



MUSEO Casa de la Memoria

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MUSEO CASA DE LA MEMORIA

Con el Alcance:

“Gestión de la construcción, visibilización y transferencia de memorias del conflicto armado y las resistencias y promoción del fortalecimiento de un lazo social en torno a la paz en el Municipio de Medellín y en la Región.

**M-GE-01
VERSIÓN 02**

**LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE MANUAL SOLO PUEDE
HACERSE CON AUTORIZACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL.**

APROBADO POR:

ADRIANA VALDERRAMA LOPEZ

FECHA DE APROBACIÓN: JULIO DE 2017

Elaborado por :Maribel Sandoval Hernández	Revisado por: Jairo Alonso Escobar Velasquez
Contratista- Gestión Humana y Desarrollo	Subdirector Administrativo

SECCIÓN 1

1. CONTENIDO DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

1. CONTENIDO DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

sección 1

2. PRESENTACIÓN DEL MUSEO

sección 2

3. DEFINICIONES

sección 3

3. GESTIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

sección 4

4.1 Objetivo y alcance del manual

4.2 Presentación y uso del manual

4.3 Control del manual

5 PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO

sección 5

5.1 Gestión Estratégica

5.1.1 Misión y Visión

5.1.2 Política de Calidad

5.1.3 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

5.1.4 Responsabilidades, autoridad y comunicación

5.1.5 Revisión por la Dirección

5.1.6 Provisión de recursos

5.1.7 Infraestructura

5.1.8 Ambiente de trabajo

5.2 Gestión de comunicaciones

6. PROCESOS MISIONALES

sección 6

6.1 Planificación de la prestación del servicio.

6.2 Procesos relacionados con el usuario

6.3. Prestación del servicio

6.4. Identificación y trazabilidad

6.5 Propiedad del Cliente

6.6 Preservación del producto

6.7 Control de equipos de seguimiento y medición.

6.8 Control del servicio no conforme

7. PROCESOS DE APOYO

sección 7

7.1 Planificación de los procesos de apoyo

- 7.2 Control de documentos
- 7.3 Talento humano
- 7.4 Infraestructura Informática
- 7.5 Adquisición de bienes y servicios
- 7.6 Infraestructura Interna y Ambiente de Trabajo
- 7.7 Gestión de los recursos financieros

8. PROCESOS CONTROL Y EVALUACION

sección 8

- 8.1 Gestión Control y Mejora
- 8.1.1 Medición, Análisis y Mejora
- 8.1.2 Satisfacción del usuario
- 8.1.3 Auditorías internas
- 8.1.4 Seguimiento y medición de los procesos
- 8.1.5 Seguimiento y medición del producto
- 8.1.6 Análisis de datos
- 8.1.7 Mejora Continua
- 8.1.8 Acciones Correctivas
- 8.1.9 Gestión de Riesgos

9. Anexos

- * Anexo 1: Despliegue de objetivos de calidad
- * Anexo 2 : Mapa de procesos
- * Anexo 3: Documentación del Sistema Integrado de Gestión
- * Anexo 4: Interacción y planificación de los procesos.
- * Anexo 5: Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión
- * Anexo 6: Organigrama
- * Anexo 7: Nomograma
- * Anexo 8: Maestro de indicadores

SECCIÓN 2

2. PRESENTACIÓN DEL MUSEO

HISTORIA

En una sociedad violentada a lo largo de su historia por grupos armados con diversos intereses, aparecen las víctimas del conflicto, quienes tienen derecho a la verdad, a la justicia y a la reparación.

Como respuesta a esta demanda ciudadana surge mediante el acuerdo Municipal número 045 de 2006, el Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado de la Alcaldía de Medellín, para brindar atención en términos jurídicos, psicosociales y de memoria histórica, con el propósito de promover el restablecimiento de los derechos de las víctimas y el reconocimiento a su dignidad mediante estrategias que contribuyan a la reconstrucción de las relaciones rotas, a la interrupción del ciclo violento y a la reconciliación en la ciudad de Medellín.

El Área de Memoria Histórica de dicho programa, implementó diferentes acciones enfocadas a trabajar por la reconstrucción de la memoria del conflicto en la ciudad, y su visibilización y difusión, como una posibilidad de recuperar la condición ciudadana con identidad y sentido colectivo.

Es así como en el Plan de Desarrollo 2008-2011, la Administración Municipal incluyó el proyecto de la construcción de un espacio dedicado a la memoria (sala de la memoria) y se comprometió a aumentar el presupuesto para asumir la construcción, adecuación y puesta en funcionamiento del lugar, como una acción de reparación y de reconocimiento de la dignidad de las víctimas del conflicto en nuestra ciudad.

El trabajo realizado por el Área de Memoria Histórica y sus rastreos de las diferentes experiencias de museos de memoria en el mundo le permitió contemplar la línea de acción denominada “hacia el museo de la memoria en Medellín”.

El Programa de Atención a Víctimas del Conflicto y la Empresa de Desarrollo Urbano, EDU, fueron los encargados de materializar el proyecto y en el 2008 se incorporó la propuesta al plan urbano integral-PUI, de la zona centro oriental de Medellín (comuna 8) y a su proyecto parque bicentenario, que articula sectores de diversas vulnerabilidades sociales, particularmente de las comunas 8, 9 y 10 de la ciudad.

En el año 2009 se inició el diseño y la construcción del Centro de Documentación del Museo en la Unidad Permanente de Justicia, para lo cual se integraron los

materiales donados por entidades dedicadas a la investigación del conflicto armado, como Corporación Región y el Museo Popular de Capacitación, IPC, posteriormente se completó el diseño preliminar del Museo y la Agencia Española de Cooperación Internacional, AECID, aprobó una subvención de 120.000 euros para la fase de estructuración del proyecto.

Es de destacar que el origen del Museo Casa de la Memoria estuvo soportado en un comité de apoyo conformado por personas e instituciones conocedoras de experiencias internacionales similares en Israel, Japón, Brasil, Chile y Argentina.

Además la conceptualización del Guion Museológico y el Guion museográfico del Museo Casa de la Memoria se estructuró con tres insumos:

El primero: **Las consultas ciudadanas** realizadas del año 2010 al 2011, gracias al Contrato entre la Alcaldía de Medellín, el Museo de Antioquia y la Corporación Región, con el cual se realizaron 28 consultas ciudadanas y diez talleres en comunas y corregimientos, en las que participaron 457 personas.

Con las consultas realizadas se lograron identificar los ejes temáticos y los servicios de interés público y social, los cuales cimentaron la filosofía del Museo Casa de la Memoria. Igualmente a partir de los aportes recibidos, empezó a formularse el concepto de “casa”, al ser visualizado como un espacio de acogida, de recepción, de hospitalidad, de refugio para el alma, donde se tejen relaciones físicas, espaciales y espirituales entre quienes la habitan, y como “museo” por ser un lugar para la conservación y protección del patrimonio inmaterial, un espacio cultural de recuerdo de la historia para las futuras generaciones y que además puede integrarse a las diferentes redes de museos.

El segundo: **Las investigaciones Históricas:** -Informe de periodización (Corporación Región): basado en la revisión de estudios sobre la violencia y el conflicto armado de la ciudad y el país

-Cronología de hechos de violencia en Medellín: (corporación Región) redacción de un guion cronológico (por décadas) desde el año 1948 hasta el 2010. Identificación de elementos de contenido del guion como: Cronología de Modalidades de violencia en Medellín, Archivos de prensa, Reseñas de textos y Sistematización de testimonios.

Y el tercero: **Inventario de productos artísticos y Culturales**

- Producción artística: por medio del Museo de Antioquia mediante subcontratación de diversos expertos encargados de los temas, se identificó parte de la producción cultural y artística más relevante de la ciudad en las últimas décadas
- Proyectos institucionales y comunitarios: procesos institucionales y comunitarios que desarrollan procesos de resistencia y de elaboración de memoria del conflicto violento de la ciudad.

Estos Insumos dieron pie para la creación de un guion museológico (general) y un guion museográfico (proyecto) en el año 2011. De modo que lograsen aportar a la constitución de unos ejes expositivos basados en: Hechos, Relatos, Impactos y Respuestas Socioculturales, reflexivo y contextual.

En el año 2011 se inicia la construcción del Museo para ser inaugurado finalmente en diciembre de 2012. Al año siguiente, gracias a los convenios con el Parque Explora para realizar la producción museográfica y con el INER, para adelantar las primeras actividades culturales y pedagógicas; el Museo Casa de la Memoria comienza a funcionar con los siguientes espacios:

- Memoriales (lugares de memoria)
- Espacios de talleres y exposición temporales.
- Sala de larga duración “Medellín: Memorias de violencia y resistencia” la cual busca explorar desde las narrativas de la historia y la memoria las dimensiones de las distintas violencias que han marcado la ciudad.
- Auditorio.
- Centro de Recursos para la Activación de la Memoria –CRAM-, centro de documentación especializado en conflicto armado, derechos humanos, violencia, memoria histórica, y temas afines.

