

No de revisión: 9	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Página 1 de 19		

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Objetivo:

El manual de calidad de la Agencia Nacional del Espectro tiene por objetivo describir la estructura del Sistema de Gestión de Calidad a través de la identificación de los procesos y procedimientos, los cuales detallan las actividades que deben desarrollarse en la Entidad, para garantizar el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, de acuerdo con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 y la norma NTCGP 1000:2009.

### 1.2. Alcance Sistema de Gestión de Calidad:

El alcance del Sistema de Gestión de la Entidad incluye las siguientes actividades:

“SOPORTE TÉCNICO PARA LA GESTIÓN, PLANEACIÓN, ATRIBUCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO”.

No de revisión: 9	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Página 2 de 19		

## 2. NUESTRA ENTIDAD

### 2.1. **Reseña Histórica de la Entidad:**

Con base en la Ley 1341 de 2009 se creó la Agencia Nacional del Espectro – ANE, como una Unidad Administrativa Especial de orden nacional, adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Ministerio de TIC. Posteriormente, el Decreto 4169 de 2011, modificó la naturaleza jurídica de la ANE a una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, con personería jurídica, autonomía técnica, administrativa, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, cuyo objeto es brindar el soporte técnico para la gestión y la planeación, la vigilancia y control del espectro radioeléctrico, en coordinación con las diferentes autoridades que tengan funciones o actividades relacionadas con el mismo.

Mediante los Decretos 093 y 094 del 19 de enero de 2010, se adoptó la estructura y la planta de personal de la entidad. El Decreto 1991 de 2013 modificó la planta de personal de la entidad.

A parte de las funciones establecidas en el artículo 26 de la Ley 1341 de 2009, el Decreto 4169 de 2011, le asigna la función de atribuir el espectro radioeléctrico en Colombia. Así mismo, mediante el artículo 15 de la Ley 1507 de 2012, le fue estipulada la intervención estatal del espectro radioeléctrico destinado a los servicios de televisión.

Recientemente, la Ley del Plan de Desarrollo 2014 – 2018 (Ley 1753 de 2015), le concede a la ANE la función de expedir las normas relacionadas con el despliegue de antenas, las cuales contemplan, entre otras, la potencia máxima de las antenas o límites de exposición de las personas a campos electromagnéticos y las condiciones técnicas para cumplir dichos límites. Lo anterior, con excepción de lo relativo a los componentes de infraestructura pasiva y de soporte y su compartición, en lo que corresponda a la competencia de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Así mismo, deberá establecer los parámetros técnicos del uso de picoceldas y microceldas.

No de revisión: 9	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Página 3 de 19		

## 2.2. Funciones de la ANE:

- Asesorar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el diseño y formulación de políticas, planes y programas relacionados con el espectro radioeléctrico.
- Diseñar y formular políticas, planes y programas relacionados con la vigilancia y control del espectro, en concordancia con las políticas nacionales y sectoriales y las propuestas por los organismos internacionales competentes, cuando sea necesario.
- Estudiar y proponer, acorde con las tendencias del sector y las evoluciones tecnológicas esquemas óptimos de vigilancia y control del espectro radioeléctrico, incluyendo los satelitales, con excepción a lo dispuesto en el artículo 76 de la Constitución Política y conforme a la normatividad vigente.
- Ejercer la vigilancia y control del espectro radioeléctrico, con excepción de lo dispuesto en el artículo 76 de la Constitución Política.
- Realizar la gestión técnica del espectro radioeléctrico.
- Investigar e identificar las nuevas tendencias nacionales en cuanto a la administración, vigilancia y control del espectro.
- Estudiar y proponer los parámetros de valoración por el derecho al uso del espectro radioeléctrico y la estructura de contraprestaciones.
- Notificar ante los organismos internacionales las interferencias detectadas por señales originadas en otros países, previa coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Apoyar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el establecimiento de estrategias para la participación en las diversas conferencias y grupos de estudio especializados de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y otros Organismos Internacionales.

