

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| 1. PROCESO | 3 |
| 2. SUBPROCESO | 3 |
| 3. OBJETIVO | 3 |
| 3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 3 |
| 4. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 5. DEFICIONES | 3 |
| 6. CONTENIDO | 4 |
| 6.1. CAMPO DE APLICACIÓN | 4 |
| 6.1.1. ALCANCE | 4 |
| 6.1.2. EXCLUSIONES | 4 |
| 6.2. PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | 4 |
| 6.2.1. RESEÑA HISTÓRICA USPEC | 4 |
| 6.2.2. PROPÓSITO DE USPEC | 5 |
| 6.2.3. MISIÓN | 5 |
| 6.2.4. VISIÓN | 5 |
| 6.2.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 6 |
| 6.2.6. PRINCIPIOS Y VALORES | 6 |
| 6.2.7. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 7 |
| 6.2.8. PRODUCTOS, SERVICIOS Y CLIENTES DE USPEC | 10 |
| 6.2.9. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO | 10 |
| 6.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 10 |
| 6.4. MAPA DE PROCESOS DE USPEC | 11 |
| 6.5. PIRÁMIDE DOCUMENTAL DEL SIGI | 12 |

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

| | |
|--|-----------|
| 6.5.1. DOCUMENTACIÓN DEL SIGI | 12 |
| 6.5.2. CONTROL DE DOCUMENTOS | 12 |
| 6.6. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN..... | 13 |
| 6.6.1. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN | 13 |
| 6.7. ENFOQUE AL CLIENTE | 13 |
| 6.8. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD | 13 |
| 6.8.1. POLÍTICA DE CALIDAD | 13 |
| 6.8.2. OBJETIVOS DE CALIDAD | 13 |
| 6.9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS..... | 13 |
| 6.10. CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME | 14 |
| 6.11. ANÁLISIS DE DATOS..... | 14 |
| 6.12. ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA..... | 14 |
| 6.13. POLÍTICAS INSTITUCIONALES | 14 |

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

1. **PROCESO:** Gestión Estratégica Organizacional
2. **SUB PROCESO:** N/A
3. **OBJETIVO:** Definir y describir el Sistema Integrado de Gestión Institucional, junto con el alcance, las exclusiones, referencia de los procedimientos y la interacción de los procesos de la Unidad.

3.1. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** N/A

4. INTRODUCCIÓN:

El documento establece el alcance del Sistema Integrado de Gestión Institucional-SIGI la relación de los documentos como: (caracterizaciones, manuales, políticas, procedimientos, instructivos, guías, formatos) y la descripción de la interacción entre los procesos de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, de conformidad con los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, así como la declaración de la política y los objetivos de la calidad aprobados por la Alta Dirección de USPEC.

El manual se encuentra a disposición de todos los usuarios internos y externos, en la página web Institucional, permaneciendo el original de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Control de Documentos del SIGI.

5. DEFINICIONES:

- 5.1. **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- 5.2. **INPEC:** Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
- 5.3. **MANUAL DE CALIDAD:** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.
- 5.4. **OBJETIVO DE CALIDAD:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- 5.5. **POLÍTICA DE CALIDAD DE UNA ENTIDAD.** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad
- 5.6. **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 5.7. **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 5.8. **SIGI:** Sistema Integrado de Gestión Institucional
- 5.9. **USPEC:** Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios

6. CONTENIDO

6.1. CAMPO DE APLICACIÓN

6.1.1. ALCANCE

El SIGI se fundamenta en los requisitos definidos en la NTCGP 1000:2009 y aplica a todos los procesos institucionales de nivel Estratégico, Misional, de Apoyo y de Evaluación, con el fin de "Contribuir al

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

mejoramiento de las condiciones dignas de la población privada de la libertad". La aplicación de los numerales frente a los procesos se establecen en la Matriz de Requisitos vs Procesos (Anexo 1).

6.1.2. EXCLUSIONES

De conformidad con lo establecido en el numeral 2.2. de la NTCGP 1000: "Cuando uno o varios requisitos de esta norma no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la entidad y de su producto o servicio, se pueden considerar para su exclusión". En consecuencia de esto, el Sistema de Gestión de Calidad de USPEC, excluye el siguiente requisito de la norma:

- *Control de los equipos de Seguimiento y de Medición (Numeral 7.6.):* Durante la ejecución de los procesos/subprocesos de USPEC, no se requiere la utilización de equipos de seguimiento y medición, para proporcionar la evidencia de conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados, por lo tanto no se hace necesario el control de dispositivos de esta índole.