En el año 2015 se consolida la creación del establecimiento público Museo Casa de la Memoria mediante el acuerdo municipal 05 del 26 de abril de 2015, como un ente descentralizado del nivel Municipal dotado de personería jurídica, autonomía presupuestal y financiera y patrimonio independiente con el objetivo de: *Fortalecer prácticas de conversación en Medellín y Antioquia, a través de la argumentación, la deliberación, la comunicación, la creación y la acción, para el trámite de la diferencia, frente a procesos de construcción de memoria, que permitan ampliar la comprensión-reflexión sobre el conflicto armado y violencias relacionadas que ha vivido y aún vive Medellín, Antioquia y el país, que interpelando a todos como ciudadanos corresponsables del bien común, se contribuya a la reconciliación y a la no repetición.*

En el año 2016 el Museo establece su direccionamiento estratégico a través del Plan de desarrollo Municipal 2016-2019 Medellín cuenta con vos, con el programa 2.3.3 Memoria para la construcción de paz y establece su plan estratégico institucional 2016-2019.

En febrero de 2016 la Entidad adopta la implementación de su sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2014 y el SG-SST como compromiso para establecer y mejorar continuamente sus procesos.

La Estructura del Museo Casa de la Memoria está conformada de la siguiente forma:

Delegado(a) del Alcalde: El (La) Secretario(a) de Inclusión Social y Familia, quien lo presidirá.

Tres miembros de la Administración Municipal.

- 1) La (El) Secretaria(o) de las Mujeres.

- 2) La (El) Secretaria(o) de Juventud.
- 3) El (La) Secretario(a) de Educación.

Tres personas independientes a la Administración Municipal.

La Entidad cuenta con una Dirección General, de la cual se desprende la Subdirección Administrativa y los Profesionales especializados de Planeación y Pedagogía.

El Museo Casa de la Memoria con Nit 900857221-4, página web www.museocasadelamemoria.org se encuentra ubicado en la Calle 51 # 36-66 - Parque Bicentenario, teléfono 383 4001 y cuenta con un horario de atención de lunes de 12 a 7 pm martes a viernes de 9:00 a.m. a 700 p.m. y sábados de 10:00 a.m. a 4:00 p.m. con Entrada gratuita.

El Museo Casa de la Memoria es un referente urbano indiscutible de Medellín, por su valor constructivo, urbanístico, cultural y social, realidad tangible y rastro perenne de las memorias del conflicto y las resistencias en la ciudad, la región y el país.

PARTES INTERESADAS:

NUESTROS USUARIOS

USUARIOS EXTERNOS:

- Ciudadanía en general
- Actores del Conflicto armado: Víctimas, Victimarios, otros.
- Sector Privado, académico, social, publico, ONGs y fundaciones
- Organismos multilaterales
- Líderes Sociales
- Gestores artísticos y culturales de Medellín
- Equipo de profesionales del Programa Atención a Víctimas del Conflicto Armado.
- Investigadores de instituciones y/o organizaciones y eruditos

CLIENTES INTERNOS:

- Personal del MCM que integra todos los procesos y procedimientos internos

Igualmente y en especial el personal del área administrativa debe manejar relación con los siguientes Entes de Control:

ORGANISMOS REGULADORES

- Contraloría General de la República

- Contraloría General de Medellín
- Contaduría General de la Nación
- Dirección de impuestos y aduanas nacionales Dian
- Procuraduría

PROVEEDORES

- Museo de Antioquia
- TeleMedellín

ALIADOS

- Alcaldía de Medellín

SECCIÓN 3

3. DEFINICIONES

- * **Comité del sistema integrado de gestión:** Grupo conformado por el Director General y los jefes de procesos, quienes se reúnen periódicamente para tratar temas relacionados con el sistema integrado de gestión. El comité acoge las normas de calidad, MECI 1000:2005 y el SG-SST.
- * **Gestión del manual:** Mecanismos definidos para la preparación, elaboración, presentación, revisión, aprobación, modificación, distribución y archivo del Manual del Sistema Integrado de Gestión
- * **Manual del sistema integrado de gestión:** Documento que especifica el Sistema de Gestión Integrado de la Entidad.
- * **Manual específico de funciones y competencias laborales:** documento que especifica las competencias, las funciones y la autoridad de cada uno de los cargos del Museo.
- * **Manual de procedimientos:** Documento que contiene todos los procedimientos de cada uno de los procesos del Sistema integrado de Gestión.
- * **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

- * **Sistema integrado de Gestión:** Es el sistema de gestión de la Entidad que adopta y armoniza las normas NTCGP1000:2009; ISO 9001:2015, MECI 1000:2014 y el SG-SST, bajo un esquema de operación por procesos.
- * **Versión:** Es el número de veces que ha sido elaborada y modificada cada sección del manual del sistema integrado de gestión.
- * **Usuario:** Es el beneficiario o población que requiere de los servicios del Museo, el cliente final del Museo Casa de la Memoria
- * **Cultura:** es el conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a los grupos humanos y que comprende, más allá de las artes y las letras, modos de vida, derechos humanos, sistemas de valores, tradiciones y creencias
- * **Memoria:** Las memorias se refieren a la huellas y los significados que deja en nosotros lo vivido, las memorias son cambiantes, están asociadas a emociones y reconstruyen de manera selectiva eventos, datos y hechos, según los significados que le atribuimos al pasado, los intereses en juego y las representaciones que nos hacemos de nosotros mismos, de los otros y del lugar que ocupamos en la sociedad.
- * **Memoria Colectiva:** Si bien la memoria es un atributo de los individuos, existe la memoria colectiva, es decir, las memorias de hechos que han impactado a las comunidades y que se construyen a varias voces, como un relato en coro. Las memorias colectivas interpretan lo sucedido en nuestra experiencia individual en un marco de referencia compartido que es la experiencia colectiva, recogen el significado que distintos grupos sociales le otorgan a los acontecimientos históricos. Por eso, la comunicación y la conversación cumplen un papel fundamental en la forma como se configura se transmite la memoria colectiva.
- * **Memoria Histórica:** en los relatos de la historia de las naciones muchas voces y experiencias quedaron silenciadas, censuradas, excluidas de la historia oficial. Por eso surge el concepto de memoria histórica que busca incluir otras voces en la reconstrucción del pasado compartido, para el esclarecimiento de los hechos. Manteniendo el uso de métodos que promueven la rigurosidad del oficio del historiador en el acopio de huellas, datos y voces, el concepto de memoria histórica reconoce que las narrativas del pasado, se insertan en las disputas sociales, simbólicas y políticas del presente.
- * **Las identidades:** Se crean, se fundan, se transmiten a partir de relatos. Ya sea que se trate de una persona, de un grupo social, de un pueblo o de una nación, el relato es el crisol que permite el encuentro y la fusión de los elementos heterogéneos. los lugares, los eventos, las sensaciones, las practicas, los caracteres que son todos heterogéneos, se transforman en eventos, personajes o acciones de un relato homogéneo. Esa homogeneidad permite atribuir un sentido a las prácticas sociales y a las costumbres. Dicha fusión permite, igualmente, la construcción de la memoria, de un imaginario a través de cambios múltiples de las identidades.

- * **Museo:** Conforme a los estatutos del Consejo Internacional de Museo - ICOM adoptados durante la 22ª Conferencia general de Viena (Austria) en 2007: “Un museo es una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y abierta al público, que adquiere, conserva, estudia, expone y difunde el patrimonio material e inmaterial de la humanidad con fines de estudio, educación y recreo.”

Definición de la UNSECO “Un museo es «una institución permanente, sin fines lucrativos, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, y que efectúa investigaciones sobre los testimonios materiales del ser humano y de su medio ambiente, los cuales adquiere, conserva, comunica y exhibe, con propósitos de estudio, educación y deleite”

- * **Colección:** se puede definir como “un conjunto de objetos materiales e inmateriales (obras, artefactos, mentefactos, especímenes, documentos, archivos, testimonios, etc.) que un individuo o un establecimiento, estatal o privado, se han ocupado de reunir, clasificar, seleccionar y conservar en un contexto de seguridad para comunicarlo, por lo general, a un público más o menos amplio

SECCIÓN 4

4.GESTIÓN DEL MANUAL

4.1. Objetivo y alcance del manual

4.1.1. Objetivo del manual

El principal propósito de éste manual es establecer la Política de Gestión Integral del MUSEO CASA DE LA MEMORIA y describir el Sistema Integrado de Gestión. Otros propósitos que se pretenden con el MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN son:

- Describir el alcance del Sistema integrado de Gestión

- Implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión que sea eficaz, eficiente y efectivo
- Suministrar las bases documentales para las auditorías.
- Entrenar al personal en los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurar la continuidad de éste sistema en circunstancias cambiantes.

Para el propósito de este Manual son aplicables los términos y lineamientos de las normas ISO 9001:2015, NTC GP 1000:2009, MECI 1000:2014 y el SG-SST.