- Adelantar las investigaciones a que haya lugar, por posibles infracciones al régimen del espectro definido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones así como imponer las sanciones, con excepción de lo dispuesto en el artículo 76 de la Constitución Política.
- Ordenar el cese de operaciones no autorizadas de redes, el decomiso provisional y definitivo de equipos y demás bienes utilizados para el efecto, y disponer su destino con arreglo a lo dispuesto en la Ley, sin perjuicio de las competencias que tienen las autoridades Militares y de Policía para el decomiso de equipos.
- Actualizar, mantener y garantizar la seguridad y confiabilidad de la información que se genere de los actos administrativos de su competencia.
- Planear y atribuir el espectro radioeléctrico con sujeción a las políticas y lineamientos que determine el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo cual establecerá y mantendrá actualizado el Cuadro Nacional de Atribución de Bandas de Frecuencias (CNABF), con base en las necesidades del país, en el interés público, así como en los planes técnicos de radiodifusión sonora que establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Preparar y proponer al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones los Cuadros de Características Técnicas de la Red -CCTR, junto con los estudios técnicos y documentos de soporte, con excepción de los planes técnicos de radiodifusión sonora.
- Formular y ejecutar programas de investigación, conocimiento y divulgación del espectro radioeléctrico.
- Establecer su plan estratégico en concordancia con el marco estratégico del sector, fijado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y dictar su reglamento interno.
- Las demás que por su naturaleza le sean asignadas o le correspondan por Ley.

### 2.3. Valores Corporativos:

A continuación se presenta la relación de valores asociados que contribuyen al cumplimiento de nuestros principios:

PRINCIPIO	VALOR ASOCIADO
<b>Transparencia</b>	Honestidad
	Comunicación efectiva
	Integridad
	Equidad
<b>Autocontrol</b>	Coherencia
	Compromiso y responsabilidad
	Disciplina
<b>Calidad</b>	Actitud de servicio
	Liderazgo
	Experticia
	Innovación

#### 2.3.1. VALORES DIFERENCIADORES

La ANE promueve en sus colaboradores los siguientes valores:

- Liderazgo:** Tenemos la capacidad de tomar la iniciativa, convocar, promover, incentivar, inspirar, influir y motivar a los grupos involucrados en nuestras actividades, ejecutando los proyectos de forma eficaz y eficiente, para así alcanzar los objetivos planteados.

No de revisión: 9	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Página 6 de 19		

- **Experticia:** nuestros colaboradores conocen, entienden y tienen experiencia los temas de competencia de la ANE, lo que contribuye a generar valor en el desarrollo de proyectos y actividades continuas.
- **Innovación:** Nos esforzamos por mantener una mentalidad crítica y abierta al cambio, estando atentos a todo lo que ocurre a nuestro alrededor y dispuestos al cambio, con el fin de convertir las ideas y el conocimiento en procesos nuevos o mejorados para satisfacer a nuestros clientes internos y externos de manera eficiente.
- **Compromiso y responsabilidad:** Cada uno de los colaboradores de la ANE, cumple de manera efectiva con sus obligaciones, poniendo su conocimiento, interés y energías en ello. Actuamos en pos de alcanzar objetivos por encima de lo que se espera. Cada funcionario siente como propios los objetivos y resultados esperados por la entidad.

### 2.3.2. VALORES INTRÍNSECOS A LA ENTIDAD

Como parte del trabajo diario cada uno de los colaboradores tiene los siguientes valores diferenciales:

- **Honestidad:** Trabajamos con la verdad y la justicia, somos auténticos en lo que hacemos, demostrado a través de la actitud, comportamientos y decisiones de nuestro diario vivir.
- **Comunicación Efectiva:** Somos claros y explícitos cuando entregamos información, enfocamos el dialogo en doble dirección lo que nos permite validar la comprensión del mensaje.
- **Integridad:** Enfocamos nuestro trabajo en la ética, moralidad y rectitud; generamos confianza en nuestras acciones diarias a través de la convicción y el ejemplo.
- **Equidad:** Generamos igualdad en condiciones y oportunidades para nuestro personal, promovemos la objetividad y justicia en el actuar, lo que nos consolida como una entidad abierta a nuevas ideas y alternativas.

No de revisión: 9	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Página 7 de 19		

- **Coherencia:** Actuamos de acuerdo con una línea personal que guía lo que pensamos, hablamos y actuamos. Este valor nos hace ser personas de una sola pieza, actuando siempre de acuerdo con nuestros principios.
- **Disciplina:** Todos los colaboradores de la entidad hacen lo que se debe hacer, en el momento indicado, cumpliendo siempre la palabra para lograr un objetivo. Desarrollan la capacidad de ejercer control sobre sus deseos, carácter, emociones, lenguaje y actitudes, para conseguir las metas que se trazado, convencidos del objetivo final.
- **Actitud de servicio:** Todos los colaboradores realizan las tareas asignadas con disposición e interés, valorando, aceptando y respetando las ideas propias y las de los demás. De esta forma, servimos y atendemos a nuestros clientes internos y externos con amabilidad, agilidad, escuchándolos y brindándoles información exacta para satisfacer sus necesidades de forma eficaz.