6.2. PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

6.2.1. RESEÑA HISTORICA USPEC

En virtud del Decreto 4150 del 2011, se crea la Unidad y se determina: "Que para afianzar el cumplimiento de los mandatos del Estado Social y Democrático de Derecho, relacionados con el respeto a la dignidad humana y el ejercicio de los derechos fundamentales de la población privada de la libertad en los establecimientos de reclusión es necesario contar con una entidad especializada en la gestión y operación para el suministro de los bienes y la prestación de los servicios requeridos para garantizar el bienestar de la población privada de la libertad.

Que para el efecto es necesario contar con una entidad que brinde el apoyo administrativo y de ejecución de actividades que soportan al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario para el cumplimiento de sus objetivos de modo más eficiente.

Que como consecuencia de lo anterior se hace necesario escindir del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario –INPEC, funciones que permitan a la nueva entidad desarrollar de manera eficiente, eficaz y efectiva el objeto para la cual es creada, en directa consonancia con el objeto y demás funciones del INPEC.

En los literales e y f del artículo 18 de la Ley 1444 de 2011 le otorgan al Presidente de la República facultades extraordinarias para crear entidades u organismos de la rama ejecutiva del orden nacional y para fijar sus objetivos y su estructura, facultad que se ejercerá parcialmente para la creación de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios"¹.

Posteriormente la Ley 1709 del 20 de enero de 2014, en su artículo 7 modificó el artículo 15 de la Ley 65 de 1993 determinando que el Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario está integrado por el Ministerio de Justicia y del Derecho; el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) y la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC), como, adscritos al Ministerio de Justicia y del Derecho con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa; por todos los centros de reclusión que funcionan en el país; por la Escuela Penitenciaria Nacional; por el Ministerio de Salud y Protección Social; por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y por las demás entidades públicas que ejerzan funciones relacionadas con el sistema.

¹ Decreto 4150 del 03 de Noviembre de 2011

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

Con la puesta en funcionamiento de esta nueva ley la Unidad se denomina Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC).

6.2.2. PROPÓSITO DE LA USPEC

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 4150 de 2011, el objetivo de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios es: gestionar y operar el suministro de bienes y la prestación de los servicios, la infraestructura y brindar el apoyo logístico y administrativo requeridos para el adecuado funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario –INPEC.

Por esta razón, con el fin de fortalecer y mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios la Unidad, mediante Resolución 0522 del 2012, estableció el Sistema Integrado de Gestión Institucional, el cual tiene como propósito propender por el mejoramiento de los procesos en el ejercicio de sus actividades diarias, apuntando al cumplimiento de la Política y los Objetivos del SIGI.

Por último, cabe señalar que es compromiso de todos los servidores públicos, contratistas adscritos y vinculados a la USPEC, la adecuada implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

6.2.3. MISIÓN

²“Somos una unidad administrativa especializada, del orden nacional, adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho; gestionamos y operamos en forma efectiva:

- El suministro de bienes
- La prestación de servicios
- La construcción, renovación y mantenimiento de la infraestructura,

Para el adecuado funcionamiento del sistema penitenciario y carcelario, con el fin de contribuir al mejoramiento de las condiciones dignas de la población privada de la libertad”.

6.2.4. VISIÓN

³“Seremos una entidad reconocida por su solidez como institución transparente, eficiente y comprometida con el mejoramiento continuo de las condiciones de habitabilidad y bienestar de la población privada de la libertad.”

² Resolución 000250 del 08 de Abril de 2016

³ Resolución 000250 del 08 de Abril de 2016

| | | |
|--|--------------------------|----------------------|
| | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

