad.
- n) Verificar el cumplimiento de las actividades planificadas con el equipo de trabajo.

PARÁGRAFO: Es responsabilidad de los servidores públicos del Área Metropolitana del Valle de Aburrá la aplicación y seguimiento de los procesos y procedimientos adoptados mediante la presente Resolución.

ARTÍCULO 10°. La Subdirección de Planeación actualizará el Modelo de Operación por Procesos mediante un procedimiento interno que debe reflejarse en la herramienta administrativa que la Entidad determine.

PARÁGRAFO 1°. Hacen parte integral de los procesos toda información documentada, como son los planes, manuales, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, protocolos, formatos y plantillas.

PARÁGRAFO 2°. Las actualizaciones y modificaciones a los diferentes documentos se registrarán por los mecanismos establecidos en el Procedimiento Control de Documentos de Origen Interno, con el fin de mantenerlos disponibles y utilizar siempre la versión vigente, así como evitar el uso de documentos obsoletos.

PARÁGRAFO 3°. Los Registros del Sistema Integrado de Gestión deben reposar en los Sistemas de Información de la Entidad.

ARTÍCULO 11°. Auditorías Internas. Las auditorías internas hacen parte del mejoramiento continuo y se encuentran orientadas a proporcionar información acerca del Sistema de Gestión para definir si los requisitos implementados están conformes con lo preceptuado por la norma NTC-ISO 9001:2015 y es responsabilidad de la Subdirección de Planeación y la Coordinación del Sistema de Gestión la planificación y ejecución de éstas, así como establecer los registros que correspondan e informar sus resultados.

ARTÍCULO 12°. **Divulgación:** La Subdirección de Planeación con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, implementará las acciones correspondientes para la divulgación y socialización del Sistema Integrado de Gestión del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.



2024041209406512411503

RESOLUCIONES METROPOLITANAS
Abril 12, 2024 9:40
Radicado 00-000503

Página 9 de 9

ARTÍCULO 13°. La presente resolución deroga las Resoluciones Metropolitanas Nos. 3786 de 2019, 721 de 2006, 321 de 2006, 2052 de 2013, 2411 de 2012 y las demás disposiciones internas que le sean contrarias.

ARTÍCULO 14°. Vigencia: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

ARTÍCULO 15°. Publíquese la presente Resolución en la página Web del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 712 de 2014 y demás normas concordantes.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

PAULA ANDREA PALACIO SALAZAR
Director General
Firmado el 12/04/2024

JOHN FREDY TORO GONZALEZ
Subdirector General
Firmado el 11/04/2024
Aprobó
Revisó

TATIANA RESTREPO LOAIZA
Subdirectora De Planeación
Firmado el 11/04/2024
Aprobó
Revisó

MANUELA GARCÉS OSORIO
Directora Jurídica Administrativa
Firmado el 11/04/2024
Aprobó
Revisó

JANETH CRISTINA MONTOYA DÍAZ
Director De Planeación Institucional
Firmado el 11/04/2024
Aprobó
Revisó

Proyectado por: JUAN CARLOS RESTREPO GOMEZ (PROFESIONAL UNIVERSITARIO)