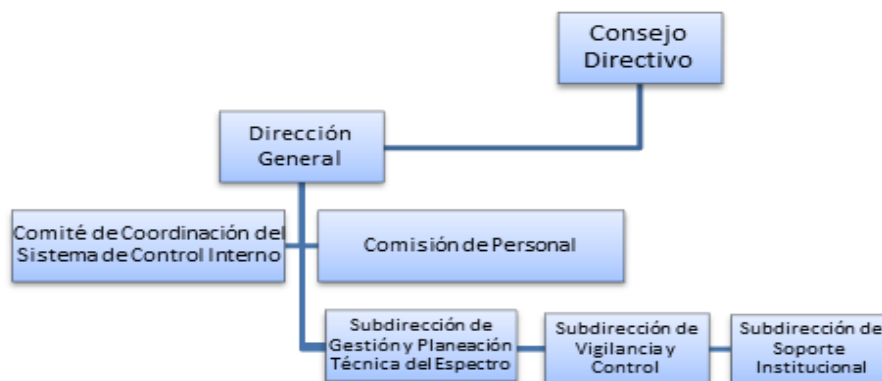
#### 2.4. Principios Corporativos:

Los principios que rigen nuestra entidad son:

- **Transparencia:** Actuamos con rectitud, honestidad, comunicamos lo que hacemos y facilitamos el acceso a la información. Hacemos uso adecuado y óptimo de los recursos.
- **Autocontrol:** Controlamos nuestro trabajo, detectando desviaciones y efectuando correctivos, lo que evidencia que el autocontrol es inherente a nuestras actuaciones, decisiones y a las tareas de todos.
- **Calidad:** Satisfacemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes; promovemos el mejoramiento continuo a través del trabajo basado en procesos y el cumplimiento de las normas.

## 2.5. Estructura de la Entidad:

Según lo establecido en el Decreto 093 de 2010, la estructura de la Agencia Nacional del Espectro es la siguiente:



### 2.4.1. Funciones del Consejo Directivo

- Aprobar los estudios técnicos que sirvan para diseñar y formular políticas, planes y programas relacionados con el Espectro Radioeléctrico con el fin de asesorar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobre el particular.
- Definir las políticas, planes y programas relacionados con la vigilancia y control del Espectro, en concordancia con las políticas nacionales y sectoriales y las propuestas por los organismos internacionales competentes, cuando sea el caso.
- Elaborar propuestas acordes con las tendencias del sector y las evoluciones tecnológicas para establecer esquemas óptimos de vigilancia y control del espectro radioeléctrico incluyendo los satelitales.
- Fijar las estrategias necesarias para determinar los parámetros de valoración por el derecho al uso del espectro radioeléctrico y la estructura de contraprestaciones.
- Aprobar la agenda de participación internacional y establecer las estrategias para la participación en las conferencias y grupos de estudio especializados de la Unión Internacional de Comunicaciones y otros organismos internacionales.



No de revisión: 9	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Página 9 de 19		

#### 2.4.2. Funciones de la Dirección General

- Planear, dirigir, controlar y evaluar las políticas, planes, programas, proyectos y actividades que desarrolle la entidad para el cumplimiento del objeto y funciones determinadas por la ley y asuntos aprobados por el Consejo Directivo.
- Adoptar todas las decisiones administrativas con el lleno de los requisitos establecidos en la ley, inherentes a sus funciones.
- Administrar en forma eficaz y eficiente los recursos financieros, administrativos y de personal para el adecuado funcionamiento de la Agencia.
- Con sujeción al presupuesto, y a las normas que rigen la materia, velar por la ejecución presupuestal y el recaudo y manejo de los recursos de la Agencia.
- Nombrar y remover, así como aprobar las situaciones administrativas de los funcionarios adscritos a la planta de personal de la Agencia Nacional del Espectro, de conformidad con la normatividad jurídica vigente.
- Presentar para aprobación al Consejo Directivo el Manual Específico de Funciones y Requisitos de los empleos de la planta de personal de la Agencia y velar por su cumplimiento.
- Crear los grupos internos de trabajo necesarios para atender las necesidades y funciones propias de la Agencia Nacional del Espectro en concordancia con los lineamientos que el Gobierno Nacional estipule para la Función Pública.
- Suscribir los informes de ley que soliciten autoridades competentes, sobre las funciones de la Agencia.
- Garantizar el ejercicio del Control Interno y supervisar su efectividad y la observancia de sus recomendaciones, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, y aquellas normas que la modifiquen o deroguen.
- Garantizar el ejercicio del Control Disciplinario con sujeción a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002, y aquellas normas que la modifiquen o deroguen.
- Fijar las políticas y procedimientos para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y recepción de información que los ciudadanos formulen en relación con la misión y desempeño de la Agencia.