6.2.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

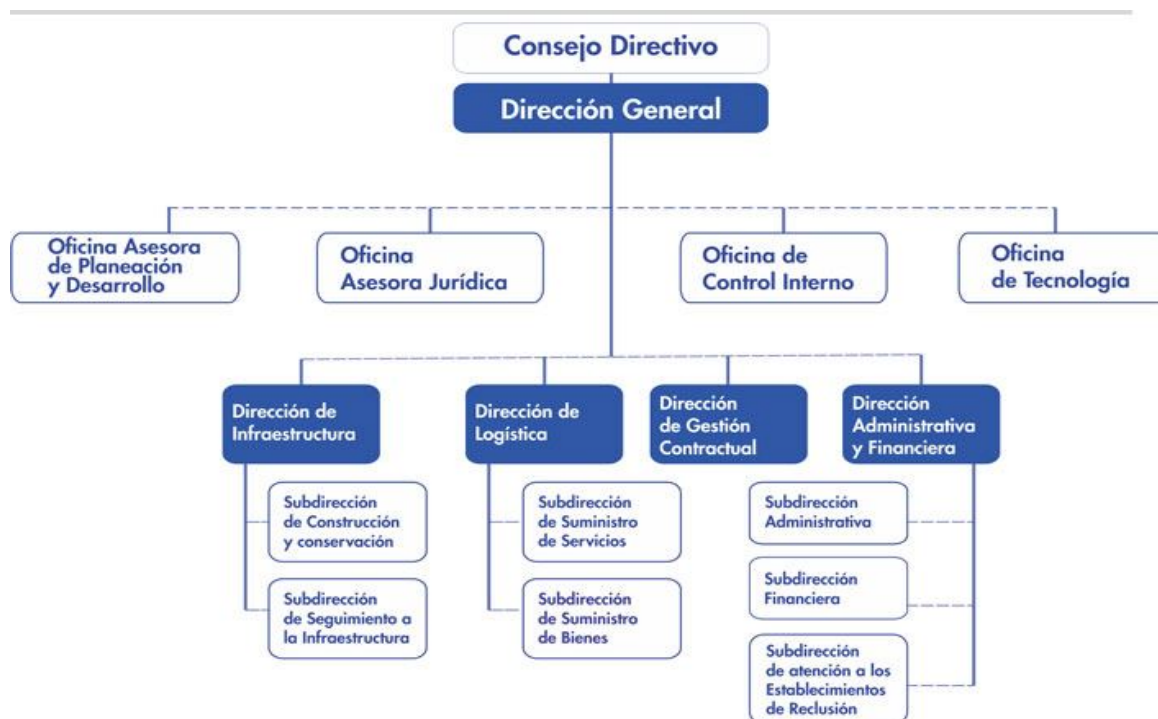


Ilustración 1: Organigrama. Fuente: Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, 2012

6.2.6. PRINCIPIOS Y VALORES

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios “definió como principio rector “la dignidad de la población privada de la libertad orienta la gestión de la USPEC”, el cual se desarrolla a través de los siguientes valores, que se muestran en la siguiente figura:



Ilustración 2: Principios y Valores. Fuente: Avance Organizacional Consultores SAS, 2016

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

- **Transparencia:** Correcta actuación en la gestión pública, aplicando la normativa con precisión, claridad y veracidad.
- **Tolerancia:** Reconocimiento de los demás como seres humanos, aceptando y respetando las diferencias.
- **Compromiso:** Apropiar y hacer efectivas la misión y la visión de la institución.
- **Respeto:** Dar a las personas con las que se interactúa el trato digno que merece todo ser humano.
- **Igualdad:** Interactuar como servidores públicos sin discriminación de ninguna naturaleza.
- **Solidaridad:** Participar en los equipos de trabajo teniendo en cuenta que el éxito de la USPEC requiere del esfuerzo conjunto y el trabajo de todos.
- **Lealtad:** Respetar los principios y valores institucionales.”⁴

6.2.7. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La planeación estratégica establece el análisis situacional, conocido como análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), el cual facilita la recopilación y uso de datos que permiten conocer el perfil de operación de una empresa en un momento dado y establecer un diagnóstico objetivo para el diseño e implementación de estrategias tendientes a mejorar la competitividad de una organización. Este análisis es aplicable a cualquier tipo de empresa y favorece el desarrollo y ejecución de la planeación, puesto que contribuye en la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias.

Por lo anterior USPEC, como primer paso para la formulación de objetivos estratégicos, realizó un análisis FODA cuya aplicación arroja como resultado un diagnóstico inicial de elementos internos y externos:

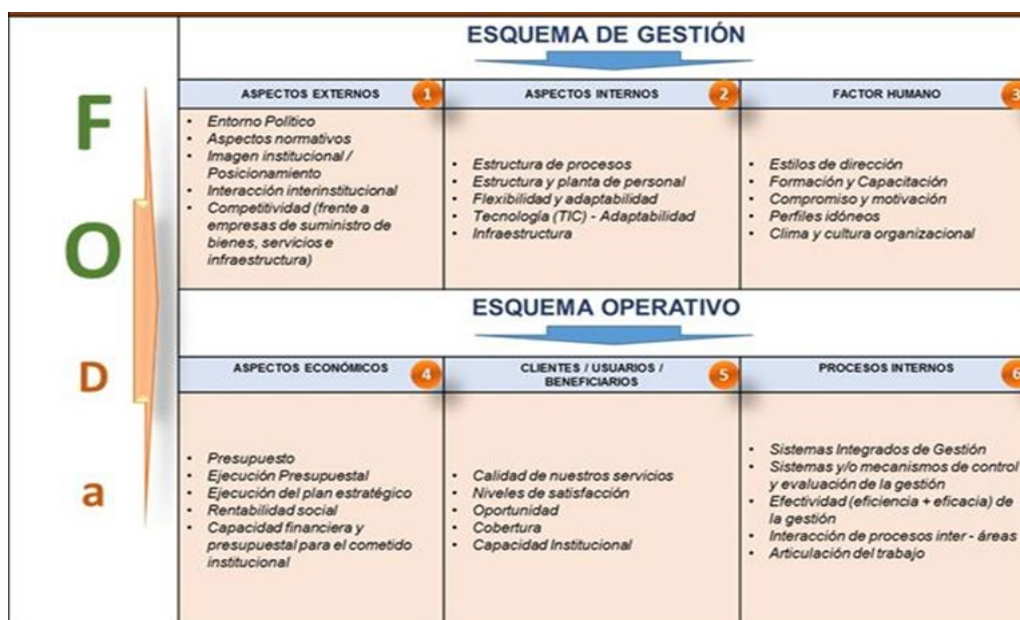


Ilustración 3 Elementos para el FODA. Fuente: Avance Organizacional Consultores SAS, 2016

⁴ Resolución 000250 del 08 de Abril de 2016

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

Las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la entidad se cuantificaron como se presenta a continuación:

| ASPECTOS | CRITERIOS | ATENCIÓN ESPECIAL | ATENCIÓN PRIORITARIA | CRITICO | ATENCIÓN SUSPENDIDA |
|--------------------------|--|-------------------|----------------------|---------|---------------------|
| ASPECTOS EXTERNOS | <i>Entorno Político</i> | | | | ★ |
| | <i>Aspectos Normativos</i> | | | | ★ |
| | <i>Competitividad</i> | | | | ★ |
| | <i>Imagen institucional</i> | ★ | | | |
| | <i>Interacción Institucional</i> | ★ | | | |
| ASPECTOS INTERNOS | <i>Estructura de procesos</i> | | | | ★ |
| | <i>Estructura y planta de personal</i> | | | ★ | |
| | <i>Flexibilidad y Adaptabilidad</i> | | | ★ | |
| | <i>Tecnología</i> | | | | ★ |
| | <i>Infraestructura</i> | | | | ★ |

Ilustración 4: Cuantificación FODA USPEC. Fuente: Avance Organizacional Consultores SAS, 2016



| CRITERIO | CRITERIOS | ATENCIÓN ESPECIAL | ATENCIÓN PRIORITARIA | CRITICO | ATENCIÓN SUSPENDIDA |
|----------------------------------|--|-------------------|----------------------|---------|---------------------|
| FACTOR HUMANO | <i>Estilos de Dirección</i> | | | ★ | |
| | <i>Formación y Capacitación</i> | | | | ★ |
| | <i>Compromiso y Motivación</i> | | | ★ | |
| | <i>Perfiles Idóneos</i> | | | ★ | |
| | <i>Clima y Cultura Organizacional</i> | | | ★ | |
| ASPECTOS ECONÓMICOS | <i>Presupuesto</i> | | | | ★ |
| | <i>Ejecución Presupuestal</i> | | ★ | | |
| | <i>Ejecución del Plan Estratégico</i> | | ★ | | |
| | <i>Rentabilidad Social</i> | | ★ | | |
| | <i>Capacidad Financiera</i> | | | | ★ |
| CLIENTES/USUARIOS /BENEFICIARIOS | <i>Calidad de Nuestros Servicios</i> | | | | ★ |
| | <i>Niveles de Satisfacción</i> | | ★ | | |
| | <i>Oportunidad</i> | | | | ★ |
| | <i>Cobertura</i> | ★ | | | |
| | <i>Capacidad Institucional</i> | | | | ★ |
| PROCESOS INTERNOS | <i>SIG</i> | | | | ★ |
| | <i>Sistemas y/o Mecanismos de Control y Evaluación de la Gestión</i> | | | ★ | |
| | <i>Efectividad de la Gestión</i> | ★ | | | |
| | <i>Interacción de Procesos Inter-Áreas</i> | | | ★ | |
| | <i>Articulación del Trabajo</i> | | | ★ | |

Ilustración 5: Cuantificación FODA USPEC. Fuente: Avance Organizacional Consultores SAS, 2016

Finalmente, como resultado de la interacción y los acuerdos con los participantes, se identificaron las principales debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización, las cuales se presentan a continuación:

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

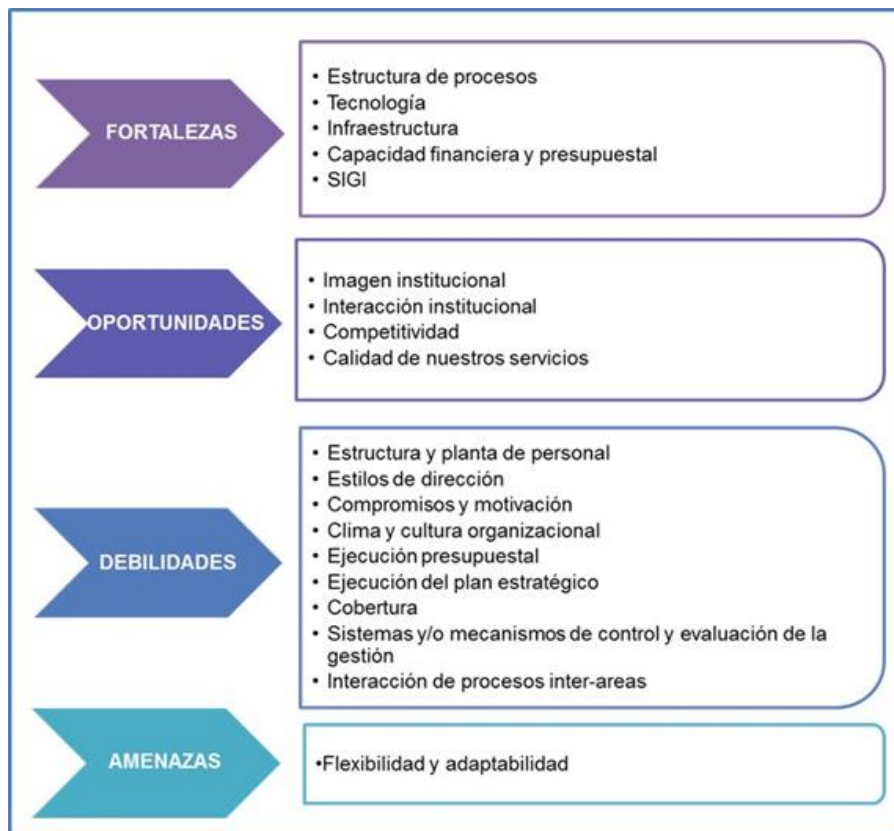


Ilustración 6: Matriz FODA USPEC. Fuente: Avance Organizacional Consultores SAS, 2016

6.2.8. PRODUCTOS, SERVICIOS Y CLIENTES DE LA USPEC

Los productos, servicios, usuarios y partes interesadas de la entidad, están identificados y relacionados específicamente en las caracterizaciones de los procesos, las cuales se encuentran publicadas en la página web institucional www.uspec.gov.co, descritas en el mapa de procesos.

6.2.9. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

USPEC adoptó el Manual para la Administración de Riesgos y la Política de Administración de Riesgos GE-PO-001, donde se establece el objetivo, alcance, responsables, lineamientos de la gestión, los tipos de riesgos y el seguimiento de los mismos. Lo anterior, aplica a los procesos y subprocesos que conforman el SIGI, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad www.uspec.gov.co.

6.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

“Sistema de Gestión, es el conjunto de actividades que permiten interrelacionar cada uno de los elementos, que tienen por objeto orientar y fortalecer la misión de una Entidad, proyectando su crecimiento y preparándola para responder a las necesidades y expectativas del entorno, a través de la estandarización de aquellas acciones específicas que definen los lineamientos generales y de operación, articuladas en un Sistema de Gestión de la Calidad.