4.1.2. Alcance del manual

Este manual describe el Sistema Integrado de Gestión con el alcance:

“Gestión de la construcción, visibilización y transferencia de memoria colectivas de conflicto y las resistencias y promoción de la construcción de un lazo social en torno a la paz en el Municipio de Medellín y en la Región”

El SG-SST Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo se basa en el modelo de operación por procesos dispuesto en este manual, pero la descripción específica de su planificación se encuentra en el Manual del SG-SST

El alcance del manual pretende armonizar los requisitos de MECI 1000:2014, NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2015 y el SG-SST a través de la gestión de los procesos y bajo el siguiente esquema:



No se tiene ninguna exclusión en relación a los requisitos exigidos por la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2015.

Así pues, con el objetivo de cumplir los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y la norma NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2014 y el SG-SST bajo el esquema de operación por procesos, el Museo definió las siguientes responsabilidades por proceso:

Matriz de relación de los procesos con los requisitos de las Normas del Sistema Integrado de Gestión

Procesos del Museo Casa de la Memoria	REQUISITOS NTCGP 1000:2009	REQUISITOS ISO 9001:2015	ELEMENTOS MECI 1000:2014	ARTÍCULOS DECRETO 1443 DE 2014 SG-SST	MIPYG
Gestión Estratégica	4/4.1/5/5.1/5.2/5.3/5.4/5.5/5.6/6/6.1	4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/7.3/9.1.1/9.1.3/9.3	-Acuerdos, compromisos y protocolos éticos -Planes, Programas y Proyectos -Modelo de operación por procesos -Estructura organizacional -Indicadores de Gestión -Políticas de Operación -Políticas de Administración del riesgo -Autoevaluación del control y gestión	4,5,6,7,8,10,17,1,19,20,21,22,26, 31	
Gestión de Comunicaciones	5.1/5.5.3/ 7.2.3/8.2.1	7.4/8.2.1	-Eje transversal Información y comunicación. -Autoevaluación del control y gestión	10,14	2.1.6, 2.1.7, 2.1.8, 2.3, 2.5.3,3.3
Promoción del lazo social	7/7.1/7.2/7.5	8.1/8.2/8.4/8.5/9.1.2	Autoevaluación del control y gestión	10	
Construcción y Circulación de Contenidos de Memoria	7/7.1/7.2/7.5/7.6/8.3	7.1.5/7.1.5.2/7.1.6//8.1/8.2/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2/9.1.3	Autoevaluación del control y gestión	10	
Visibilización y	7/7.1/7.2/7.5/8.3/7.3	7.1.5.1/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/	Autoevaluación del control y gestión	10	

transferencia de memorias		8.6/8.7/9.1.2			
Gestión Humana	5.5.1/6.2/6.4	5.3/7.1/7.1.2/7.1.4/7.2	-Desarrollo del Talento Humano -Autoevaluación del control y gestión	8,10,11,12,25,35	
Gestión de recursos internos	4.2/6.1/6.3/6.4	7.1/7.1.3/7.1.4/7.5	Eje transversal Información y comunicación. Autoevaluación del control y gestión	8,10,12,13,25	
Gestión Jurídica	7.4	8.4	Autoevaluación del control y gestión	8,10,13,27,28	
Gestión de la evaluación y la mejora continua	8.1/ 8.2.2, 8.2.3/, 8.2.4, 8.4/ 8.5/ 8.5.	6.1/9.1/9.2/10.1/10.2/10.3	Identificación del Riesgo Análisis y valoración del riesgo Autoevaluación del control y gestión Auditoria interna Plan de Mejoramiento	10,15,16,23,24,29,30,32,33,34	

Como parte integral en la definición del Alcance puede verificarse:

- Matriz DOFA y árbol de propósitos y problemas del plan estratégico
- Mapa de riesgos por procesos
- Normograma
- Despliegue estratégico Anexo 01
- Caracterizaciones de procesos Anexo 04

4.2. Presentación y uso del manual

4.2.1. Responsabilidades con respecto al manual

Las responsabilidades con respecto al manual están distribuidas así:

4.2.1.1 Responsabilidades del Director General

- * Aprobar el contenido del manual, ratificando con su firma en la portada del mismo, cada vez que se realicen modificaciones internas en el documento.

4.2.1.2 Responsabilidades del Área Administrativa

- * Dirección General Incorporar los cambios autorizados por la
- * Controlar la publicación y distribución a los empleados autorizados.
- * Actualizar permanentemente las copias controladas del manual.
- * Archivar y mantener actualizado el original del manual.

4.2.2. Estructura para la elaboración del MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Para la elaboración del manual se utilizan 3 formatos:

* El formato para la portada del manual
Contiene el nombre del Museo, el nombre del manual, actividad, restricciones de uso, número de versión, casillas para aprobación y fecha correspondiente.

* El formato para las páginas internas
Las páginas internas de cada sección, llevan además del contenido, la paginación correspondiente en su parte inferior

4.3. Control del manual

4.3.1. Revisión del manual

El manual es revisado en su totalidad, siendo responsabilidad de la Subdirección Administrativa realizar esta actividad, verificando que lo escrito corresponde a lo que se hace, firmando como constancia de ello en la casilla correspondiente a “revisado por”, que aparece en la portada.

4.3.2. Aprobación del manual

La aprobación de cada sección la hace el Director General, verificando que lo escrito se ajusta a las políticas de la Entidad, firmando en la casilla correspondiente a “aprobado por”, que aparece en la portada del manual.

4.3.3. Cambios o modificaciones del manual

Cualquier empleado del Museo o alguien que tenga algún tipo de vinculación con éste, puede sugerir cambios o modificaciones al manual, para lo cual debe dirigirse a la Subdirección Administrativa, quienes deben decidir o no la conveniencia de incluirla en el manual. En caso afirmativo debe someterse a revisión y aprobación tal como se describió en los dos numerales anteriores, siendo responsabilidad de la Subdirección Administrativa, dejar registrada la naturaleza de los cambios del manual en el formato de “Listado de control de documentos internos”.

4.3.4. Control de copias

Existen 2 tipos de copias, que son las copias controladas y no controladas, siendo responsabilidad de la Subdirección Administrativa, determinar el tipo de copia que se le entrega a los usuarios autorizados. Las copias impresas deben ser identificadas con un sello de “Copia Controlada” y la copia digital se considera también, como copia controlada.

SECCIÓN 5

5. PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO

5.1 GESTIÓN ESTRATEGICA

El proceso busca articular las actividades del Museo con los lineamientos estratégicos y las directrices establecidas en el plan nacional de Desarrollo, Plan Municipal de Desarrollo y el Plan estratégico Institucional.

A través del Plan estratégico Institucional la Entidad busca plasmar el entendimiento de la organización y su contexto.

El proceso realiza la administración y control de la gestión de procesos y está cargo de las etapas de formulación y seguimiento del Sistema integrado de Gestión.

Los retos del Museo, relacionados con su objeto, su misión y el plan de desarrollo están directamente relacionados con el Plan de Desarrollo del Municipio de Medellín de la siguiente forma:

- Dimensión estratégica número 2. Para recuperar juntos la seguridad y la convivencia ciudadana.
- RETO 2.3: Medellín cuenta con vos para construir la paz en el territorio
- Programa 2.3.3 Memoria para la construcción de paz

Proyectos:

- **Construcción participativa de memorias territoriales**
Un paso necesario para avanzar en el camino de la construcción de paz es el reconocimiento de la importancia de conocer lo que pasó en nuestra historia. Por tanto, este proyecto busca la construcción de la memoria colectiva desde los territorios, sobre las causas, actores y efectos del conflicto sobre la sociedad en general (no sólo negativos, sino también acciones y respuestas destacables frente al contexto de violencia)
- **Pedagogía de las memorias para la construcción paz**
Con este proyecto se busca construir al fortalecimiento de una cultura de paz y convivencia pacífica a través de estrategias pedagógicas y de sensibilización con públicos diversos a través de transferencia de conocimiento, implementación de la cátedra de paz, diseño e implementación de herramientas pedagógicas, procesos expositivos y pedagogía sobre los acuerdos de paz, entre otros
- **Ciudadanía activa para el post-acuerdo –Gestores (as) de paz**
Este proyecto busca llevar a la ciudadanía a reflexionar sobre la responsabilidad que tenemos como sociedad y los retos para lograr una construcción de paz desde los territorios, para ello se pretende generar escenarios de diálogo, ejercicios de

reparación simbólica para las víctimas e implementar estrategias de no repetición en articulación con diferentes instancias públicas y privadas.

- **Fortalecimiento Institucional del Museo Casa de la Memoria**

El fortalecimiento institucional del Museo Casa de la Memoria busca mejorar integralmente los recursos físicos, humanos y organizacionales de la entidad con el fin de favorecer y potenciar las condiciones para el desarrollo de los procesos internos y para la prestación del servicio, con miras a garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales de construcción participativa de cultura de paz.

Estos proyectos constituyen el marco del quehacer misional del Museo Casa de la Memoria por lo cual son parte fundamental de la integralidad del Plan Estratégico y se constituyen como los proyectos de Inversión del presupuesto aprobado por la Alcaldía de Medellín y el Consejo Municipal para el Museo Casa de la Memoria.