No de revisión: 9	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Página 10 de 19		

- Notificar ante los organismos internacionales, previa coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las interferencias detectadas por señales originadas en otros países.
- Asesorar y acompañar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las negociaciones internacionales, cuando se requiera.
- Actualizar, mantener y garantizar la seguridad y confiabilidad de la información que se genere de los actos administrativos de su competencia.
- Actuar como segunda instancia de los actos administrativos por infracciones al régimen del espectro
- Las demás que le sean asignadas inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### 2.4.3. Funciones de la Subdirección de Gestión y Planeación

- Estudiar y proponer elementos de política para la administración del espectro, en concordancia con las políticas nacionales y sectoriales, y aquellas que adopten los organismos internacionales competentes, cuando sean del caso.
- Proponer y llevar a cabo estudios e investigaciones para identificar nuevas tendencias en cuanto al uso y gestión técnica del espectro.
- Desarrollar modelos para el uso óptimo del espectro y para una mayor eficiencia en la administración del mismo.
- Desarrollar estudios para la valoración y definición de contraprestaciones, por el uso del espectro radioeléctrico en el marco de la constitución y la ley.
- Planear y ejecutar las actividades de gestión técnica del espectro radioeléctrico, a cargo de la Agencia y coordinar con las dependencias del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones elementos de interés común o compartido.
- Estudiar y tramitar las solicitudes relacionadas con el uso del espectro radioeléctrico.
- Recomendar a través del Director de la Agencia oportunamente al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los valores asociados a los derechos de uso del espectro radioeléctrico.

No de revisión: 9	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Página 11 de 19		

- Proponer los procesos de ingeniería para la adecuada utilización de las diferentes bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, incluyendo las satelitales.
- Hacer el seguimiento y evaluación técnica de los planes, programas y proyectos que desarrolle la Subdirección.
- Rendir al Director General de la Agencia los informes técnicos y estadísticos sobre la utilización del espectro.
- Recomendar al Director General de la Agencia, propuestas que coadyuven a la coordinación internacional de las frecuencias en las fronteras y la de los sistemas de telecomunicaciones por satélite, para evitar interferencias.
- Orientar, dirigir, coordinar y evaluar el desempeño de las funciones asignadas al personal de la subdirección.
- Proyectar los informes que requieran las autoridades de control, de acuerdo con su competencia.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el Director General, las que reciba por delegación y aquellas inherentes a la naturaleza de la dependencia y del cargo.

#### 2.4.4. Funciones de la Subdirección de Vigilancia y Control

- Diseñar e implementar elementos de la política y procedimientos para vigilancia y control del espectro, en concordancia con las políticas nacionales y sectoriales y la normatividad vigente.
- Establecer y ejecutar los planes de vigilancia y control sobre el uso del espectro por parte de usuarios autorizados, así como la utilización no autorizada o ilegal del mismo; asegurar el oportuno y cabal cumplimiento de estos planes y procesos de control.
- Coordinar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño de los diferentes grupos internos de trabajo que se creen dentro de la Subdirección.
- Coordinar con las dependencias que correspondan del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC las actividades de Vigilancia y Control

sobre los derechos y obligaciones en el uso del espectro por parte de los usuarios autorizados.

- Administrar el sistema automatizado de vigilancia y control del espectro, así como las estaciones fijas y móviles asociadas.
- Realizar la comprobación técnica de las emisiones e inspección de las estaciones.
- Detectar e identificar las transmisiones no autorizadas e informar al Director General de la Agencia sobre el particular.
- Informar a la Dirección General sobre las interferencias originadas en otros países.
- Investigar las quejas de interferencias, comprobar e identificar las fuentes de las mismas y elaborar el proyecto que las resuelve para firma del Director General de la Agencia.
- Adelantar todas las actuaciones administrativas para establecer posibles infracciones al régimen nacional del espectro con excepción de lo dispuesto en artículo 76 de la Constitución Política, y recomendar las sanciones pertinentes.
- Informar al Director General sobre el uso clandestino del espectro para que con base en los procedimientos establecidos, se efectúe el decomiso de los equipos utilizados en dicha actividad.
- Controlar y gestionar el manejo del archivo de los expedientes que se tramiten en la Subdirección.
- Diseñar indicadores que permitan medir las acciones ejercidas para la Vigilancia y Control del Espectro y monitorear, evaluar las políticas, planes, y proyectos relacionados.
- Hacer el seguimiento y evaluación técnica de los planes, programas y proyectos generados en la Subdirección y reportar a las instancias correspondientes.
- Orientar, dirigir, coordinar y evaluar el desempeño de las funciones asignadas al personal de la Subdirección.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el Director General, las que reciba por delegación y aquellas inherentes a la naturaleza de la dependencia y del cargo.

No de revisión: 9	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Página 13 de 19		

#### 2.4.5. Funciones de la Subdirección de Soporte Institucional

- Apoyar al Director General en el desarrollo de los procesos de gestión, control y evaluación de las funciones y programas que adelanta la ANE.
- Coordinar y administrar los procesos de preparación y estructuración de estudios técnicos y pliegos de condiciones para los procesos de convocatorias y contratos que adelante la Entidad, teniendo en cuenta las políticas y directrices de la Dirección de la Entidad, los elementos técnicos propios del objeto de la convocatoria presentados por las Subdirecciones de la ANE, o establecidos mediante acuerdos o contratos que para el efecto suscriba la entidad.
- Conocer, intervenir y responder por los procesos de convocatorias y contratación de acuerdo con los procesos y procedimientos legales y los propios de la entidad.
- Dirigir el seguimiento y evaluación técnica y financiera de los Planes, Programas, Proyectos y contratos y preparar los respectivos informes, con la colaboración de las áreas técnicas y de apoyo de la ANE.
- Proponer en las instancias correspondientes, la adopción de medidas o acciones requeridas para proteger los intereses de la entidad.
- Diseñar e implementar prácticas y mecanismos de gestión, seguimiento y control sobre los procesos y fuentes generadoras de recursos de la Entidad, facturación, cartera, valoración de portafolio de inversiones, compra y venta de inversiones.
- Coordinar la preparación de los proyectos de presupuesto y los planes de Inversión de la Entidad y hacer los respectivos seguimientos.
- Dirigir la elaboración de los informes que deban ser rendidos a las diferentes entidades de control que deban ser presentados por él o por el Director de la Agencia.
- Evaluar el desempeño de las funciones asignadas al personal de la subdirección.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el Director General, las que reciba por delegación y aquellas inherentes a la naturaleza de la dependencia y del cargo.

No de revisión: 9	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Página 14 de 19		

#### 2.4.6. Clientes de la Agencia Nacional del Espectro

Se han identificado que los clientes de los servicios ofrecidos por la ANE son los siguientes:

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y televisión
- Usuarios institucionales (fuerza pública, seguridad nacional, entidades de prevención y atención de emergencias, asociaciones, fundaciones, entidades académicas, alcaldías, secretarías de planeación, entre otros usuarios institucionales).
- Personas naturales
- Interesados en gestión del conocimiento
- Investigados

### 3. SISTEMA DE CALIDAD

#### 3.1. Política de Calidad

La Agencia Nacional del Espectro orienta sus iniciativas y procesos al mejoramiento continuo, para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la asesoría técnica al Ministerio TIC para la gestión del espectro radioeléctrico y la vigilancia y control de su uso, con un equipo de personas altamente calificadas y comprometidas con el plan de desarrollo administrativo, el plan de desarrollo sectorial, el plan estratégico de la Entidad.

#### 3.2. Objetivos de Calidad

- Disponibilidad de espectro
- Gestión del conocimiento e innovación

No de revisión: 9	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
Página 15 de 19		

- Uso legal de espectro
- Transformación y aprendizaje organizacional
- Garantizar el mantenimiento y mejoramiento continuo de la Entidad.

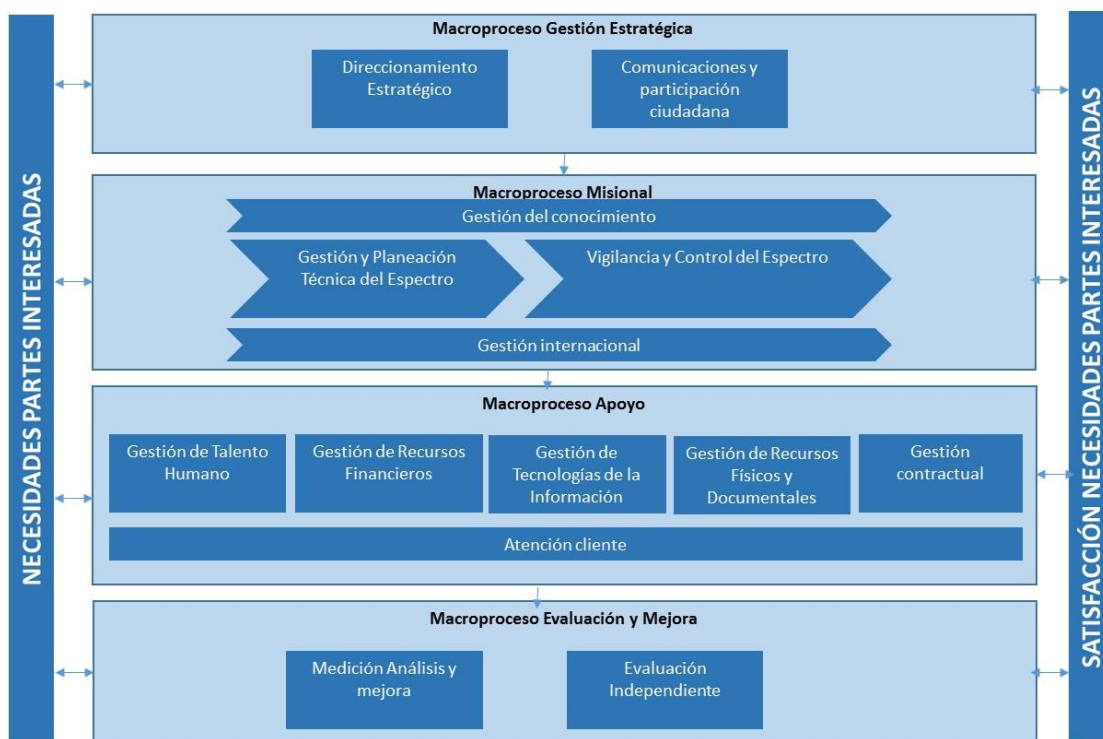
### **3.3. Responsabilidad de la dirección frente al sistema de gestión de calidad**

El Director General y los Subdirectores son responsables de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de su mejora continua (eficacia, eficiencia y efectividad) y adicionalmente de:

- La comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales.
- El establecimiento de la política de la calidad.
- La seguridad de que se establecen los objetivos de la calidad.
- La realización de las revisiones por la dirección.
- El aseguramiento de la disponibilidad de recursos.

## 4. NUESTROS PROCESOS

### 4.1. Mapa de Procesos



### 4.2. Caracterizaciones

Las caracterizaciones de los procesos se encuentran incluidas en la carpeta digital de cada uno de los procesos.



## 5. TABLA DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO	PROCEDIMIENTO ASOCIADO
Direccionamiento estratégico	Planeación estratégica
	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
	Comités primarios
	Diseño y desarrollo de proyectos
	Revisión por la dirección
Comunicaciones y participación ciudadana	Comunicación externa
	Comunicación interna
	Participación ciudadana
Gestión del conocimiento	Capacitaciones externas
	Convocatoria investigaciones
Gestión y planeación técnica del espectro	Actualización CNABF
	Estudios de viabilidad de solicitudes de frecuencias
Vigilancia y control técnico del espectro	Comprobación técnica del espectro
	Investigaciones
Gestión internacional	Participación internacional
Gestión de talento humano	Nómina
	Capacitación
	Descuentos por nómina
	Desvinculación
	Salud ocupacional
	Vinculación a planta
	Reclutamiento y selección
	Inducción y entrega de recursos
Gestión de recursos financieros	Programación presupuestal
	Ejecución presupuestal del gasto
	Elaboración de los estados financieros
	Procedimiento para declarar y presentar impuestos nacionales y distritales
	Modificación presupuestal
	Gestión de ingresos
Gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones	Soporte sistemas
Gestión de recursos físicos y documentales	Control de documentos
	Control de registros
	Archivo y correspondencia
	Gestión de bienes
Gestión contractual	Concurso de méritos
	selección abreviada
	Contratación directa
	Licitación pública
	Liquidación
	Mínima cuantía
	Acuerdo marco de precios
	SECOP II
Supervisión	
Atención cliente	Atención peticiones, quejas y reclamos
	Medición de la satisfacción cliente
Medición, análisis y mejora	Control de producto no conforme
	Indicadores y análisis de datos
	Mejora continua
	Gestión de riesgos
Evaluación independiente	Auditoría interna

## 6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

NUMERAL	REQUISITO	DIRECCIÓN GENERAL	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y PLANEACIÓN	SUBDIRECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	SUBDIRECCIÓN SOPORTE INSTITUCIONAL
4	Sistema de gestión de la calidad				
4.1	Requisitos Generales	D/A	A	A	A
4.2	Gestión documental	D/A	A	A	A
5	Responsabilidad de la Dirección	D/A			
5.1	Compromiso de la dirección	D/A			
5.2	Enfoque al cliente	D/A	D/A	D/A	A
5.3	Política de calidad	D/A	A	A	A
5.4	Planificación	D/A	A	A	A
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	D/A	A	A	A
5.6	Revisión por la dirección	D/A	A	A	A
6	Gestión de los recursos	D/A	A	A	A
6.1	Provisión de recursos	D/A	A	A	A
6.2	Talento humano	D/A	A	A	A
6.3	Infraestructura	D/A			A
6.4	Ambiente de trabajo	D/A			A
7	Realización del producto o prestación del servicio	D	D/A	D/A	
7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	D	D/A	D/A	
7.2	Procesos relacionados con el cliente	D	D/A	D/A	
7.3	Diseño y desarrollo	D	D/A	D/A	
7.4	Adquisición de bienes y servicios	D	D/A	D/A	D/A
7.5	Producción y prestación del servicio	D	D/A	D/A	D/A
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición			D/A	
8	Medición, análisis y mejora	D/A	D/A	D/A	D/A
8.1	Generalidades				
8.2	Seguimiento y medición	D/A	D/A	D/A	D/A
8.3	Control del producto y/o servicio no conforme	D/A	D/A	D/A	D/A
8.4	Análisis de datos	D/A	D/A	D/A	D/A
8.5	Mejora	D/A	D/A	D/A	D/A
	Decide: D	Actúa: A			

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Naturaleza de la modificación	Elaborado por	Firma de aprobación
1	06/12/2012	Se ajusta con base en las nuevas funciones de ley y los cambios en la planeación estratégica	Sara Castañeda	Comité Directivo
2	29/10/2013	Se modifican las caracterizaciones incluyendo PNC, indicadores, requisitos de norma. Adicionalmente, se incluye tabla de procedimientos.	Sara Castañeda	Comité Directivo
3	30/06/2014	Se ajusta el manual incluyendo controles y normatividad	Dueños de proceso / Sara Castañeda	Dueños de proceso
4	31/10/2014	Se ajusta el manual, actualizando indicadores, controles y otra información relacionada con los procesos.	Dueños de proceso / Sara Castañeda	Dueños de proceso
5	19/06/2015	Se ajustan las caracterizaciones incluyendo algunos comentarios de control interno y cambios requeridos en las caracterizaciones de los procesos	Dueños de proceso / Sara Castañeda	Dueños de proceso / Sara Castañeda
6	11/11/2015	Se ajustan las caracterizaciones incluyendo algunos comentarios de control interno y cambios requeridos en las caracterizaciones de los procesos	Dueños de proceso / Sara Castañeda	Dueños de proceso / Sara Castañeda
7	13/11/2015	Se modifican las caracterizaciones de contratación y vigilancia y control	Dueños de proceso / Sara Castañeda	Dueños de proceso / Sara Castañeda
8	04/12/2015	Se ajustan indicadores de proceso y producto no conforme	Dueños de proceso	Dueños de proceso
9	12/08/2016	Se ajusta el manual eliminando del documento las caracterizaciones. Se ajustan principios, valores, objetivos estratégicos y mapa de procesos.	Dueños de proceso	Dueños de proceso