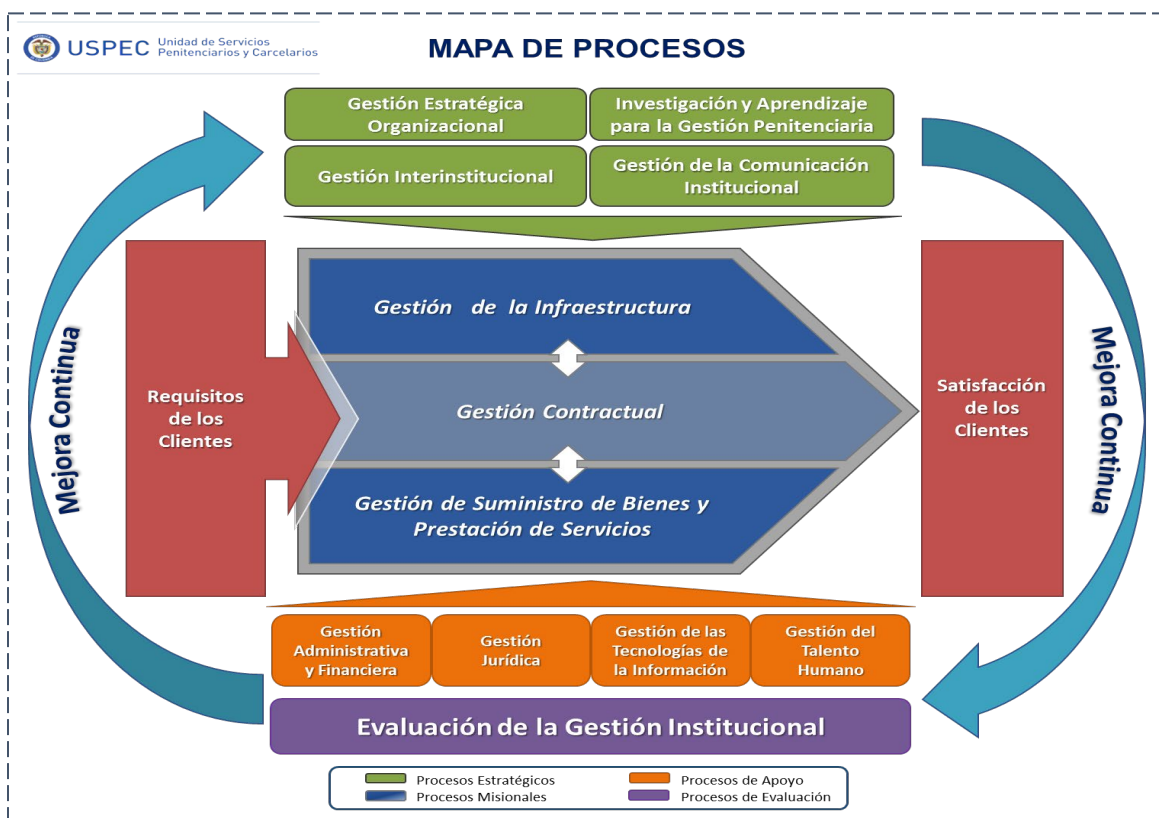
| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, con el fin de mejorar la gestión e integrarla progresivamente con otros sistemas, adoptó el Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI, herramienta que permite estructurar de manera práctica y coordinada las actividades que se ejecutan en pro de su misionalidad, siendo el primer sistema implementado, el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual generará beneficios como el cumplimiento del mandato legal, mejora permanente de la capacidad institucional, satisfacción del cliente y partes interesadas, diseño y aplicación de metodologías unificadas de trabajo, adopción y ejecución de controles, transparencia y rendición de cuentas.

A través del mapa de procesos, se puede visualizar el sistema como un todo, donde se articulan e interrelacionan los diferentes procesos (Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación), dentro de los cuales está contenida la base documental (procedimientos, manuales, formatos, guías e instructivos) para el desarrollo, mejora y logro de los objetivos institucionales”.⁵

La interrelación de los procesos se establece en la Matriz de Interacción de Procesos (Anexo 3), en la cual se describen las entradas, salidas entre los procesos/subprocesos y los actores internos y externos.

6.4. MAPA DE PROCESOS UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS⁶



⁵ www.uspec.gov.co/SIGI/SistemaIntegrado de Gestión Institucional SIGI

⁶ Resolución 000250 del 08 de Abril de 2016

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

6.5. PIRÁMIDE DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

USPEC constituyó su estructura documental a través de la siguiente pirámide:

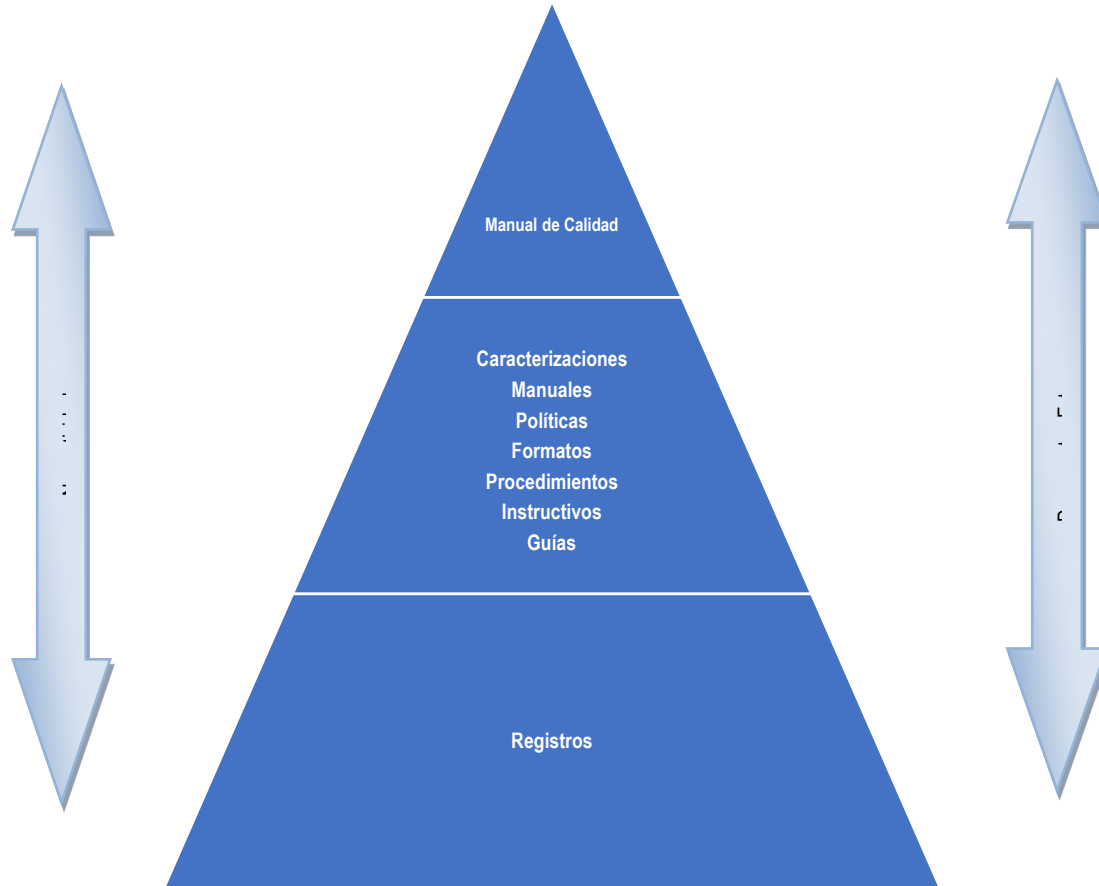


Ilustración 7: Pirámide Documental del Sistema Integrado de Gestión Institucional. Fuente: Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, 2016

6.5.1. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

La plataforma documental del SIGI está conformada por caracterizaciones, manuales, procedimientos, instructivos, guías y formatos, la cual se controla mediante la actualización del Listado Maestro de Documentos del SIGI (Anexo 2), en donde se incluyen los documentos internos y externos, para asegurar la eficaz operación y control de éstos. Toda copia que sea impresa se considera como un documento no controlado, es decir que la persona que lo imprima es responsable del mismo.

USPEC dando cumplimiento a los requisitos obligatorios establecidos en la norma NTCGP:1000, ha determinado y documentado los siguientes procedimientos Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión Institucional, Auditorías Internas, Producto o Servicio No Conforme y Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

6.5.2. CONTROL DE DOCUMENTOS

La elaboración y actualización de documentos del SIGI será realizada por cada uno de los dueños o responsables de procesos/subprocesos, contando con el acompañamiento de los líderes designados del Equipo Operativo CALIDAD-MECI. Para tal efecto, se estableció el procedimiento Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión Institucional, en el que se definen las actividades necesarias para controlar la documentación del SIGI, a excepción de los formatos, deben ser revisados y actualizados mínimo una vez cada dos (2) años después de su aprobación; la revisión es responsabilidad del funcionario del Equipo Directivo CALIDAD-MECI o su delegado, el Representante de la Dirección, los Subdirectores, Coordinadores o funcionarios del Equipo Operativo CALIDAD-MECI de acuerdo al proceso o subproceso.

6.6. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

6.6.1. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN

La Dirección General de USPEC mediante Resolución 522 del 2012, crea y adopta el Sistema Integrado de Gestión Institucional-SIGI, por lo cual se implementan e integran los distintos documentos del sistema como: Mapa de Procesos, políticas, caracterizaciones, manuales, procedimientos, guías, instructivos, formatos, indicadores, entre otros. Todo lo anterior se encuentra dentro de los principios, valores institucionales, conforme a las normas legales vigentes y demás disposiciones.

6.7. ENFOQUE AL CLIENTE

La entidad a través de la Dirección General, busca garantizar que los requisitos del cliente institucional se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.

