

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 1 de 18

Contenido

1	GENERALIDADES	4
2	OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	4
2.1	OBJETIVO	4
2.2	REQUISITOS NO APLICABLES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	5
2.3	PRINCIPIOS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	6
3	PRESENTACIÓN DEL MINISTERIO DEL TRABAJO.....	6
3.1	MISIÓN.....	6
3.2	VISIÓN	6
3.3	PRODUCTOS, SERVICIOS Y CLIENTES DEL MINISTERIO DEL TRABAJO	6
3.3.1	PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	6
3.3.2	CLIENTES.....	6
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	7
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	7
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	7
4.3	ALCANCE.....	7
4.4	SISTEMA DE GESTION Y SUS PROCESOS	7
5	LIDERAZGO	8
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO PARA EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	8

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 2 de 18

5.2 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	10
6 PLANIFICACION	10
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	10
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION.....	11
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS	11
7 APOYO	11
7.2 COMPETENCIA.....	12
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	12
7.4 COMUNICACIÓN.....	12
7.5 GESTIÓN DOCUMENTAL	13
8 OPERACIÓN.....	14
8.1 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL Y ESQUEMA DE LAS LINEAS DE DEFENSA DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.....	14
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	15
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	15
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	15
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO.....	16
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	16
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	16
9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO	16

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 3 de 18

9.2 AUDITORIA INTERNA.....	17
9.3 REVISION POR LA DIRECCION	17
10 MEJORA.....	18
10.1 GENERALIDADES	18
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA.....	18
10.3 MEJORA CONTINUA.....	18
11 POLÍTICAS DE OPERACIÓN INSTITUCIONALES	18
Anexos	18

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 4 de 18

1 GENERALIDADES

El presente manual describe el Sistema de Gestión implementado en el Ministerio del Trabajo, con el fin de asegurar la calidad de los productos y servicios, así como, el cumplimiento de los estándares requeridos por la Norma NTC ISO 9001:2015, este documento se constituye en una guía y se encuentra a disposición para su consulta en el Repositorio Documental SIG, para el buen entendimiento de la estructura, composición, compromiso de la entidad y el fácil acceso a la información institucional.

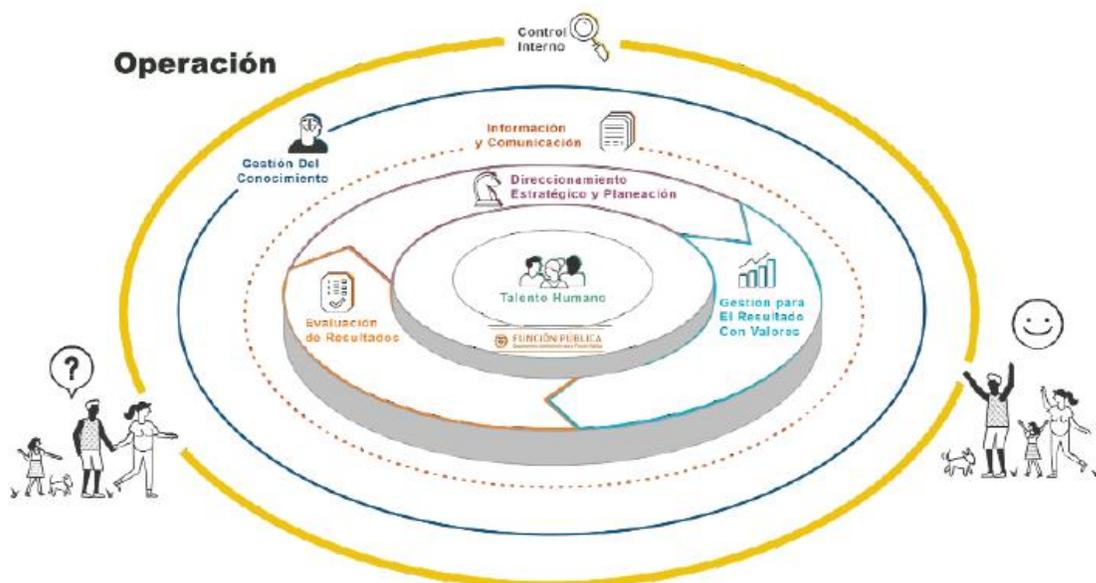
2 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

2.1 OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio del Trabajo incluyendo aspectos tales como el alcance, requisitos no aplicables, referencias de los procedimientos, entre otros.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

Es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone los Decretos 1499 de 2017 y 1299 de 2018.



	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 5 de 18

Las dimensiones del MIPG son 7, a saber:

1. **Talento Humano** (Corazón de MIPG)
2. **Direccionamiento Estratégico y Planeación** (Planear)
3. **Gestión con Valores para el Resultado** (Hacer)
4. **Evaluación para el Resultado** (Verificar y actuar)
5. **Información y Comunicación** (Dimensión transversal)
6. **Gestión del Conocimiento y la Innovación** (Dimensión transversal)
7. **Control Interno** (Verificar y actuar)

Son Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

1. Planeación Institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Compras y Contratación Pública
4. Talento humano
5. Integridad
6. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
7. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
8. Servicio al ciudadano
9. Participación ciudadana en la gestión pública
10. Racionalización de trámites y Gobierno digital
11. Seguridad digital
12. Defensa jurídica
13. Mejora normativa
14. Gestión del conocimiento y la innovación
15. Archivos y Gestión documental
16. Gestión de la información estadística
17. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
18. Control interno

2.2 REQUISITOS NO APLICABLES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

De acuerdo con el numeral 4.3. de la NTC ISO 9001:2015 se debe proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de calidad, por ello, el Ministerio del Trabajo establece el siguiente requisito:

- Recursos de seguimiento y medición (numeral 7.1.5.2): El Ministerio determina y proporciona los recursos para el seguimiento y medición de los productos o servicios, mediante sistemas de información, herramientas, entidades externas, entre otros. Sin embargo, no se requieren equipos para la efectuar la trazabilidad de las mediciones, dado que no es un requisito o una parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados y teniendo en cuenta que no se realizan calibraciones o la utilización de patrones.

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 6 de 18

2.3 PRINCIPIOS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Siendo los motores de MIPG, los principios de **Integridad** y la **Legalidad**.

3 PRESENTACIÓN DEL MINISTERIO DEL TRABAJO

3.1 MISIÓN

Formular, adoptar y orientar la política pública en materia laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida de los colombianos, para garantizar el derecho al trabajo decente, mediante la identificación e implementación de estrategias de generación y formalización del empleo; respeto a los derechos fundamentales del trabajo y la promoción del diálogo social y el aseguramiento para la vejez.

3.2 VISIÓN

Para 2018, ser reconocidos como el Ministerio que promueve la protección, vinculación, formalización y el acceso al trabajo de los colombianos en las diferentes etapas de su ciclo de vida laboral, en el marco del trabajo decente; gestionando la consolidación del Sistema de Protección para la vejez y la articulación intersectorial.

3.3 PRODUCTOS, SERVICIOS Y CLIENTES DEL MINISTERIO DEL TRABAJO

3.3.1 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

A continuación se relacionan algunos de los servicios y trámites del Ministerio del Trabajo, los demás se verán relacionados en las caracterizaciones de proceso:

- Gestionar las Políticas Públicas en materia laboral.
- Trámites de Inspección Vigilancia y Control
- Demás relacionados con la misión de la entidad.

3.3.2 CLIENTES

Los usuarios y partes interesadas del Ministerio del Trabajo, están identificados en la Matriz de Partes Interesadas CMC-ODI-21 y en las caracterizaciones de los procesos, a continuación, se relacionan algunos de los más relevantes.

- Organismos y Entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público Servidores Públicos
- Organismos y Entidades de la Rama Legislativa
- Entidades y organismos de la Rama Judicial
- Entidades del Sector Trabajo
- Entes y dependencias de control
- Organismos Internacionales y ONGs

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 7 de 18

- Fondos
- Ciudadanía en General (Población dentro del territorio nacional y nacionales en el exterior)
- Asociaciones Gremios o Federaciones

Demás clientes relacionados con la misión de la entidad

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

El Ministerio del Trabajo a determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, mediante la Matriz Contexto Estratégico CMC-ODI-20 esta identifica las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales.

El contexto estratégico será revisado por lo menos una vez al año, por la Alta Dirección y Responsables de proceso con el propósito de identificar posibles cambios.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Se tiene establecida la Matriz de Partes Interesadas CMC-ODI-21 esta se encuentra estructurada con los siguientes criterios:

- Categoría
- Parte interesada
- Necesidad
- Expectativa

Es importante precisar que en la matriz se relacionan las partes interesadas más relevantes del Ministerio del Trabajo, teniendo en cuenta que pueden existir algunas que no se hayan incluido, pero estas quedan inmersas en la categoría que corresponda.

4.3 ALCANCE

Se ha definido como alcance “La formulación, adopción, implementación y seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos del sector Trabajo e inspección, vigilancia y control del sector laboral”.

4.4 SISTEMA DE GESTION Y SUS PROCESOS

El **Ministerio del Trabajo** establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión, así:

- Identificando y clasificando sus procesos, así como acordando un esquema de presentación que se documenta en el Mapa de Procesos, allí se ha determinado la secuencia e interrelaciones entre estos, de tal manera que se garantice una gestión sistémica y dinámica.
- Las interrelaciones de los procesos se documentan en las Caracterizaciones de los procesos.

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 8 de 18



5 LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO PARA EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

La Alta Dirección del Ministerio hace expreso y público su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta para orientar y fortalecer la gestión; direccionar, articular y alinear conjuntamente los requisitos de las normas con la dirección estratégica de la Entidad, con el fin de garantizar su eficiencia, eficacia, transparencia, efectividad y la optimización de recursos y procesos.

Para ello se establecen los actos administrativos, Resolución 1588 de 2020 “por la cual se reestructura el Sistema Integrado de Gestión se re estructura en el Ministerio del Trabajo y se dictan otras disposiciones” y la Resolución 420 de 2019 “por la cual se reorganizan los Comités y Subcomités de Gestión y Desempeño del Ministerio y del Sector Trabajo, el Comité de dirección, el Comité Interno de gobierno y Seguridad Digital, el Comité Institucional de coordinación de control Interno y el Comité de auditoría Interna del Sector Trabajo”.

Adicional, se adoptan e implementan los distintos documentos del Sistema tales como: mapa de procesos, políticas y objetivos, manuales, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, indicadores y formatos, entre otros.

En consecuencia, se manifiesta la disponibilidad para suministrar los recursos que sean necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora permanente del Sistema de Gestión de Calidad

Todo lo anterior enmarcado dentro de los principios, valores institucionales, conforme a las normas legales vigentes y demás disposiciones de carácter interno.

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 9 de 18

Para el caso del Ministerio del Trabajo se han establecido los siguientes responsables para las políticas MIPG:

RESPONSABLE	POLÍTICA
Oficina Asesora de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación institucional • Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público • Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos • Racionalización de trámites • Seguimiento y evaluación del desempeño institucional • Gestión de la información estadística • Gestión del conocimiento y la innovación
Oficina de Control Interno Disciplinario	<ul style="list-style-type: none"> • Lucha contra la Corrupción
Oficina de Tecnologías de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción (Ley 1712 de 2014) • Gobierno digital • Seguridad digital
Oficina Asesora Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Defensa jurídica • Mejora normativa
Subdirección de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión estratégica del talento humano • Integridad
Grupo de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al ciudadano • Participación ciudadana en la gestión pública
Grupo de Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión documental
Grupo de Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
Líneas de defensa	<ul style="list-style-type: none"> • Control Interno

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 10 de 18

Por otra parte, el Ministerio del Trabajo a través de la Alta Dirección, asegura que los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente y uno de los mecanismos de monitoreo son los Comités establecidos al interior de la Entidad. Así mismo, participa en la aprobación de la guía y política de administración de riesgos y oportunidades ASIG-ODI-05 a través del Comité de Coordinación de Control Interno.

5.2 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Ministerio del Trabajo se compromete con la satisfacción de la Población Económicamente Activa y de sus demás grupos de interés, en cumplimiento de la normatividad vigente y de sus objetivos institucionales y sectoriales en materia de trabajo y empleo, a garantizar el derecho al trabajo digno y decente; soportado en un talento humano desarrollado integralmente, una gestión basada en herramientas de control y evaluación, servicios eficientes, efectivos y transparentes, la mejora continua de sus procesos y la reducción de los impactos ambientales propios de sus actividades.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Para llevar a cabo la implementación del sistema de Gestión de Calidad y su posterior mantenimiento, el Ministerio del Trabajo expidió la resolución 1588 de 2020, por medio de la cual se reorganiza el Sistema Integrado de Gestión, esta incluye aspectos como representante de la alta dirección, gestores, subcomités integrados de gestión y sus responsabilidades, entre otras disposiciones.

Además, se establece un Manual Especifico de Funciones y Competencias, en el cual se determina, documentan y se comunican las responsabilidades, funciones, autoridad, y competencias de los cargos. Así mismo, se ha establecido la Matriz Roles Responsabilidades y Autoridad CMC-ODI-16, la cual se encuentra publicada en el repositorio documental del SIG.

Por otra parte, existen roles, responsabilidades y autoridades que se encuentran definidas en cada una de las políticas operacionales y/o normativa específica de cada uno de los procesos, las cuales permiten el adecuado funcionamiento del Ministerio del Trabajo.

6 PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El Ministerio ha establecido una Guía y Política de Administración de Riesgos y Oportunidades ASIG-ODI-05, la cual se encuentra publicada y difundida por medio del repositorio documental del SIG, esta tiene como objetivo ofrecer el marco de referencia para la gestión del riesgo en los eventos que puedan afectar positiva o negativamente el cumplimiento de las funciones, el logro de los objetivos institucionales y la gestión de los procesos del Sistema Integrado de Gestión. Adicionalmente se tiene documentado el Mapa de Riesgos de Proceso CMC-MR-01 y el Mapa de Riesgos de Corrupción CMC-MR-02 y las respectivas oportunidades que se presenten para cada uno de los procesos.

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 11 de 18

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACION

Los siguientes objetivos del Sistema Integrado de Gestión aportan para el cumplimiento de los objetivos sectoriales e institucionales del Ministerio del Trabajo:

- Aumentar los niveles de satisfacción de los ciudadanos (clientes)
- Fortalecer el desempeño de los procesos establecidos en el Ministerio de Trabajo
- Garantizar la disponibilidad, el uso eficiente de los recursos financieros y el desarrollo integral del talento humano
- Fortalecer la aplicación de mecanismos de autocontrol, autogestión, autorregulación y de evaluación para garantizar la mejora continua
- Garantizar mecanismos de participación ciudadana y control social sobre la gestión del Ministerio de Trabajo
- Utilizar de manera eficiente los recursos ambientales

Estos Objetivos se encuentran alineados con los Objetivos Sectoriales, Institucionales, Política, entre otros aspectos estratégicos de la Entidad, mediante la Matriz despliegue Objetivos ASIG-ODI-010.

6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

El Ministerio del Trabajo cuenta con un instructivo de planificación y control de cambios al sistema de calidad ASIG-I-02, el cual tiene como objetivo brindar una herramienta de orientación para los a los diferentes procesos del Ministerio del Trabajo que generen cambios dentro del Sistema Integrado de Gestión.

7 APOYO

7.1 RECURSOS

La Alta Dirección asegura que se determinan y se proporcionan los recursos necesarios tanto para la implementación de las estrategias, como para la consecución de los objetivos de la organización; así como, para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

Por otra parte, el Ministerio determina y proporciona las personas y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y/o servicios, esto incluye entre otras, las instalaciones físicas, espacios de trabajo, equipos de comunicaciones y sistemas de información para la gestión de los procesos.

Además, el Ministerio cuenta con los elementos necesarios para determinar, proporcionar y mantener un ambiente de trabajo adecuado, que permita el desarrollo de las funciones y la operación de los procesos, esto se gestiona a través del Grupo de Capacitación y Bienestar Laboral y el Grupo de Administración de Bienes y Recurso Físicos, los cuales desarrollan diferentes actividades, encaminadas a mejorar la prestación del servicio.

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 12 de 18

Así mismo, se ha diseñado un manual para la implementación de acciones encaminadas a gestionar los conocimientos dentro de la Entidad, CMC-ODI-22.

7.2 COMPETENCIA

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad se tiene definido el proceso “Gestión del Talento Humano” el cual tiene como objetivo desarrollar integralmente el talento humano vinculado al Ministerio del Trabajo, en pro del mejoramiento continuo, la satisfacción Personal y el fortalecimiento institucional, para el cumplimiento de la misión y funciones de la Entidad.

El Ministerio, a través del Grupo de Administración de Personal y Carrera Administrativa, se encarga de vincular y evaluar el Talento Humano en función de los requisitos de: educación, experiencia, formación y habilidades requeridas para el desempeño de los Funcionarios y para mantener los estándares del proceso de Gestión de Talento Humano ajustados a la normatividad vigente. Se cuenta con un Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales para los cargos que conforman la planta de personal del **Ministerio del Trabajo**, en el cual se encuentran definidos los perfiles y requisitos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Adicional, la Entidad busca el fortalecimiento de competencias laborales de los funcionarios mediante el Plan Institucional de Capacitación y los recursos asignados para tal fin.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

El Ministerio del Trabajo desarrolla diferentes actividades de toma de conciencia como son las capacitaciones, visitas de asistencia técnica, compañías de comunicación, boletines, correos electrónicos, entre otras, las cuales son encaminada a que los servidores públicos interioricen la importancia del sistema de gestión de calidad y su contribución en el mismo.

7.4 COMUNICACIÓN

La Alta Dirección asegura que se establezcan los procesos apropiados de comunicación dentro del **Ministerio del Trabajo** y que ésta se efectúe considerando la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad. Por lo anterior, se incluye el proceso de Gestión de Comunicaciones como proceso "Estratégico", y se definen canales de comunicación ágiles, en doble vía, en línea y de manera permanente con las partes interesadas pertinentes.

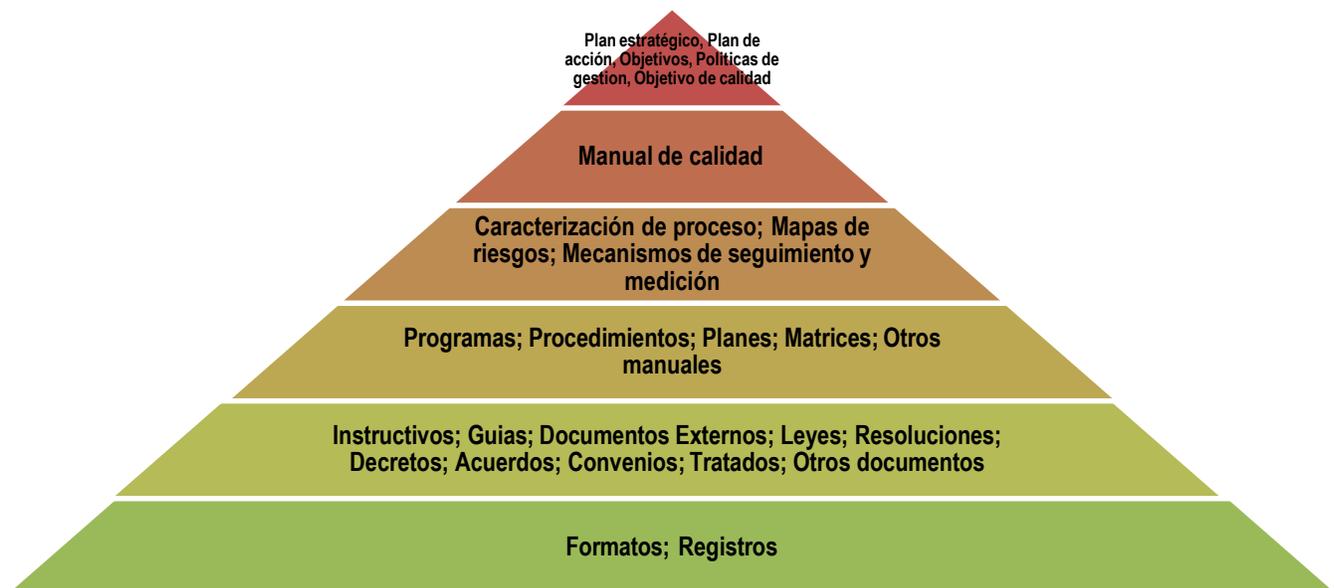
Algunos de los instrumentos de comunicación del Ministerio son: Correo electrónico, boletines, fondos de pantalla, carteleras internas, intranet, grupos de whatsapp, página web, redes sociales (Facebook, twitter, YouTube), entre otras.

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 13 de 18

Además, se cuenta con una matriz de flujos de comunicación ASIG-OD-06 cuyo objetivo es identificar y determinar los flujos de comunicación o datos y que se convierten en insumos para ejecución de las actividades de los procesos y a su vez en un producto de los mismos.

7.5 GESTIÓN DOCUMENTAL

El Ministerio del Trabajo establece su estructura documental por medio de niveles, los cuales se especifican en la siguiente pirámide documental:



El control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad se establece en el procedimiento de control de la información documentada CMC – PD – 01, el cual tiene por objetivo establecer los lineamientos del control de la Información Documentada perteneciente a los Sistemas de Gestión del Ministerio del Trabajo.

Por otra parte, es responsabilidad de los líderes de procesos establecer y mantener el control de los registros, para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Calidad; para esto, se tiene establecido el procedimiento control de registros ASIG-PD-04, el cual tiene como objetivo establecer las actividades necesarias para el control, administración y disposición de los registros.

En estos dos documentos se establece como se realiza el control de la información documentada para mantener y conservar.

La información del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra alojada en el repositorio documental SIG y esta puede ser consultada por cualquier funcionario a través de la página web del Ministerio del Trabajo o por medio de la intranet.

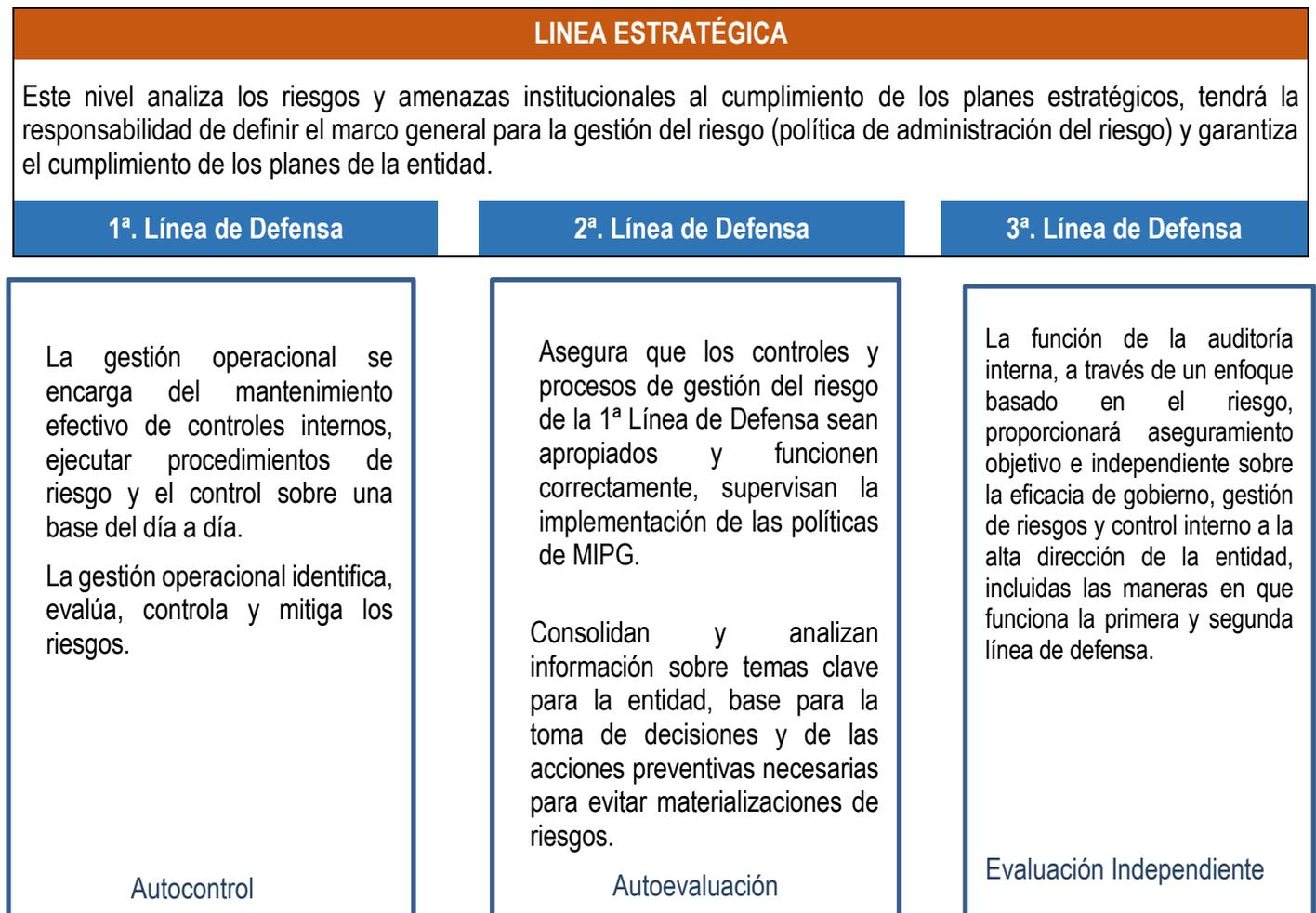
	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 14 de 18

Por otra parte, se cuenta con el programa de gestión documental GD-PG-01 y las tablas de retención documental de cada una de las dependencias, acorde a los requisitos establecidos por el Archivo General de la Nación.

8 OPERACIÓN

8.1 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL Y ESQUEMA DE LAS LINEAS DE DEFENSA DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

El Ministerio ha definido un Sistema de Gestión de Calidad, en el cual determina los procesos necesarios para desarrollar su misión y satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios y partes interesadas. El mapa de procesos, su secuencia e interacción, así como los mecanismos de seguimiento, recursos, mejora y documentos aplicables, se especifican en cada uno de los procesos. Por otra parte, se cuenta con una Matriz de Despliegue de Objetivos ASIG-ODI-010., en donde se logra visualizar la interrelación existente entre los objetivos sectoriales, objetivos institucionales, componentes del trabajo decente, pilares del PND, misión, visión, política del SIG, entre otros criterios que contribuyen a la planificación y control del Sistema de Gestión de Calidad, adicional en la Dimensión de control Interno se establece como eje articulador del Modelo las Lineas de Esquema de Defensa a saber:



	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 15 de 18

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Ministerio tiene establecidos diversos canales de comunicación a los ciudadanos (Presencial, virtual, telefónico y escrito) y cuenta con los procesos de Gestión de Comunicaciones y Gestión de Servicio a la Ciudadanía, quienes brindan herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de los ciudadanos.

De igual manera la entidad cuenta con la página Web (www.mintrabajo.gov.co), que es el principal instrumento de comunicación nacional, además se utilizan las diferentes redes sociales como Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube.

Por otro lado, los requisitos de los productos y servicios son establecidos por la normatividad vigente aplicable al Ministerio del Trabajo y se involucran en los diferentes procesos misionales que la entidad desarrolla para el cumplimiento de su misión.

Los requisitos también se pueden identificar por los siguientes mecanismos:

- Contexto estratégico
- Partes interesadas con sus necesidades y expectativas
- PQRSD.
- Normas vigentes aplicables a la entidad.
- Reuniones sectoriales.
- Políticas de operación de la entidad, establecida con base en la Normatividad vigente aplicable a la entidad.
- Planes de desarrollo.

Es importante precisar que, la entidad con el propósito asegurar el cumplimiento de los requisitos para los productos o servicios suministrados a los usuarios, utiliza diferentes mecanismos como informes, estadísticas, comités, subcomités, reuniones técnicas, entre otros.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se establece el Instructivo para el Diseño y Desarrollo GPP-I-01, el cual brinda a los funcionarios del Ministerio del Trabajo una herramienta de orientación, la cual permita ejecutar el diseño y desarrollo de las Políticas Públicas de la Entidad.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El Ministerio del Trabajo cuenta con el proceso de Gestión de Contratación el cual tiene por objetivo adquirir los bienes y servicios requeridos por el Ministerio para cumplir con la misión institucional, en estricta observancia de la normativa vigente.

En este proceso se encuentra la información documentada para llevar a cabo las diferentes modalidades de

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 16 de 18

contratación establecidas por la normativa.

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

La Entidad planifica y lleva a cabo la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, mediante la planificación de los procesos, la gestión de los riesgos, la implementación de la información documentada, el establecimiento de los controles y con la utilización de los diferentes mecanismos de seguimiento y medición.

Por otro lado, la trazabilidad del producto y/o servicio se mantiene desde las entradas de los procesos y durante la realización de las diferentes actividades, hasta que se obtiene el resultado o salida de los procesos.

Es importante precisar que se considera propiedad del cliente toda información o documentos recibidos u obtenidos por el Ministerio del Trabajo, de la ciudadanía, entidades, gobiernos, etc. Esta documentación e información se identifica, verifica, protege y salvaguarda de acuerdo a la normatividad vigente y la política de protección de datos personales publicada en la página web de la Entidad.

Así mismo, el Ministerio del Trabajo ha determinado los mecanismos para asegurar que, en todas las etapas de los procesos, se preserven las salidas de la producción y prestación del servicio, de forma tal que éstos cumplan con los requisitos.

8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Ministerio del Trabajo se basa en la normatividad legal vigente y aplicable para la prestación de sus servicios y entrega de productos, así mismo, tiene en cuenta los diferentes procedimientos y políticas de operación establecidos como control en el desarrollo de las actividades. Es importante resaltar que este requisito se articula con el control de las salidas no conformes y el diseño y desarrollo de las políticas públicas.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El Ministerio del Trabajo asegura que las salidas no conformes con los requisitos establecidos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, por medio del Procedimiento Control de las salidas no conformes ASIG-PD-06.

9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

El Ministerio planifica e implementa esquemas de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio
- b) Asegurar resultados validos
- c) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad
- d) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Por otro lado, el **Ministerio del Trabajo** cuenta con el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, quien

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 17 de 18

cuenta con un instrumento de medición de la satisfacción al ciudadano con respecto a la Agilidad en la atención, Claridad de la información suministrada y Amabilidad en la atención, esto se hace mediante la aplicación de la Evaluación de Atención al Ciudadano GSC-F-01 por medio de los canales presencial y telefónico.

Además, la Entidad cuenta con diferentes mecanismos de seguimiento y medición como son Indicadores PND, Indicadores Tablero Presidente, Indicadores Plan Estratégico Sectorial, Indicadores Plan Estratégico Institucional, Indicadores Plan de Acción, Seguimiento y Evaluación del Indicador de calidad, Indicadores proyectos de inversión, Informes de Auditorías, resultados de la medición de indicadores, Informes de Gestión, seguimiento a los mapas de riesgos entre otros, que permiten analizar y evaluar los datos y la información del Ministerio.

Para el Modelo Integrado de Planeación MIPG se cuenta con Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión FURAG con:

Índice de Desempeño Institucional IDI mide la capacidad de orientar sus procesos de gestión institucional hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los ciudadanos con criterios de calidad y en el marco de la integridad, la legalidad y la transparencia

Índices por dimensiones miden las capacidades de implementar los procesos de la gestión pública colombiana, agrupados en las 7 dimensiones operativas del MIPG

Índices por políticas miden las capacidades de implementar los lineamientos de las 18 políticas de gestión y desempeño que hacen parte del MIPG La nueva política de Compras y Contratación, es la única que actualmente no contempla dicho índice

Índices desagregados son mediciones desagregadas en cada política, que permiten entender de manera más detallada la implementación de aspectos puntuales y claves de cada una de ellas

Índice de Control Interno se calcula a partir de la séptima dimensión de MIPG

9.2 AUDITORIA INTERNA

Para determinar que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con los requisitos propios de la organización, los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, así como con su implementación y mantenimiento, se estableció el procedimiento de Auditorías Internas sistema de Gestión de Calidad CMC-PD-07

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

La entidad cuenta con un procedimiento el cual tiene por objetivo establecer los lineamientos para que la Alta Dirección revise el Sistema de Gestión de Calidad y así asegurar continuamente su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección Estratégica del Ministerio del Trabajo.

Adicional, se cuenta con un formato para elaborar el informe de la revisión por la dirección CMC-PD-03-F-01, este tiene criterios como introducción, lista de chequeo de la información de entrada, estado de las acciones correctivas, cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes, satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, grado en que se han logrado los objetivos de la calidad,

	PROCESO CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: CMC-M-01
		Versión: 7.0
		Fecha: Agosto 18 de 2021
		Página 18 de 18

resultados de la revisión, entre otros requisitos.

10 MEJORA

10.1 GENERALIDADES

El Ministerio del Trabajo mediante el procedimiento para la Mejora y las Acciones Correctivas CMC-PD-02, establece tres herramientas, así:

- Acciones correctivas
- Oportunidades de mejora
- Acciones en pro de la mejora

Estas contribuyen y permiten evidenciar la mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

La entidad cuenta con un procedimiento, el cual tiene como objetivo establecer la metodología y los lineamientos para abordar la mejora y las acciones correctivas del Ministerio del Trabajo en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

10.3 MEJORA CONTINUA

El Ministerio está comprometido con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el uso de la política y objetivos, los resultados de las auditorías y revisión por la dirección, el análisis de datos, las acciones correctivas, las oportunidades de mejora y las demás acciones en pro de la mejora.

11 POLÍTICAS DE OPERACIÓN INSTITUCIONALES

Las Políticas de Operación parten de los diferentes lineamientos establecidos por cada uno de los procesos y los cuales pueden encontrarse en normatividad o en la información documentada del mismo, por cuanto se describen allí las líneas de acción, objetivos, actividades, controles, entre otros.

Estas se encuentran en cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Entidad y podrán ser consultadas en cada una de las dependencias del Ministerio del Trabajo.

Anexos

Ver caracterizaciones de proceso.