Entre los diferentes servicios que presta el MCM se encuentra:

El Centro de Recursos para la Activación de la Memoria CRAM



surge a partir de la necesidad de reconstruir la verdad sobre lo sucedido a las víctimas que ha dejado el conflicto armado en nuestra ciudad y nuestro país y generar reflexiones que nos permitan como sociedad superar lo sucedido y encontrar caminos para la reconciliación. Entre los servicios que presta el CRAM se encuentran:

- Préstamo de material bibliográfico: este servicio se ofrece en diferentes modalidades: para uso externo, para consulta en sala, domiciliario, inter-bibliotecario y para reprografía.

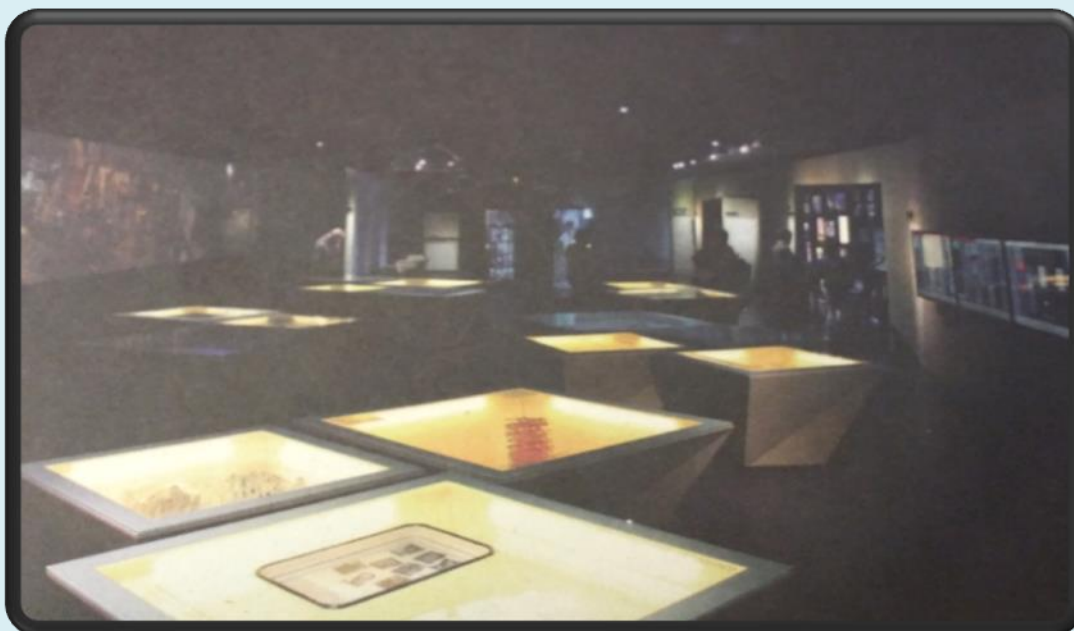
- Orientación al usuario: consiste en la asistencia al usuario sobre la forma de acceso y aprovechamiento de los recursos y servicios de la unidad de información. Puede ofrecerse de modo presencial, vía telefónica y por correo electrónico.
- Disseminación Selectiva de Información: servicio especializado que consiste en la entrega de información seleccionada a los usuarios por grupos de interés identificados. La información puede entregarse presencialmente, a través de agencias de correspondencia o por correo electrónico.
- Conmutación bibliográfica: consiste en proveer a los usuarios documentos (artículos de revistas, capítulos de libros, etc.) no disponibles en la unidad de información, por medio del intercambio de documentos con diferentes instituciones, a través de convenios de cooperación interinstitucional o a través de la compra de información.
- Consulta en línea: Este servicio consiste en dar respuesta a las consultas de los usuarios y, de ser posible, suministrar información gratuita, vía correo electrónico, a los usuarios sobre su tema de consulta.
- Boletín de nuevas adquisiciones: medio de difusión bibliotecaria que consiste en mantener informado al usuario sobre las últimas adquisiciones bibliográficas de la unidad de información. Se puede ofrecer vía correo electrónico, en formato impreso y a través de publicación en las carteleras físicas o en línea de la unidad de información.
- Salas de lectura: son espacios habilitados para la lectura de libros, prensa, publicaciones seriadas, etc.
- Salas de estudio e investigación: son espacios habilitados para prácticas académicas e investigativas de usuarios especializados.
- Salas de cómputo: son espacios habilitados con equipos de cómputo e Internet para prácticas académicas, investigativas y de entretenimiento.
- Colección audiovisual: es un espacio habilitado para la proyección de material audiovisual.
- Formación de usuarios: programas de capacitación para los usuarios con los que se busca que estos se conviertan en personas autónomas en el uso y aprovechamiento de los recursos de información de la unidad de información.
- Catálogo en línea – OPAC: Catálogo Público de Acceso en Línea para consultar la existencia y ubicación del material bibliográfico de la unidad de información.
- Biblioteca digital: es un recurso de información digital, que soporta dicha información en disco local o en red. Puede ser consultada in situ o en línea y permite la descarga documentos, producción científica y académica sobre una o más áreas del saber.

Salas de exposición

Sala de larga duración o Sala Central de experiencias

La exposición central denominada “Medellín, memorias de violencia y resistencia”, pone en escena la historia de las violencias en Medellín con un tejido de versiones que se narran con diferentes voces: las de las víctimas, los victimarios, las de testigos, las de actores sociales y políticos que han propiciado que los hechos vayan por uno o por otro camino.

Con relatos, fotografías, documentos, objetos, multimedios, audiovisuales y textos de memoria, la exposición pretende estimular la reflexión sobre nuestro papel y posición como sociedad dentro del conflicto. Busca contribuir a la superación de la indiferencia y el desconocimiento de los hechos de violencia y dolor, para la comprensión, la transformación cultural y el respeto por la vida, hacia un horizonte de paz.



La sala cuenta con las siguientes experiencias expositivas:

1. Ausencias- Contar el dolor: fragmentos de testimonios que narran el dolor de las pérdidas ocasionadas por el conflicto armado.
2. Paisajes Nostálgicos- los Secretos de la tierra: Audiovisual que presenta los paisajes de Antioquia, en un territorio diverso que por su naturaleza se ha convertido en escenario de disputa entre actores armados, en las que han quedado en medio los habitantes.

3. Medellín Horizontes y Fronteras: Maqueta con proyección visual en la que aparece la historia de Medellín desde el año 1542.
4. Territorios sensibles- Relieves de memoria y violencia: cartografías sobre el mapa de Antioquia de hechos victimizantes, casos emblemáticos en Medellín y lugares de memoria en Medellín. Estas cartografías se convierten en radiografías de los daños que han sufrido personas y territorios de la ciudad y la región.
5. Medellín en Movimiento- Esquina, barrio y ciudad: un día en Medellín narrado en audiovisual con diferentes rostros, lugares e historias, desde los cuatro puntos cardinales.
6. Palabra de Niño- Desarmar el sentido: Testimonio de las voces de niños y niñas que han sido tocados por la violencia, sobre el significado que dan a palabras de la cotidianidad y del conflicto en Colombia
7. Cronología- Tramas de la Historia y la Violencia: Hechos y procesos asociados a las violencias en Colombia desde 1946 a la fecha. Línea de tiempo en multimedia desde los ámbitos local, departamental, nacional e internacional. Ilustra los hechos que marcaron la historia y que propiciaron la aparición de las dinámicas políticas sociales y de violencias actuales.
Incluye prensa, noticieros de televisión, radio y fotografías como una experiencia narrativa de lo que ha pasado en el país desde la violencia bipartidista, pasando por la formación y las acciones de las guerrillas, el surgimiento del narcotráfico, hasta los horizontes de paz y de postconflicto.
8. Las Múltiples caras de la violencia- El fotógrafo como testigo: Fotografías de diferentes épocas y acciones que muestran los daños del conflicto armado y las violencias a la población. Imágenes capturadas con todo el dolor y la crudeza del momento, que narran de manera contundente la realidad y la dimensión de los hechos violentos.
9. Palabras Claves para pensar la Guerra: a partir de la interpretación de palabras con metáforas podemos entender el significado que tienen y la carga e importancia de las acciones que remiten en un contexto de conflicto. Los videos son una apuesta por mirar conceptos como miedo, solidaridad, resiliencia, memoria y diferencia.
10. Susurros- Historias para gritar: voces de las personas afectadas por el conflicto armado. Testimonios narrados en primera persona que nos permiten conocer la vida de quien los enuncia. Sion 13 cajas en

las se escuchan historias del conflicto armado y las violencias en contra de la población.
Además la sala cuenta con el Recinto de la Memoria.

El Museo cuenta con los demás espacios de exposición

- Dos salas para exposiciones temporales
- Espacio para talleres
- Auditorio
- Hall auditorio
- Hall acceso
- Hall galerías

5.1.1 MISIÓN Y VISIÓN

El proceso establece las directrices estratégicas para la gestión del sistema integrado de gestión.

5.1.1.1 Misión

El Museo Casa de la Memoria es un proyecto político, pedagógico y social, incluyente y representativo, que contribuye a la transformación de las lógicas de la guerra hacia prácticas más civilizadas, a través de la realización de procesos de construcción y circulación de las memorias del conflicto armado, la construcción de expresiones culturales y la realización de conmemoraciones; el diseño de pedagogías para la transformación cultural y social, la implementación de estrategias de incidencia política y movilización social, frente a los derechos humanos y las garantías de no repetición; y la definición e implementación de procesos de gestión del conocimiento, orientados a la circulación y democratización del mismo.

1.1.1.2 Visión

El Museo Casa de la Memoria será reconocido como una CASA para el diálogo y la amplificación de las voces de las víctimas en torno a sus memorias; un MUSEO que potencia la memoria como acción política, reivindicando las necesidades del duelo colectivo, la defensa de los derechos humanos y las acciones de reparación simbólica; y un REFERENTE ciudadano incluyente y representativo, orientado a la comprensión del pasado y la transformación cultural de las lógicas de la guerra, como bases para la construcción colectiva de la paz, a nivel local, regional y nacional.

5.1.2 POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

En el MCM, gestionamos procesos de construcción y visibilización de las memoria del conflicto y las resistencias, para potenciar en el ciudadano y en la comunidad la capacidad de discusión, diálogo y enunciación, no solo del pasado si no también de los futuros posibles, contribuyendo a las garantías de no repetición y de transformación social que abre nuevos Horizontes.

En el desarrollo de ese propósito, estamos comprometidos con el cumplimiento de la normatividad legal aplicable, con el desarrollo humano integral de nuestros empleados, con el respeto y preservación adecuada del medio ambiente y la generación de un espacio de trabajo seguro, saludable y armónico.

5.1.2.1 Comunicación y entendimiento de la política de Gestión Integral.

Con el fin de asegurar el entendimiento y compromiso en la aplicación de la política de Gestión Integral, la alta Dirección la difunde en carteleras, en volantes, en la web, en talleres y la explica haciendo énfasis en la importancia de cumplir con los requisitos convenidos con el Usuario, para asegurar su entendimiento y comprensión por parte del personal.

5.1.2.2 Políticas de Operación

Las Políticas de operación son directrices que suministran orientaciones generales que guían la operación y método de ejecución de las tareas del Museo, con miras a la implementación de las estrategias institucionales coherentes con las disposiciones de operación del Museo Casa de la Memoria.

Las políticas de operación se pueden visualizar en la caracterización de los procesos.

5.1.2.2.1 Políticas de Operación del MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- a. Este documento debe ser parte de todo proceso de inducción y reinducción de los servidores públicos del Museo Casa de la Memoria.
- b. Este documento debe servir de base para asegurar el cumplimiento de la gestión de los procesos de la Entidad, así como todos los documentos aquí referenciados.
- c. Es responsabilidad de todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas a nombre del Museo Casa de la Memoria, cumplir con lo dispuesto en este documento.

5.1.3 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

5.1.3.1 Objetivos Estratégicos y de Calidad

1. Contribuir a la *visibilización y transferencia de las memorias* para potenciar en el ciudadano y en la comunidad la capacidad de *discusión, dialogo y enunciación*, como bases para la construcción colectiva de la paz.
2. Generar procesos de *investigación, construcción y circulación de las memorias* del conflicto y las resistencias, *contribuyendo* a las garantías de *no repetición, a la reparación simbólica y la reconciliación*.
3. Promover *espacios de participación* para la reflexión y el encuentro inclusivo, con énfasis en *la valoración de las víctimas y en el reconocimiento de la pluralidad de voces*, para la construcción de un vínculo social en torno a las memorias y los futuros posibles.
4. Establecer *alianzas estratégicas* que contribuyan a *fortalecer el desarrollo de los procesos* de construcción de *Memoria, Gestión del Conocimiento* y la *defensa de los derechos humanos*.
5. Gestionar estrategias de *desarrollo humano, organizacional*, de cuidado del *medio ambiente y de salud y seguridad* en el trabajo, que permitan generar las condiciones *para* brindar un *servicio efectivo y transparente* a los diferentes grupos de interés.

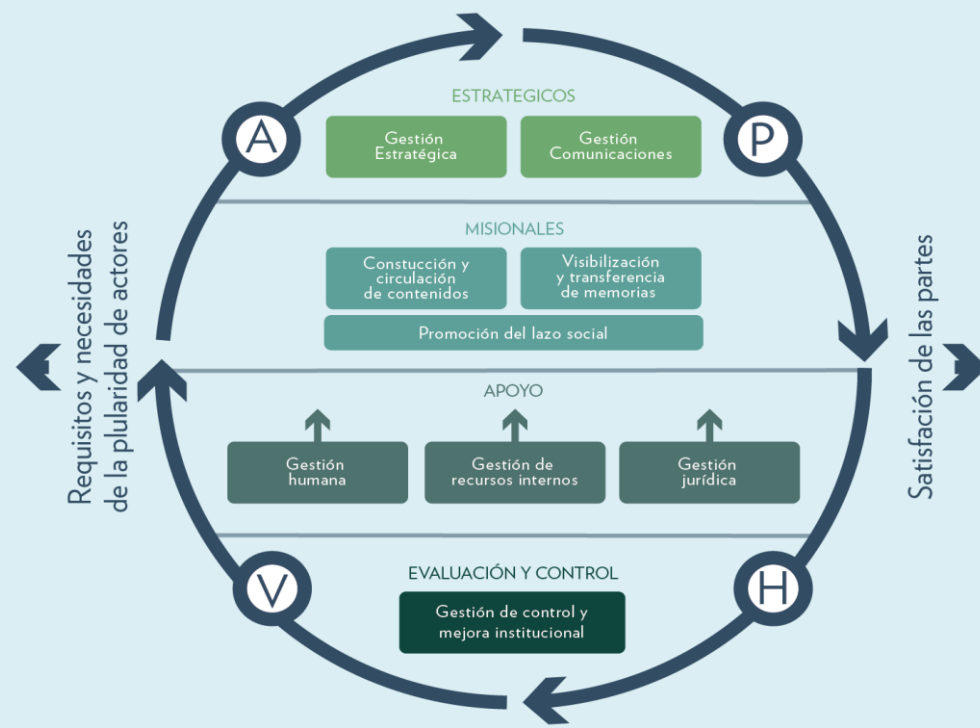
5.1.3.2 Sistema Integrado de Gestión

El S.G.C se puede visualizar en los gráficos siguientes:

5.1.3.2.1 Mapa de procesos del Museo Casa de la Memoria

En el mapa de procesos (anexo 2), se describen los diferentes tipos de proceso y las interacciones existentes desde que se detectan las necesidades del usuario hasta que se satisfacen.

Los procesos están identificados de la siguiente forma.



Procesos estratégicos:

- * Gestión estratégica
- * Gestión de comunicaciones

Procesos Misionales:

- * Construcción y circulación de contenidos
- * Visibilización y transferencia de memorias
- * Promoción del lazo social

Procesos de apoyo:

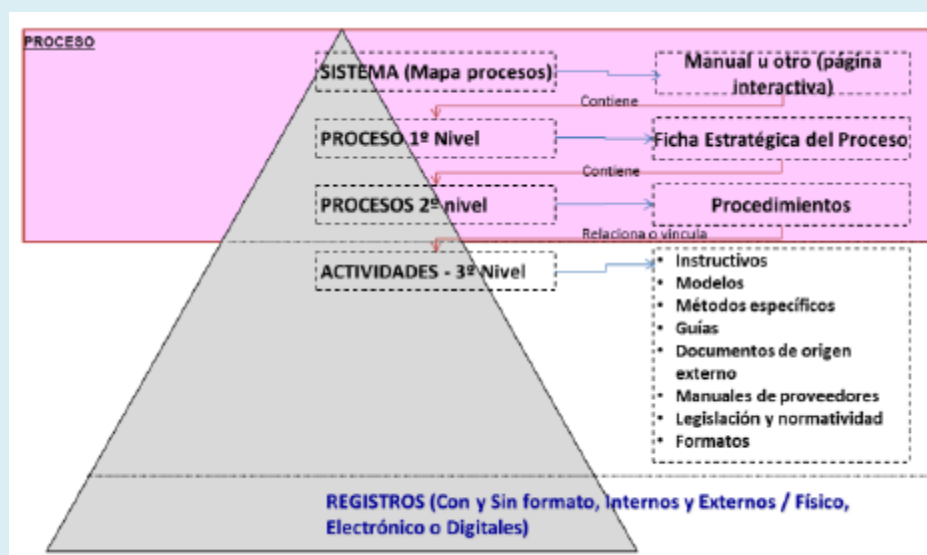
- * Gestión humana,
- * Gestión de recursos internos
- * Gestión Jurídica

Procesos de evaluación y control:

- * Gestión de control y mejora institucional

5.1.3.2.2 Documentación del Sistema Integrado de Gestión.

En el anexo 3 se describen los procedimientos documentados requeridos en los diferentes procesos, los cuales describen la manera de realizar las actividades.
La Jerarquía y estructura documental del SIG responde al enfoque por procesos, así:



5.1.3.2.3 Interacción y planificación de los procesos

Teniendo en cuenta que el conocimiento de la secuencia y de las interrelaciones entre los procesos facilita la gestión de la Calidad y para facilitar el entendimiento de la armonización del sistema integrado de medición se especifica en la caracterización de cada proceso los requisitos aplicables de ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2014 y el SG-SST.

En el anexo 4 se describen la planificación de los procesos para la operación y seguimiento de estos.

La planificación considera:

Las interacciones del proceso:

- * Las entradas que se requieren para el desarrollo de estas actividades
- * Los proveedores que las suministran
- * Las salidas que se generan
- * Los Usuarios a los cuales están destinadas.

Se especifican además:

- * Las actividades principales que desarrolla cada proceso
- * La clasificación de estas actividades relacionadas con el PHVA
- * Los Recursos Físicos y Humanos necesarios

- * La relación al listado de documentos para la relación de los procedimientos utilizados en el proceso para desarrollar las actividades
- * La relación al maestro de indicadores para la identificación de indicadores del proceso y del seguimiento periódico que se realiza para la evaluación de los indicadores
- * El responsable del proceso
- * Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2014 y el SG-SST relacionados al proceso.
- * Las políticas de operación

5.1.3.2.4 Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión

Los cambios tecnológicos en normas ISO, NTCGP 1000; MECI 1000 ó cambios de control, de legislación u otros que puedan afectar el Sistema Integrado de Gestión, son evaluados por el Comité del sistema integrado de gestión, con el fin de tomar acciones que conlleven a su mantenimiento, siguiendo las etapas que se describen en el flujograma del Anexo 5 “Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión”.

Los cambios o modificaciones del sistema y las acciones tomadas para contrarrestar el impacto de estos cambios se archivan en actas relacionadas con las modificaciones del sistema.

5.1.4 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.1.4.1 Responsabilidades y autoridad

Son las que se definen en el Manual específico de funciones y competencias laborales, las cuales son comunicadas a todo el personal al momento del ingreso.

Los mecanismos utilizados para identificar las necesidades de entrenamiento y la metodología para suministrar y para evaluar su eficacia, eficiencia y efectividad, se visualiza en el procedimiento P-GH-03 “Capacitación y Entrenamiento del personal”, y en los instructivos “instructivo del proceso de evaluación de desempeño sistema tipo” e “instructivo del proceso de evaluación de acuerdos de gestión” se describe la metodología para la evaluación periódica a realizar sobre el desempeño del personal, con el fin de detectar aspectos de mejora.

La autoridad con relación a las actividades que desarrolla cada cargo se describen en el mismo procedimiento y la jerarquía de éstos se visualiza en el organigrama (Anexo6).

5.1.4.2 Representante de la Dirección

La Dirección General ha designado mediante resolución interna al Subdirector Administrativo como Representante de la Dirección del sistema integrado de gestión del Museo, que entre otras funciones tiene las de:

- * Asegurar que se establecen, implementan, mantienen y mejoran los procesos necesarios para el Sistema de Integrado de Gestión.
- * Informar a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora
- * Asegurar que se promueva la toma de conciencia en todos los niveles de la organización, para cumplir con los requisitos establecidos por los Usuarios.
- * Manejar las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.
- * Asegurar que la política de la calidad y los objetivos de la calidad, estén alineados con la dirección estratégica y el contexto de la organización
- * Promover el enfoque a procesos
- * Integrar el SGC con los procesos de la Entidad
- * Liderar, apoyar y dirigir a las personas y posiciones gerenciales relevantes para que puedan contribuir a la eficacia del SGC.

5.1.5 Revisión por la Dirección

La Dirección General, evalúa anualmente la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, además de las oportunidades de mejora y las necesidades de cambio, siguiendo para ello el procedimiento P-GE-03 "Procedimiento de Revisión Gerencial", donde se describen las siguientes entradas necesarias para la revisión:

- Acciones definidas en las revisiones anteriores
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC, incluyendo su dirección estratégica
- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- La adecuación de los recursos
- la eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y las oportunidades
- Resultados de auditorías
- Desempeño de los procesos
- Producto no conforme
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Evaluación de los proveedores
- Retroalimentación del Usuario
- Acciones de mejora implementadas
- Cambios que pueden afectar el SGC
- Objetivos de Calidad
- Política de Calidad
- Oportunidades para la mejora.

5.1.6 Provisión de recursos

El Director General define con el Subdirector, los recursos necesarios para mantener y mejorar el Sistema integrado de Gestión y también para realizar el trabajo requerido de manera que se logre la satisfacción del Usuario.

En el esquema de las caracterizaciones por procesos, también se hace referencia a los recursos necesarios para cada proceso, como lo son los recursos físicos y humanos.

5.1.7 Infraestructura

Con el fin de prestar adecuadamente el servicio la entidad dispone como sede el Museo Casa de la Memoria donde se realizan las actividades involucradas necesarias.

Todas las instalaciones están dotadas con los recursos necesarios que requieren los diferentes procesos como son hardware, Software y equipos de comunicación.

El Museo Casa de la Memoria, es un centro de servicios culturales, abierto de forma gratuita a toda la ciudadanía y a los turistas y visitantes que llegan de otras ciudades y países.

Alberga, además de su novedoso diseño arquitectónico y artístico, un valioso acervo documental, para la consulta de investigadores, estudiantes, docentes y actores sociales.

5.1.8 Ambiente de trabajo

La Dirección General del Museo, suministra el espacio laboral adecuado y las condiciones de trabajo necesarias para garantizar un ambiente de trabajo agradable y participativo que asegura la calidad en la prestación del servicio

5.2 Comunicaciones

Con el fin de facilitar las interacciones entre los diferentes procesos, el Museo ha diseñado la siguiente matriz de comunicación interna especificando el flujo de la información organizacional:

QUE COMUNICAR	CUANDO	QUIEN COMUNICA	A QUIEN SE LE COMUNICA	MEDIO UTILIZADO
Políticas de la Entidad	Cuando se establecen o modifican	Alta Dirección	Personal a cargo	Escrito, verbal, reuniones
Metas y objetivos		Alta Dirección	Personal a cargo	Escrito, verbal, reuniones
Responsabilidades y autoridad		Subdirector Administrativo	Todo el personal	Manual específico de funciones y competencias laborales
Eventos a realizar	Según programación del evento	comunicaciones	Personal involucrado	Escrito, correos, boletín, carteleras
Comportamiento de las metas	Trimestral	Planeación	Personal Involucrado	Escrito, correos, boletín,

				cartelera
Evaluación de proveedores	Anual	Profesional Responsable	Subdirector proveedores	Escrito, correo
Resultados de indicadores	Trimestral	Subdirector	Comité Directivo Comité del sistema integrado de gestión	Escrito, verbal
Inquietudes con el clima laboral	Cuando se presenten	Todo el personal subdirectores	Subdirector administrativo	Verbal
No conformidades detectadas		Todo el personal subdirectores	Subdirección Administrativo	Formato de Acciones Correctivas
Riesgos detectados		Todo el personal subdirectores	Subdirección Administrativa	Formato de Acciones preventivas
Propuestas de mejora		Todo el personal subdirectores	Subdirección Administrativa	Formato de acciones de mejora
Importancia de cumplir los requisitos del Usuario	Permanente	Alta Dirección	Personal involucrado	Reuniones
Capacitaciones a realizar	Cuando se presenten	Gestión Humana, Comunicaciones	Personal relacionado	Oficio, Correo
Auditorías a realizar	Anual	Subdirección Administrativa	Audidores, Auditados	Programa de auditados
Cambios en el sistema integrado de Gestión	Cuando se presenten	Subdirección Administrativa	Personal a cargo	Acta de Comité del sistema integrado de gestión, verbal,
Desempeño del SGC	Anual	Representante de la Dirección	Comité del sistema integrado de gestión	Actas
Información financiera	Mensual	Subdirectora Financiera	Comité directivo	Informes
Decisiones de Comités	Mensual	Responsable del Comité	Involucrados	Actas de comités, correos
Plan de Acción	Anual	Subdirecciones	Personal relacionado	Correos, reuniones

Adicionalmente el proceso de comunicaciones, cuenta con su **Plan De Comunicaciones** anual para la difusión y visibilización de la información de los servicios y proyectos institucionales a la comunidad.

SECCIÓN 6

6. PROCESOS OPERATIVOS

6.1 Planificación de la prestación del servicio

La planificación de la prestación del servicio, se especifica en el anexo 4, en el cual se visualizan los procesos involucrados, los procedimientos respectivos, los recursos necesarios, el responsable del proceso y los registros a dejar.

Los procesos operativos establecidos son:

- * Construcción y circulación de contenidos
- * Visibilización y transferencia de memorias
- * Promoción del lazo social

En las caracterizaciones y procedimientos de los procesos operativos, se describen las diferentes actividades para la prestación del servicio y los responsables, desde la atención al usuario hasta la prestación del servicio.

En cada proceso, se tienen definidos unos procedimientos que describen los recursos específicos, las verificaciones a realizar y los registros que quedan como evidencia de las actividades efectuadas.

Los objetivos de cada proceso se relacionan en la planificación de los mismos Anexo 04

6.1.1 Productos y/o Servicios

El Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019 “Medellín cuenta con vos”, describe los proyectos misionales del MCM, los cuales son productos y servicios de la Entidad orientados a su objeto de *“Fortalecer prácticas de conversación en Medellín y Antioquia, a través de la argumentación, la deliberación, la comunicación, la creación y la acción, para el trámite de la diferencia, frente a procesos de construcción de memoria, que permitan ampliar la comprensión-reflexión sobre el conflicto armado y violencias relacionadas que ha vivido y aún vive Medellín, Antioquia y el país, que interpelando a todos como ciudadanos corresponsables del bien común, se contribuya a la reconciliación y a la no repetición”*.

En concordancia con el Plan de Desarrollo, los productos y/o servicios que ofrece el Museo Casa de la Memoria son los siguientes:

Productos:

- Exposiciones,
- Publicaciones y documentación

- Ayudas de memoria,
- Documentación y archivo
- Espacios de diálogo
- Espacios de reflexión
- Relatos en forma escrita, visual o audiovisual.

Servicios:

- Formación
- Visita guiada en salas de exposición
- Otorgamiento de estímulos a personas y colectivos para el desarrollo de propuestas que fortalezcan el tejido social
- Promoción de la lectura en el CRAM
- Implementación de procesos de investigación, difusión de la memoria, pedagogía y apropiación social de la memoria
- Consulta en sala, préstamo de material y administración del CRAM.
- Apoyo en la creación y fortalecimiento de redes comunitarias, agrupaciones cívicas e institucionales, en torno a la paz y la reconciliación.

Estos procesos, desarrollan sus productos o prestan sus servicios aprovechando las siguientes expresiones culturales:

- a) Artes plásticas;
- b) Artes musicales;
- c) Artes escénicas;
- d) Expresiones culturales tradicionales, tales como el folclor, las artesanías, la narrativa popular y la memoria cultural de las diversas regiones y comunidades del país;
- e) Artes audiovisuales;
- f) Artes literarias;
- g) Museos (Museología y Museografía);
- h) Historia;
- i) Antropología;
- j) Filosofía;
- m) Dramaturgia;
- n) Crítica;
- ñ) Y otras que surjan de la evolución sociocultural, previo concepto del Ministerio de Cultura.

6.2 Procesos relacionados con el usuario

Los requisitos legales para el Museo, relacionados con la prestación del servicio se especifican en el anexo 7 NORMOGRAMA: Donde se relaciona toda la normatividad aplicable al Museo.

La legislación y normatividad aplicable, así como los procedimientos internos establecen los lineamientos y requisitos que debe cumplir la población sujeto de intervención o de los beneficios que puede otorgar el Museo a través de sus productos o servicios. Igualmente, en los procedimientos dispuestos en cada proceso se especifican los mecanismos para su aplicación.

La población sujeto de atención se identifica como:

- Ciudadanía en general
- Actores del Conflicto armado: Víctimas, Victimarios, otros.
- Sector Privado, académico, social, publico
- Organismos multilaterales
- Líderes Sociales
- Gestores artísticos y culturales de Medellín

Los tres procesos misionales tienen relación directa con el usuario, en cada uno de ellos se identifican las necesidades de la población y se procede con la aplicación de las estrategias de participación o interacción que permita la construcción participativa de memorias colectivas, la pedagogía para su reconocimiento y la dinamización de los procesos de dialogo cultural y social en torno a la temática.

Los diversos planes y proyectos del Museo son comunicados a los ciudadanos a través de las páginas Web del Museo y la Alcaldía de Medellín, así mismo, cuenta con un profesional de Pedagogía encargado de recepcionar las quejas, reclamaciones y/o sugerencias, lo anterior con el fin de brindar un mecanismo de participación ciudadana

Cada uno de los procesos misionales se encarga de brindar atención, orientación e información específica sobre los procesos y proyectos que desarrolla a través de los siguientes mecanismos:

- | | |
|---------------------|--|
| • | Asesorías. |
| • | Atención en la sede del MCM. |
| • | Desarrollo de una agenda expositiva |
| • | Apoyo y promoción de iniciativas para la |
| construcción de paz | |
| • | Orientación y Pedagogía en salas de |
| exposición del MCM | |
| • | Atención en el CRAM |

En todos los procesos operativos, se describen las actividades relacionadas con los usuarios y los responsables de la comunicación.

6.3. Prestación del servicio

Con el fin de planificar y llevar a cabo la prestación del servicio y la gestión de los productos en condiciones controladas, el Museo realiza a nivel general las siguientes actividades para la ejecución de los procesos misionales:

Construcción y circulación de contenidos

- | | |
|--|---|
| • | Producción y generación de contenidos |
| • | Investigaciones propias y en cooperación. |
| • | Construcción de Guiones Museológicos |
| • | Investigación |
| • | Fomento a Manifestaciones Artísticas y |
| Culturales en torno a la construcción de paz | |
| • | Gestión del CRAM |
| • | Gestión del conocimiento |

Visibilización y transferencia de memorias

- expositivas y de Ciudad Producción y activación de experiencias
- Interrelación con los Públicos
- Desarrollo de programas de formación

Promoción del lazo social

- Laboratorios de Participación
- Encuentros y/o estrategias para la apropiación Ciudadana
- Espacios e instancias de Participación y Dialogo

El Museo, realiza según procedimientos de trabajo actividades de verificación, validación, y/o de seguimiento, a cada etapa de los procesos de prestación del servicio, según especificaciones o parámetros de control identificados y definidos, con el fin de garantizar el cumplimiento de cada requisito del proceso o del cliente a lo largo de todas las fases de su prestación.

6.4 Identificación y trazabilidad

El Museo, posee mecanismos de identificación y trazabilidad específica de los productos y servicios, lo cual se estipula en el contrato establecido para cada proyecto, con el fin de informar el estado de avance de ejecución de los servicios, bien sea una gestión de formación, exposición, eventos, intervención a las salas u otros relacionados con la prestación del servicio, de modo que permitan el rastreo del estado de desarrollo de los procesos.

Igualmente se realiza trazabilidad, con la información registrada internamente en las bases de datos de cada uno de los interventores o responsables de los procesos quienes identifican a los usuarios sujetos de atención en las diferentes etapas de desarrollo de los procesos.

6.5 Propiedad del Cliente

La propiedad del usuario es en este caso, las obras expuestas en las salas de exposición, que se reciben como parte de la estrategia de divulgación del trabajo de los creadores. Se hace mediante la exposición de las obras de arte para su disfrute por parte del público en los espacios expositivos por el término de tiempo dispuesto para su exposición y luego el proceso de almacenamiento.

La entidad cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo su control bajo las etapas de identificación, verificación, protección y salvaguardia hasta que la obra sea reclamada por el artista.

6.6 Preservación del producto

La preservación de los bienes muebles administrados en el Museo en los espacios o servicios de Salas de exposición, talleres y CRAM se realizan velando por la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección adecuada para la preservación de los productos que allí se manejan, tales como:

- * Obras Visuales
- * Obras audiovisuales
- * Artesanías
- * Productos bibliográficos

6.7 Control de equipos de seguimiento y medición.

Con el fin de garantizar la preservación y conservación de los libros y documentos ubicados en el CRAM, la Entidad tiene establecidos los controles asegurar que los Termómetros utilizados, se encuentran en condiciones de uso y correctamente calibrados, a fin de que los datos registrados sean confiables.

6.8 Control del producto o servicio no conforme

Son servicios del MCM o servicios brindados en la ejecución de los proyectos que no cumplen las especificaciones establecidas para las diferentes características de calidad, o que no cumple su finalidad en relación con el cometido definido.

Los productos tangibles del Museo que pueden identificarse como no conformes son los siguientes en caso de encontrarse en un estado no adecuado en los materiales que lo constituyen:

- Libros, revistas, documentos, videos del CRAM
- Material o productos de exposición.

El Museo tiene previstos los diferentes mecanismos de prevención y atención del servicio no conforme, para realizar el análisis y tomar las acciones de mejoramiento pertinentes de manera oportuna, lo cual se especifica en el “Procedimiento de atención al Producto No conforme.

SECCIÓN 7

7. PROCESOS DE APOYO

7.1 Planificación de los procesos de apoyo

La planificación de los procesos de apoyo, se especifica en el anexo 4, en el cual se visualizan los procesos involucrados, los procedimientos respectivos, los recursos necesarios y el responsable del proceso. Estos procesos son:

- * Gestión humana: cubre las actividades de administración del personal, bienestar laboral, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo del talento humano.
- * Gestión de recursos internos: cubre la gestión de recursos financieros, de sistemas de información, logísticos, documentales y de administración física del equipamiento.
- * Gestión jurídica: abarca las actividades de contratación y asesoría jurídica.

7.2 Control de Documentos

El control de documentos y registros está a cargo del proceso de gestión de recursos internos, el Museo dispone de los siguientes documentos para asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión:

- * MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, en el cual se incluye la política y los objetivos del Sistema Integrado de gestión.
- * Manual de específico de responsabilidades y competencias laborales.
- * Manual de Procedimientos, en el cual se describe la metodología para realizar las actividades
- * Resoluciones, en las cuales se establece el reglamento para el desarrollo de algunas actividades y por las cuales se formalizan los documentos del SIG.
- * Registros, los cuales evidencian la aplicación de los procedimientos.

Con el fin de controlar los documentos internos y externos, para facilitar su acceso y asegurar la utilización de las versiones vigentes, se dispone de los procedimientos:

- * “Control de documentos de Calidad ”

Para controlar la aplicación de los registros de calidad y facilitar su acceso, se cuenta con el procedimiento:

- * “Control de registros de calidad”

La subdirección Administrativa realiza el control de los documentos de calidad, los formatos de calidad y el normograma, manteniéndolos disponibles para la consulta de todo el personal en forma física o digital.

7.4 Talento Humano

El personal que realiza trabajos directamente relacionados con la calidad del servicio, tiene su perfil definido en el Manual específico de responsabilidades y competencias

laborales. Lo mismo que las responsabilidades generales y específicas y la Autoridad para cada uno de los cargos.

El Museo tiene definidos varios mecanismos que permiten detectar necesidades de capacitación y tiene establecido el procedimiento P-GH-03 “Capacitación y Entrenamiento del personal”, en el cual se describen los trámites para suministrarlo y los registros que deben quedar al respecto, incluyendo los relacionados con la evaluación de la eficacia de estas actividades.

Con el fin de detectar aspectos de mejoramiento y retroalimentar al personal cada semestre o cada que el subdirector y el Director General consideren conveniente, se realiza una evaluación de desempeño, conservando registros de la evaluación efectuada y de las acciones convenidas orientadas al logro del mejoramiento.

Los procesos de gestión humana dan cumplimiento a lo dispuesto por la normatividad vigente en materia de vinculación, capacitación y bienestar laboral.

Para establecer el personal necesario para que el SGC opere de forma efectiva, así como sus procesos. La Entidad efectúa la medición de cargas laborales, para determinar que el número de personas asignadas a un proceso, sea el adecuado para poder cumplir con los requisitos (ya sea del cliente, legales, etc.).

7.5 Infraestructura Informática

El Museo determina y proporciona hardware y software para los procesos, siendo el proceso de Gestión de Recursos internos quien suministra el mantenimiento a la infraestructura informática, para asegurar el funcionamiento de los procesos.

7.6 Adquisición de bienes y servicios

La adquisición de bienes y servicios se realiza en el proceso de Gestión Jurídica, mediante la elaboración de términos para invitación, continuando con la recepción, revisión y evaluación de las propuestas, según el caso; para continuar con la formalización del Contrato y por último la ejecución y finalización del contrato.

El Museo se basa fundamentalmente en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y demás decretos reglamentarios y cuenta el “Manual de Contratación” para asegurar la correcta ejecución de los procedimientos de contratación y supervisión en el Museo.

El Museo selecciona y evalúa los proveedores para asegurar su permanente capacidad de suministrar productos o servicios de acuerdo a los requisitos exigidos.

7.7 Infraestructura Interna y Ambiente de Trabajo

Para la preservación del producto, insumos y materiales de oficina que se adquieren en el Museo, se dispone del proceso de gestión de recursos internos, cuyo objetivo es Asegurar una efectiva recepción, conservación y provisión de los diferentes recursos físicos que se requieren para la prestación del servicio en el Museo.

El proceso cuenta con los procedimientos documentados de:
Procedimiento de Inventario de bienes muebles

Procedimiento de Almacenamiento de insumos

Además gestiona el mantenimiento a las instalaciones y la adecuación de las condiciones físicas del ambiente de trabajo.

7.8 Gestión de los Recursos Financieros

El proceso de Gestión de recursos internos abarca la gestión financiera, la cual se encarga de la planeación, provisión y control de los recursos financieros aprobados por la Dirección General, gestionando el proceso a través de las actividades de Presupuesto, contabilidad y tesorería.

SECCIÓN 8

8. PROCESO DE CONTROL Y LA MEJORA INSTITUCIONAL

8.1 GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA

8.1.1 Medición, Análisis y Mejora

El Museo planifica el seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad del servicio y del Sistema Integrado de Gestión y para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de este.

En la planificación se consideran los mecanismos utilizados para:

- * Evaluar la satisfacción del Usuario
- * Evaluar el desempeño del sistema
- * Verificar la conformidad de los procesos
- * Verificar la conformidad del servicio y de los productos

8.1.2 Satisfacción del Usuario

El Museo realiza seguimiento a la satisfacción del Usuario mediante los contactos que se hacen permanentemente en las actividades de pedagogía y formación y por medio de encuestas que permiten conocer su percepción sobre el Museo,

Para la atención de quejas y reclamos se dispone del procedimiento de atención a PQRS, el cual describe la metodología a seguir para investigar las causas y para la toma de acciones que conlleven a asegurar la satisfacción del Usuario.

8.1.3 Auditorías internas

La Dirección General define anualmente o cuando se requiera un programa de auditorías internas del SIG, cuya frecuencia puede ser más alta para los procesos operativos y para aquellos cuyos resultados presentan no conformidades significativas, las cuales son desarrolladas por personal competente previamente capacitado y entrenado, bajo la metodología establecida en el procedimiento de auditorías internas, donde se describen las responsabilidades de los involucrados y las acciones que deben tomarse para las no conformidades detectadas, sus causas y el seguimiento respectivo que debe hacerse a estas.

Las auditorias de Control Interno, pueden alimentar como información de entrada a las auditorias del SIG.

8.1.4 Seguimiento y medición de los procesos

El Museo hace seguimiento y medición de las características del servicio, mediante los indicadores de gestión establecidos en la planificación de los procesos y en el anexo 8, con el fin de verificar que se cumplen los objetivos y los requisitos establecidos en las diferentes etapas de prestación del servicio.

Todos los indicadores de procesos y de objetivos de Calidad (estratégicos) se miden con una periodicidad definida.

En el procedimiento de planeación estratégica y seguimiento, se describe el seguimiento para la medición de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

8.1.5 Seguimiento y medición del producto

El Museo contrata el desarrollo de los montajes expositivos a través de la modalidad de contratación aplicable, siendo los contratistas los ejecutores de todo el proceso de desarrollo de los proyectos.

En los procesos de contratación en los términos de referencia o pliegos de condiciones se describen las características y los ítems a evaluar para la selección del proveedor y en los contratos las variables de control y el seguimiento que se realiza al proveedor para asegurar la calidad del producto y/o servicio

8.1.6 Análisis de datos

La Entidad tiene definidos los datos que es necesario recopilar para demostrar la conformidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y para

evaluar la mejora continua, lo cual se describe en el procedimiento de planeación estratégica y seguimiento

El análisis de datos lo realiza periódicamente cada Jefe de Proceso en sus indicadores y se realiza el análisis, en el cual se definen las acciones necesarias que conlleven a corregir y/o mejorar las actividades que frecuentemente se realizan para la prestación del servicio.

8.1.7 Mejora continua

En el procedimiento de acciones correctivas y preventivas y de mejora, se describe la metodología a seguir para tramitar las propuestas de mejoras y las sugerencias hechas por el personal o las percibidas en las encuestas de satisfacción de los Usuarios, dejando registradas las decisiones tomadas y los beneficios obtenidos cuándo se han llevado a cabo.

El plan de acción interno está orientado hacia el cumplimiento de las metas anuales para el cumplimiento de los objetivos de procesos.

8.1.8 Acciones correctivas

Con el fin de mantener el Sistema Integrado de Gestión, la Entidad dispone del procedimiento de Aplicación de acciones correctivas, cuyo propósito es el de eliminar las causas de las no conformidades detectadas.

El procedimiento considera, la revisión de las no conformidades, la investigación de las causas, la definición e implementación de acciones y el seguimiento y registro sobre su aplicación y eficacia.

8.1.8 Gestión de Riesgos

Con el fin de prevenir no conformidades, se dispone del procedimiento de Aplicación de acciones preventivas y de mejora, en el cual se describe la metodología a seguir cuando se detectan no conformidades potenciales (Riesgos) en el Sistema de Integrado de Gestión.

La Entidad constantemente identifica los riesgos asociados a cada proceso, se valoran y se define el mapa de riesgos. El Museo se ajusta a las metodologías vigentes para gestión del Riesgo suministradas por el DAFP. Igualmente se adoptó la política de administración de riesgos y sus objetivos para la totalidad de los procesos del Museo de acuerdo a la resolución 111 del 29 de diciembre de 2015.

La Estructura de Gestión del riesgo del Museo, contempla los diferentes elementos metodológicos contemplados por MECI 1000:2014 e ISO 9001:2015.