6.8. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD⁷

6.8.1. Política de Calidad

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, encargada de gestionar y administrar los recursos para el suministro de bienes, servicios e infraestructura requeridos para el funcionamiento del INPEC, se compromete con su cliente y diferentes grupos de interés a establecer, implementar y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión Institucional –SIGI, con el fin de atender las necesidades definidas por nuestro cliente; contribuyendo de esta manera con los fines del Estado.

6.8.2. Objetivos de Calidad

- Gestionar eficientemente los recursos administrados por la Entidad.
- Seleccionar contratistas que cumplan con los estándares de calidad definidos por la Entidad.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión Institucional-SIGI.
- Fortalecer las competencias de los funcionarios de la Entidad.
- Atender eficazmente las necesidades definidas y priorizadas con el Cliente institucional.

⁷ Resolución 000766 del 8 de Septiembre de 2014

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

6.9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El Sistema de Gestión de Calidad establece para la operación de los procesos/subprocesos, el seguimiento a través del Cronograma de Trabajo, en el cual se definen las actividades propuestas para cada vigencia en cuanto a la elaboración y actualización de la documentación, riesgos de gestión y las diferentes acciones que se puedan generar para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional. Lo anterior, se reporta de manera mensual a cada líder y/o dueño de proceso/subproceso.

Respecto al control de los procesos/subprocesos, USPEC ha definido los indicadores de gestión para cada uno de éstos, con el fin de medir el objetivo y alcance de los resultados planificados en busca de la mejora continua.

6.10. CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

USPEC ha determinado que el producto y/o servicio no conforme según los requisitos establecidos, se identificará, analizará y controlará para prevenir su utilización o entrega no intencionada, por medio del procedimiento Producto o Servicio No Conforme.

6.11. ANÁLISIS DE DATOS

La entidad llevará a cabo el seguimiento a los resultados de los informes de auditorías, indicadores, informes de gestión y seguimiento a los mapas de riesgos, entre otros con el fin de evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

6.12. ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA

Las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora se generan para eliminar las causas de las No Conformidades reales y/o potenciales producto de:

- Quejas, peticiones y reclamos
- Análisis de Riesgos de los procesos
- Resultados de las auditorías internas
- Resultado de auditorías externas
- Revisión por la Dirección
- Resultados de las mediciones de satisfacción del cliente
- Resultado de análisis de datos
- Resultados revisión de los planes institucionales
- Autoevaluación y/o auto-revisión de los procesos
- Otras que se detecten
- Producto o servicio no conforme interno

Para la formulación y seguimiento se debe tener en cuenta lo descrito en el procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Por lo anterior, la entidad identifica las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora para optimizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

| | | |
|---|--------------------------|----------------------|
|  USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS | MANUAL DE CALIDAD | Código: GE-MA-002 |
| | | Versión: 04 |
| | | Vigencia: 04/10/2021 |

6.13. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

USPEC establece políticas institucionales, las cuales parten de la identificación del marco legal que rige a la Unidad y se construyen mediante la definición de los procesos/subprocesos, donde se describen los objetivos, actividades, controles y líneas de acción, en cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la entidad.

RESUMEN DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Numerales | Descripción de la modificación |
|---------|------------|--------------|---|
| 01 | 17-10-2014 | Todos | Se crea el documento |
| 02 | 17/06/2016 | 1 y 6.3 | Se ajusta el nombre del proceso y la representación gráfica del Mapa de Procesos de la Unidad de acuerdo a las recomendaciones y análisis realizados en la actualización de la Plataforma Estratégica de la entidad. |
| 03 | 29/11/2016 | 3.1, 4,5 y 6 | Se ajustan los numerales de acuerdo con las no conformidades encontradas en la pre-auditoria 2015. |
| 04 | 13/06/2017 | 6.2.7 | Se actualiza el documento teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 |
| | 04/10/2021 | N/A | Se ajustan los códigos de los documentos y el ítem subproceso de acuerdo con la actualización del Mapa de Procesos Institucional. La versión del documento se mantiene debido a que su contenido no se modificó. Se cambia el código del procedimiento G1-S3-MA-01 por GE-MA-002. |

| RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | | |
|--|--|--|
| Elaboró / Actualizó: | Revisó: | Aprobó: |
| Firma: Original Firmado | Firma: Original Firmado | Firma: Original Firmado |
| Nombre: Adriana María Baquero | Nombre: Andrea Catalina Hernández | Nombre: Gustavo Adolfo Camelo Hurtado |
| Cargo: Profesional Universitario | Cargo: Profesional Universitario | Cargo: Jefe (e) Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo |
| Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo. | Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo. | Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo |