

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA
DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA BASADO EN LA
NORMA NTC GP 1000:2004**

**LAURA ISABEL CARDONA FUENTES
NÍMAN EUCARIS VELÁSQUEZ JAIMES**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2008**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA
DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA BASADO EN LA
NORMA NTC GP 1000:2004**

**LAURA ISABEL CARDONA FUENTES
NÍMAN EUCARIS VELÁSQUEZ JAIMES**

**Trabajo de grado en modalidad práctica empresarial para optar al título de
Ingeniero Industrial**

**Director:
SONIA AMPARO ESTEBAN CAÍCEDO
Ingeniera Industrial
Especialista en Evaluación y Gerencia de Proyectos
Asesora de Calidad
Auditor Líder Certificado No 6081 Quality Corp.**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2008**

DEDICATORIA

A Dios, porque ha sido mi fortaleza y mi sustento en todos los momentos difíciles.
A mis abuelos maternos por el apoyo incondicional y el esfuerzo por sacarme adelante en mis actividades académicas.
A mis padres por la comprensión y el amor.
A mi tía por su dedicación en todo momento.
A mi hermana por ser quien me escucha y me aconseja.
A mi novio por la comprensión y compañía.

LAURA ISABEL CARDONA FUENTES

A Dios que fue mi soporte espiritual en todo momento.
A mis padres Adán Velásquez y Francia Jaimes quienes siempre me brindaron el apoyo y comprensión incondicional, acompañándome en todas las dificultades en el camino para que no desfalleciera.
A mi hermano Marcos por todo el amor y la compañía que me brinda.
A mi tía Maritza por contribuir para que este sueño se hiciera realidad.

NÍMAN EUCARIS VELÁSQUEZ JAIMES

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Industrial de Santander por abrirnos las puertas para formarnos como profesionales, a los profesores que con su paciencia, dedicación y metodologías de aprendizaje aportaron nuevos conocimientos a nuestras vidas para seguirnos formando como personas íntegras y como profesionales.

A la Ingeniera Sonia Amparo Esteban Caicedo, Directora de este proyecto de grado, por su paciencia, comprensión y sobre todo por sus aportes y colaboración incondicional.

A la ingeniera Lorena Gómez Gómez por todo su respaldo y apoyo para poder culminar este proyecto satisfactoriamente.

Al Equipo de Calidad y a todos los funcionarios de la Secretaría de Infraestructura, por la colaboración, el apoyo y la confianza que nos brindaron para llevar a cabo nuestro proceso de implementación.

TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO	
INTRODUCCIÓN	20
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	21
1.1 OBJETIVO GENERAL	21
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
1.3. ALCANCE Y LIMITACIONES	21
2. MARCO TEÓRICO	22
2.1. EVOLUCIÓN HISTORICA DE LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO	23
2.1.1 Diferencia entre la GP 1000:2004 y la ISO 9001:2000	25
2.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO	27
2.2.1. Principios de Gestión de la Calidad	28
2.2.2. Ventajas de Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad	29
2.2.3. Compatibilidad con otros Sistemas	30
2.3. MEJORAMIENTO CONTINUO	30
2.3.1. Importancia del Mejoramiento Continuo	31
2.3.2. El Ciclo PHVA como herramienta del Mejoramiento Continuo	31
2.4. ESTRUCTURA LEGAL	32
2.4.1. Antecedentes legales en materia de la calidad en Colombia	32
2.4.2. Ley 872 del 2003	33
2.4.3. Decreto 4110 de 2004	34
2.4.4. Acuerdo 007 de 2007	34
2.4.5. Normatividad asociada con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la NTC GP 1000:2004	35

2.5 ANTECEDENTES DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO DE SANTANDER	37
2.6. ANTECEDENTES DE PRACTICA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NTC GP 1000:2004 EN LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	38
3. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD	39
3.1. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA ENTIDAD	39
3.2. RESEÑA HISTORICA	39
3.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	40
3.4. PLANTA DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	42
3.4.1. Planta de empleados oficiales o personal del área operativa.	42
3.4.2. Planta de empleados administrativos o servidores públicos	43
4. DIAGNÓSTICO	44
4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA REALIZACION DEL DIAGNÓSTICO	44
4.1.1. Planificación del DIAGNÓSTICO	45
4.1.2. Ejecución del DIAGNÓSTICO	46
4.1.3. Resultados del DIAGNÓSTICO	47
5. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	51
5.1. PROGRAMACIÓN DE LAS CAPACITACIONES	51
5.2. DESARROLLO DE LA SENSIBILIZACIÓN	51
5.3. DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES	51
5.4. RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES	55

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	56
6.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA REALIZACIÓN DE LA FASE DE PLANIFICACIÓN	56
6.2. PLANIFICACIÓN DE LA FASE	57
6.3. ELABORACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	57
6.3.1. Comité de Calidad	57
6.3.2. Representante de la Dirección	58
6.4. ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	58
6.5. RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN	61
6.6. ALCANCE Y EXCLUSIONES	61
6.7. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD	61
6.7.1. Misión	62
6.7.2. Visión	63
6.7.3. Política de Calidad	63
6.7.4. Objetivos de Calidad	64
6.7.5. Indicadores de Gestión	65
7. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	69
7.1. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS	69
7.1.1. Identificación de los Procesos	69
7.1.2. Mapa de Procesos	70
7.1.3. Caracterización de los Procesos	71
7.2. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	75
7.2.1. Estructura Documental	75
7.2.2. Desarrollo de la Documentación	79

8. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	80
8.1. EJECUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	80
8.2. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	81
8.3. VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	81
8.4. SEGUIMIENTO AL CORRECTO DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMATOS Y REGISTROS	81
9. VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	83
9.1. PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA	84
9.1.1. Plan de Auditoría	87
9.1.2. Revisión de Documentos	87
9.2. AUDITORÍA INTERNA	88
9.2.1. Reunión de Apertura	88
9.2.2. Realización de la Auditoría Interna	89
9.2.3. Reunión de Cierre	89
9.3. INFORME DE LA AUDITORÍA	89
9.4. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA	89
9.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	91
10. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	92
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	94
BIBLIOGRAFÍA	95
ANEXOS	96

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. NTC GP 1000:2004 vs ISO 9001:2000	25
Tabla 2. Normatividad asociada al S.G.C con base en la NTC GP 1000: 2004	35
Tabla 3. Fases del Diagnóstico	44
Tabla 4. Planificación del Diagnóstico	45
Tabla 5. Criterios de Evaluación	46
Tabla 6. Valoración Cuantitativa	46
Tabla 7. Informe de Diagnóstico	47
Tabla 8. Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	50
Tabla 9. Programación de las capacitaciones	53
Tabla 10. Presupuesto del Sistema de Gestión de Calidad	56
Tabla 11. Fases de la planificación	57
Tabla 12. Plan de Comunicaciones	59
Tabla 13. Categorías de los indicadores	66
Tabla 14. Medición de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	67
Tabla 15. Esquema de la Caracterización de los procesos	74
Tabla 16. Fases de la Implementación	80
Tabla 17. Plan de Acción de Mejora	90
Tabla 18. Programa de la Revisión por la Dirección.	91
Tabla 19. Cumplimiento de los Objetivos	92

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo del Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos	28
Figura 2. Estructura del Ciclo P- H- V- A de mejora continua	31
Figura 3. Entidades certificadoras de la NTC GP 1000:2004	38
Figura 4. Estructura Organizacional	41
Figura 5. Planificación estratégica de la calidad	62
Figura 6. Modelo de efectividad total	65
Figura 7. Mapa de Procesos	71
Figura 8. Estructura documental	75
Figura 9. Esquema del Manual de funciones y competencias laborales	77
Figura 10. Etapas para la verificación del S.G.C	83
Figura 11. Programación de la Auditoría interna	85
Figura 12. Lista de chequeo	88

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Diagnóstico inicial del S.G.C respecto al cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000: 2004	97
Anexo B. Medios de Difusión	136
Anexo C. Asistencia a las capacitaciones	140
Anexo D. Conformación del comité	147
Anexo E. Matriz de correlación o de priorización	149
Anexo F. Manual de Calidad	151
Anexo G. Procedimientos exigidos por la NTC GP 1000:2004	198
Anexo H. Plan de Auditoría	232
Anexo I. Informe de Auditoría	234
Anexo J. Procedimiento para la elaboración de obras o proyectos de inversión municipal	236
Anexo K. Diagnóstico final del S.G.C respecto al cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000: 2004	241

GLOSARIO

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Adquisición de Bienes y Servicios: Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el

Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

Autoridad: Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Capacidad de una Entidad: Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Competencia habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Diseño y Desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

Documento: Información y medio de soporte

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque Basado en los Procesos: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

Entidades: Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

Estructura de la Entidad: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

Manual de la Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Misión de una Entidad: Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la

calidad.

Parte Interesada: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de la Calidad de una Entidad: Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos Misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de Apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de Evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y AUDITORÍA interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Producto o Servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. Ejemplo: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio. Nota 1: Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad. Nota 2: En una situación contractual, un proveedor puede denominarse "contratista".

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Satisfacción Del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

Sistema de gestión de la calidad para entidades: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

RESUMEN

TITULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA BASADO EN LA NORMA NTC GP 1000:2004.*

AUTORES: LAURA ISABEL CARDONA FUENTES
NÍMAN EUCARIS VELÁSQUEZ JAIMES **

PALABRAS CLAVES: NTC GP 1000:2004, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PROCESOS, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, AUDITORÍA, VERIFICACIÓN.

DESCRIPCIÓN:

La Secretaría de Infraestructura decidió reorientar sus esquemas administrativos y generar servicios de calidad a costos competitivos frente a estándares nacionales e internacionales por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad el cual se ha basado en los principios, requerimientos de la norma NTC GP 1000:2004 y en el ciclo de mejoramiento continuo P H V A (planear, hacer, verificar y actuar).

Este documento contiene diez capítulos en los cuales se presentan los resultados obtenidos en el desarrollo de diseñar, documentar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma NTC GP 1000:2004, el capítulo primero enuncia el alcance y los objetivos del proyecto. El segundo capítulo muestra todo el marco teórico como base en el proceso de implementación y presenta la estructura legal en donde se establecen todas las leyes, decretos, acuerdos, entre otros que rigen este proyecto.

El diagnóstico de la situación inicial de la Secretaría de Infraestructura en donde se determina el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma y el análisis de la entidad, se muestra en el capítulo cuarto. El capítulo quinto de este documento explica toda la metodología utilizada para sensibilizar y capacitar a los funcionarios de la Secretaría. El capítulo sexto presenta la planificación del sistema; seguido de este, el análisis de los procesos y toda la documentación se describen en el capítulo séptimo, el capítulo octavo demuestra la metodología utilizada en la implementación del sistema de calidad. En el capítulo noveno se describe la verificación o evaluación del sistema. Este documento evidencia el cumplimiento de los objetivos en el capítulo decimo. Al finalizar este documento también se evidencian, las conclusiones y recomendaciones planteadas en nuestro proyecto.

* Trabajo de grado

** Facultad de Ingenierías Físico – Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Director de Proyecto: Ingeniera Sonia Amparo Esteban Caicedo

SUMMARY

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR THE INFRASTRUCTURAL SECRETARY AT BARRANCABERMEJA'S MUNICIPAL MAYOR'S OFFICE BASED ON NTC GP 1000:2004 NORM.*

AUTHORS: LAURA ISABEL CARDONA FUENTES
NÍMAN EUCARIS VELÁSQUEZ JAIMES **

KEY WORDS: NTC GP 1000:2004 NORM, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, PROCESSES, DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION, AUDITING, VERIFICATION.

DESCRIPTION:

Barrancabermeja's Municipal Mayor's office decided to give a new direction to its administrative organization and create quality services at competitive costs taking into account national and international standards through the implementation of a Quality Management System, established by the principles and requirements in the NTC GP 1000:2004 norm; as well as in the continuous improvement (P H V A) (Planning, Performing, Verifying and Acting).

This paper contains ten chapters which develop the results obtained along the process of designing, documenting and implementing the Management System, ruled out by the NTC GP 1000:2004 norm. The First Chapter states the scope and objectives of the whole project. The Second Chapter shows all the theoretical framework, which is the basis for the implementing process and presents the legal standpoint where all of the laws, decrees, agreements, among other aspects that this project manages.

Thus, the diagnosis of the current situation of the Infrastructural Secretary, where the regulation fulfillment level and the entity analysis, is emphasized in the Fourth Chapter. The fifth Chapter of this paper, develops all the methodology employed to make the personnel from the Secretary aware, giving them appropriate training. The Sixth Chapter introduces the system planning. In addition to it, the processing analysis and the total documentation are described in the Seventh Chapter. The Eighth Chapter manifests the methodology applied for implementing the Quality Management System. Along the Ninth Chapter, system evaluation and verification are described. This paper evidences the corresponding objective achievement in the tenth Chapter. Towards the end, too evidences conclusions and recommendations proposed in our project.

* Grade Project

** Faculty of Physicist - Mechanic Engineering. School of Industrial and Business Studies, Project Director: Engineer Sonia Amparo Caicedo

INTRODUCCIÓN

El 30 de diciembre de 2003 el Congreso de la República expidió la Ley 872 por medio de la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Esta Ley establece en su artículo 6º la obligatoriedad para el Gobierno Nacional de reglamentarla mediante la expedición de una Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

En desarrollo de dicha Ley, el Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual debe ser implementada por las entidades obligadas en un plazo máximo de cuatro años, contados a partir de la fecha de expedición del Decreto. Tanto la Ley 872 de 2003 como el Decreto 4110 de 2004 son coherentes con el Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Nacional, el cual tiene entre sus objetivos fundamentales la Renovación de la Administración Pública, cuyo propósito esencial es la construcción de un Estado comunitario, basado entre otros aspectos, en una nueva cultura de gestión de lo público. Gracias al proceso de modernización del Estado a conllevado a que todas las entidades que manejan recursos públicos, implementen el Sistema de Gestión de la Calidad soportado en estructuras funcionales y de procedimientos para garantizar en cada una de las actuaciones la satisfacción de los usuarios.

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja, no puede estar ajena a esta situación, por tal motivo a encaminado todos sus esfuerzos por diseñar, documentar, implementar y mantener un Sistema de Calidad constituido como una de las herramientas fundamentales de la Gestión de la Secretaría, en el cual se describa el modelo de calidad, sus principales procesos, sus áreas misionales, actividades de soporte y control, y que también defina de manera clara y concreta las interrelaciones entre ellos, así como la interacción entre los usuarios y funcionarios.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría de Infraestructura, tendrá como soporte la aplicación de los procedimientos y su mejora continua, buscando incrementar los niveles de satisfacción de la comunidad, con la responsabilidad de todos, debido a que la calidad comienza por la actitud personal y se extiende hacia una colectividad, que no acepta menos que la excelencia, donde el liderazgo de la alta gerencia es uno de los pilares fundamentales de este proyecto.

El presente documento da una visión general de las Etapas de Diagnóstico, Sensibilización, Planificación, Documentación, Implementación y verificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Infraestructura.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja basado en la NTC GP 1000:2004.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el Diagnóstico de la situación inicial de la Secretaría de Infraestructura, con respecto a los requisitos exigidos por la norma NTC GP 1000:2004.
- Sensibilizar, capacitar a los funcionarios de la Secretaría de Infraestructura en temas relacionados con el sistema de gestión de la calidad, con el fin de generar compromiso del personal con el desarrollo de las actividades relacionadas con el proyecto.
- Identificar y establecer los procesos necesarios para la gestión de la Secretaría Infraestructura bajo el enfoque de procesos (Elaborar el Mapa de procesos).
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (realizar la caracterización de los procesos).
- Ejecutar la documentación necesaria y requerida por la NTC GP 1000:2004.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría de Infraestructura basado en la NTC GP 1000:2004.
- Realizar la Auditoría Interna para la revisión y el mejoramiento continuo del sistema para crear al interior de la Secretaría de Infraestructura una cultura de mejora continua fundamentada en la generación de Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora.

1.3. ALCANCE Y LIMITACIONES

El alcance de este proyecto abarca la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC GP 1000:2004 de todos los procesos asignados a la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía Municipal de

Barrancabermeja e incluye la realización de la primera auditoría interna de calidad.

A continuación se mencionan las limitaciones que tiene este proyecto:

- La Secretaría de Infraestructura, dando cumplimiento a la ley 872 del 2003 y al decreto 4110 del 2004 inició la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC GP 1000:2004 en vista que la Administración Municipal no daba inicio al proceso de implementación.
- La documentación de la Secretaría de Infraestructura se realizó bajo los requerimientos de la NTC GP 1000:2004, siendo aprobados por el Secretario de Despacho; más no por resolución emitida por la Administración Municipal.
- La Secretaría de Infraestructura es consciente y está dispuesta a hacer las correcciones o modificaciones necesarias del Sistema de Gestión de Calidad en el momento oportuno, para lograr la articulación con todo el Sistema de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.
- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría estaba establecido para desarrollarse en siete meses, se prolongó hasta un año debido a los cambios de Secretarios de Despacho que se realizaron en la dependencia.
- Se logró culminar este proyecto, gracias a que el Alcalde elegido para el nuevo gobierno ha dado continuidad a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO ¹

La evolución del concepto de calidad siempre ha estado ligada a las tendencias en la gestión empresarial que se han dado a lo largo del tiempo. Antes de los años sesenta las empresas se centraban principalmente en producir; la demanda era creciente o al menos estable, y el control del mercado lo ostentaban los productores, con lo que el concepto de calidad tenía una importancia secundaria. En los años setenta, tras la crisis del petróleo se produjo un recrudescimiento de la competencia en el ámbito internacional, una grave recesión económica acompañada de una gran inflación, y un incremento considerable de los costos financieros. El cliente pasó a ser quien controlaba el mercado al disponer de una gran variedad de posibles alternativas, con lo que demandaba, cada vez con mayor intensidad, productos y servicios de calidad.

Con la Ley 872 de 2003 se aprobó el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad en diversas instituciones del Estado. Así habrá en ellas procedimientos y reglas claras que exijan una permanente aplicación de política y procesos encaminados al logro de la calidad en la gestión pública y en los servicios a cargo del Estado.

Aunque los proyectos originales proponían la aplicación obligatoria de la Norma ISO-9001 que han implementado algunas entidades públicas en el campo de la calidad para actividades de servicio, la realidad colombiana hace difícil su obligatoriedad en el momento actual.

Adicionalmente, existen conceptos en contra de que la Ley le otorgue carácter obligatorio a una norma técnica definida por entes privados, como es la ISO-9001, para ser aplicada en entidades públicas.

Por estas razones, se aprobó en Comisión Primera que en lugar de aplicar la norma ISO 9001 con carácter obligatorio, fuera el mismo Estado el que formulara una norma técnica de calidad para la gestión pública. Ésta se expediría por medio de un Decreto o reglamento, y en su elaboración el Gobierno se podrá apoyar en normas internacionales existentes sobre el tema. De otra parte, aunque en la ponencia para primer debate se había propuesto un sistema de certificación y Auditoría propio en cabeza del Estado, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, después de consultar varias opiniones expertas en el tema,

¹ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/evolucioncalidad>

se advirtió que implementar el Sistema de Certificación y de Auditoría implicaba importantes costos al Estado, para preparar y contratar el personal que tendría que llevar a cabo tales certificaciones en tantas entidades. Costos que no es posible asumir bajo la actual situación fiscal del país.

Por eso, se propuso y así se aprobó durante el debate en Comisión Primera de Senado, que el Estado no realice de manera imperativa tal certificación. Esto no resta obligatoriedad a la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ya que al ser la norma técnica expedida por Decreto de obligatorio cumplimiento, existe la posibilidad de demandar su cumplimiento por la vía contencioso-administrativa. También es claro que al imponer una consecuencia disciplinaria en el parágrafo 1° del artículo 2° a la dirección que no aplique el sistema que garantiza que las directivas de las entidades hagan todo lo posible por cumplir el Decreto. Y siempre será posible ejercer control político en caso de que las entidades obligadas incumplan esta exigencia legal y reglamentaria. De todas maneras ésta quedará como opcional cuando las entidades lo consideren pertinente y cuenten con los recursos necesarios para hacerlo ante las entidades certificadoras acreditadas como tal en el país.

Es por esto, que en el artículo 7° se retomó el texto propuesto en el Proyecto de Ley 027 de 2002, para que la certificación sea una decisión opcional de acuerdo con las normas internacionales de calidad. Así mismo, se eliminó el artículo 9° que contemplaba la Auditoría obligatoria del Sistema de Gestión Calidad. De todas maneras esta Auditoría existirá frente a normas internacionales cuando la entidad considere pertinente obtener la certificación por una firma certificadora. Y frente a la norma nacional de calidad, las entidades estarán obligadas a aplicarla, porque su incumplimiento tendría consecuencias disciplinarias, control político y en último caso, se podría exigir su implantación y mantenimiento a través de una acción de cumplimiento ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

El Gobierno podrá actualizar esta norma técnica en cualquier momento, para dotar al Gobierno de la facultad de modificarla cada vez que la realidad, tanto de la gestión del accionar estatal como la movilidad de las normas internacionales sobre la materia así lo ameriten. El Decreto 4110 de 2004 reglamenta la Ley 872 y adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 Que establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama Ejecutiva del poder Público y otras entidades prestadoras de servicios.

La NTC GP 1000:2004 es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del sistema de gestión de la calidad de las entidades, puesto que reconoce que éstas están influenciadas por diferentes marcos legales, objetivos, estructuras, tamaños, necesidades, procesos y productos y/o servicios que suministran.

2.1.1. Diferencia entre la GP 1000 y la ISO 9000 ²

La siguiente tabla identifica vínculos y correspondencias técnicas amplias entre la presente norma y la norma ISO 9001:2000.

Como base para la elaboración de la NTC GP 1000:2004 se emplearon las normas internacionales de la serie ISO 9000:2000 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la norma NTC GP 1000:2004 permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2000, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma NTC GP 1000:2004 integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

Tabla1. NTC GP 1000:2004 vs. ISO 9001:2000

Norma técnica de calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. (NTC GP 1000:2004)		Norma Técnica de Calidad (ISO 9001:2000)	
Tema	Numeral	Tema	Numeral
Introducción	1	Introducción	0
Generalidades	1.1	Generalidades	0.1
		Enfoque basado en procesos	0.2
		Relación con la Norma ISO 9004	0.3
Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios	1.2		
Compatibilidad con otros sistemas de gestión	1.3	Compatibilidad con otros sistemas de gestión	0.4
Objeto y campo de aplicación	2	Objeto y campo de aplicación	1
Objeto	2.1	Generalidades	1.1
Aplicación	2.2	Aplicación	1.2
		Referencias normativas	2
Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3
Sistema de gestión de la calidad	4	Sistema de gestión de la calidad	4
Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1
Gestión documental	4.2	Requisitos de la documentación	4.2
Generalidades	4.2.1	Generalidades	4.2.1
Manual de la calidad	4.2.2	Manual de la calidad	4.2.2
Control de documentos	4.2.3	Control de documentos	4.2.3
Control de los registros	4.2.4	Control de los registros	4.2.4
Responsabilidad de la dirección	5	Responsabilidad de la dirección	5
Compromiso de la dirección	5.1	Compromiso de la dirección	5.1
Enfoque al cliente	5.2	Enfoque al cliente	5.2
Política de la calidad	5.3	Política de la calidad	5.3
Planificación	5.4	Planificación	5.4
Objetivos de la calidad	5.4.1	Objetivos de la calidad	5.4.1
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2

² Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004 – ICONTEC. pp. 40

Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	5.5.1
Representante de la dirección	5.5.2	Representante de la dirección	5.5.2
Comunicación interna	5.5.3	Comunicación interna	5.5.3
Revisión por la dirección	5.6	Revisión por la dirección	5.6
Generalidades	5.6.1	Generalidades	5.6.1
Información para la revisión	5.6.2	Información para la revisión	5.6.2
Resultados de la revisión	5.6.3	Resultados de la revisión	5.6.3
Gestión de los recursos	6	Gestión de los recursos	6
Provisión de recursos	6.1	Provisión de recursos	6.1
Talento humano	6.2	Recursos Humanos	
Generalidades	6.2.1	Generalidades	6.2.1
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2
Infraestructura	6.3	Infraestructura	6.3
Ambiente de trabajo	6.4	Ambiente de trabajo	6.4
Realización del producto y/o prestación del servicio.	7	Realización del producto	7
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1	Planificación de la realización del producto	7.1
Procesos relacionados con el cliente	7.2	Procesos relacionados con el cliente	7.2
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2
Comunicación con el cliente	7.2.3	Comunicación con el cliente	7.2.3
Diseño y desarrollo	7.3	Diseño y desarrollo	7.3
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	7.3.6
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Compras	7.4
Proceso para la adquisición de bienes y servicios	7.4.1	Proceso de compras	7.4.1
Información para la adquisición de bienes y servicios	7.4.2	Información de las compras	7.4.2
Verificación de los productos y/ servicios contratados	7.4.3	Verificación de los productos comprados	7.4.3
Producción y prestación del servicio	7.5	Producción y prestación del servicio	7.5
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2	Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2
Identificación y trazabilidad	7.5.3	Identificación y trazabilidad	7.5.3
Propiedad del cliente	7.5.4	Propiedad del cliente	7.5.4
Preservación del producto	7.5.5	Preservación del producto	7.5.5
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	7.6
Medición, análisis y mejora	8	Medición, análisis y mejora	8
Generalidades	8.1	Generalidades	8.1
Seguimiento y medición	8.2	Seguimiento y medición	8.2
Satisfacción del cliente	8.2.1	Satisfacción del cliente	8.2.1
Auditoría interna del sistema de gestión	8.2.2	Auditoría interna	8.2.2

de la calidad			
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Seguimiento y medición del producto	8.2.4
Control del producto y/o servicio no conforme	8.3	Control del producto no conforme	8.3
Análisis de datos	8.4	Análisis de datos	8.4
Mejora	8.5	Mejora	8.5
Mejora continua	8.5.1	Mejora continua	8.5.1
Acción correctiva	8.5.2	Acción correctiva	8.5.2
Acción preventiva	8.5.3	Acción preventiva	8.5.3

Fuente: Autores del proyecto

2.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS³

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, la norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

El Sistema de Calidad involucra a todos los funcionarios de cada entidad, y en particular a la dirección de la misma, y deberá ser desarrollado de manera intrínseca según las condiciones particulares de cada ente, de la naturaleza de sus funciones, cumpliendo en todo caso los mínimos que exigirán la Ley y el reglamento. El Sistema de Gestión de Calidad está dirigido a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación de la NTC GP 1000:2004 promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza sobre la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y

³ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004 – ICONTEC. pp. 1

d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos



Fuente: Autores del proyecto

2.2.1. Principios de Gestión de la Calidad

Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública. Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

a) Enfoque hacia el cliente: La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

b) Liderazgo: Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

d) Enfoque basado en los procesos: En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Enfoque del sistema para la gestión: El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

i) Coordinación, cooperación y articulación: El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

j) Transparencia: La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando control social.

2.2.2. Ventajas de Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad

Dentro de las principales ventajas que conllevan para la entidad implementar un sistema de gestión de calidad están las siguientes:

- Optimización de la estructura de la entidad y motivación e integración del personal.

- Mejor conocimiento de los objetivos de la entidad.
- Mejora en las comunicaciones y en la calidad de la información.
- Definición clara de autoridad y responsabilidades.
- Análisis de las causas de los problemas de la calidad.
- Mejora en la utilización del tiempo y los materiales.
- Aseguramiento de una calidad constante, con sistemas formalizados y certificados.
- Disminución de defectos, menos trabajos repetitivos y reducción de costos de la calidad.
- Prevención de errores.
- Mejores relaciones con clientes y proveedores.
- Mejora de la imagen corporativa.
- Presentación de ofertas más competitivas.
- Posible reducción de Auditorías de clientes.

2.2.3. Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión de la Calidad

Este sistema es complementario con los sistemas de control interno y desarrollo administrativo.

Es posible, para una entidad, adaptar su sistema de gestión de la calidad existente para que cumpla con los requisitos de la norma. El sistema de gestión de la calidad debe entenderse como una herramienta que comparte algunos elementos con otros sistemas. Por lo tanto, es posible que la implementación de algunos de los requisitos de la norma permita el cumplimiento, total o parcial, de requisitos de otros sistemas. En la implementación del sistema de gestión de la calidad se debe tener cuidado especial en la identificación de estos elementos comunes, para evitar que se dupliquen esfuerzos.

2.3. MEJORAMIENTO CONTINUO ⁴

El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las empresas estén en constante actualización; además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado. Para la aplicación del mejoramiento es necesario que en la organización exista una buena comunicación entre todos los órganos que la conforman, y también los empleados deben estar bien compenetrados con la organización, porque ellos pueden ofrecer mucha información valiosa para llevar a cabo de forma óptima el proceso de mejoramiento continuo.

⁴ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/meconti.htm>

2.3.1. Importancia del Mejoramiento Continuo

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

A través de este se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

2.3.2. El Ciclo P-H-V-A como herramienta del Mejoramiento Continuo

El mejoramiento y aseguramiento de la calidad se basa en el ciclo de control, que se compone de la siguientes cuatro fases:

Figura 2. Estructura Ciclo PHVA de Mejora Continua



Fuente: Autores del proyecto

- **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.
- **Hacer:** implementar los procesos.
- **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

2.4. ESTRUCTURA LEGAL ⁵

2.4.1. Antecedentes legales en materia de la Calidad en Colombia

No existía hasta antes de la expedición de la Ley 872 en Colombia un desarrollo legal amplio del tema de la calidad en la gestión pública. Algunas normas como la Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa y la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia, se refieren al tema de la eficiencia en el Estado, de los indicadores de eficiencia en las entidades públicas, y materias afines, que se relacionan sin duda con el tema de la calidad, pero sin agotarlo. Vale la pena anotar que si bien la calidad y la eficiencia son dos factores que se retroalimentan, cada uno tiene una identidad específica y ameritan un desarrollo propio.

Frente al sector privado, en 1993 el Ministerio de Desarrollo Económico organizó por medio del Decreto 2269 el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, que se conoce a nivel internacional como infraestructura de la calidad o sistema de calidad. Este Decreto define en qué consisten las normas de naturaleza técnica, sus responsables y las entidades que expedirán las certificaciones técnicas, entre otros temas.

El Gobierno Nacional sometió a consideración de la Comisión Tercera de la Cámara de Representantes, el Proyecto de Ley número 45 de 2001, por la cual se organiza el Sistema Nacional de Calidad, iniciativa que no culminó su trámite por términos y buscaba entre otras cosas, poner a tono las instituciones nacionales que trabajan en el campo de la calidad con la práctica y las exigencias de la globalización.

En los últimos tiempos, los gobiernos se habían visto presionados para responder tanto a las demandas de sus ciudadanos como a la creciente complejidad y al cambio de los ambientes globales.

La globalización ha obligado a las entidades del sector público, garantizar la calidad y competitividad, ya que la apertura económica provee mediante la competencia, otras alternativas a los usuarios de servicios que antes se consideraban monopolio, pero la realidad ha cambiado y las entidades deben reorientar sus esquemas administrativos y generar servicios de calidad y a costos competitivos frente a estándares nacionales e internacionales.

⁵ <http://www.dafp.gov.co/sistemadegestiondecualidad>

2.4.2. Ley 872 del 2003

Esta ley enmarca la creación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

El artículo 1o. Establece: la creación del sistema de gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

El artículo 6o. Establece: la normalización de calidad en la gestión, en la reglamentación del sistema de gestión de la calidad el Gobierno Nacional expedirá, dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma técnica de calidad en la gestión pública en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

La norma técnica expedida por el Gobierno deberá contener como mínimo disposiciones relativas a:

1. Los requisitos que debe contener la documentación necesaria para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, la cual incluye la definición de la política y objetivos de calidad, manuales de procedimientos y calidad necesarios para la eficaz planificación, operación y control de procesos, y los requisitos de información que maneje la entidad.
2. Los mínimos factores de calidad que deben cumplir las entidades en sus procesos de planeación y diseño.
3. Los controles de calidad mínimos que deben cumplirse en la gestión de Recursos Humanos y de infraestructura.
4. Los controles o principios de calidad mínimos que deben cumplirse en el desarrollo de la función o la prestación del servicio y en los procesos de comunicación y atención a usuarios destinatarios.
5. Las variables mínimas de calidad que deben medirse a través de los indicadores que establezca cada entidad, en cumplimiento del párrafo 1o del artículo 4 de esta ley.
6. Los requisitos mínimos que debe cumplir toda entidad en sus procesos de

seguimiento y medición de la calidad del servicio y de sus resultados.

7. Los objetivos y principios de las acciones de mejoramiento continuo y las acciones preventivas y correctivas que establezcan cada entidad.

En ningún caso el decreto que expida la norma técnica podrá alterar ni desarrollar temas relativos a la estructura y funciones de la administración, al régimen de prestación de servicios públicos, al estatuto general de contratación de la administración pública, ni aspectos que pertenezcan a la competencia legislativa general del Congreso. Cada entidad definirá internamente las dependencias y funcionarios que de acuerdo con sus competencias deban desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad, sin que ello implique alteración de su estructura o tamaño.

2.4.3. Decreto 4110 de 2004

Este acuerdo reglamenta la Ley 872 de 2003 y adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

El Artículo 1° Establece. Adoptase la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas que expresamente se identifican como de carácter informativo, las cuales se presentan a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

El Artículo 2°. Establece El establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 872 de 2004, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes década dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

2.4.4. Acuerdo 007 de 2007 ⁶

Por el cual se adopta en el Municipio de Barrancabermeja el Sistema de Gestión de la Calidad creado por la ley 872 del 2003.

⁶ <http://www.barrancabermeja.gov.co/concejomunicipal>

La Alcaldía de Barrancabermeja ha orientado sus esfuerzos hacia la competitividad, mejoramiento continuo de sus procesos y servicios, mediante la optimización y perfección de las diferentes actividades que realizan bajo una dirección visionaria, dinámica y comprometida, con el fin de satisfacer las necesidades de sus habitantes. Por ello en el artículo 1 se establece adoptar en las entidades o dependencias del Municipio de Barrancabermeja el Sistema de Gestión de la Calidad creado mediante la ley 872 del 30 de diciembre de 2003.

2.4.5 Normatividad asociada con la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la NTC GP 1000:2004⁷

Las entidades tienen la responsabilidad de investigar la normatividad vigente que les es aplicable. El siguiente listado presenta parte de la normatividad asociada con los temas tratados en cada capítulo de la presente norma. No es un listado exhaustivo, detallado o específico; por lo tanto, no está completo y su inclusión en la presente norma se hace sólo con propósitos de orientación. Cuando una norma se relacione con numerales de los cuales dependan otros subnumerales, debe entenderse que éstos también se incluyen dentro de la correspondencia identificada. La normatividad relacionada se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2. Normatividad Asociada con la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Con Base en la Norma NTC GP 1000:2004

Norma técnica de calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. (NTC GP 1000:2004)		Normatividad Relacionada
Tema	Numeral	
Gestión documental	4.2	Ley 594 de 2000
Control de documentos	4.2.3	Ley 594 de 2000
Control de los registros	4.2.4	Acuerdo 042 de 2002 del Archivo General de la Nación.
Responsabilidad de la dirección	5	Ley 87 de 1993
Compromiso de la dirección	5.1	Ley 87 de 1993
Enfoque al cliente	5.2	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001
Planificación	5.4	Ley 152 de 1994

⁷ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004 – ICONTEC. pp. 37

Objetivos de la calidad	5.4.1	Ley 87 de 1993
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	Decreto 2145 de 1999 artículo 12 Decreto 1537 de 2001
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Ley 489 de 1998
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Ley 489 de 1998 Ley 87 de 1993
Revisión por la dirección	5.6	Ley 489 de 1998
Gestión de los recursos	6	Ley 152 de 1994
Provisión de recursos	6.1	Norma orgánica de presupuesto, Decreto 111 de 1996 Ley 136 de 1994
Talento humano	6.2	Decreto Ley 1567 de 1998
Generalidades	6.2.1	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001
Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2	Ley 909 de 2004
Realización del producto y/o prestación del servicio.	7	Normas de Presupuesto.
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Ley 80 de 1993 Decreto 2170 de 2002
Proceso para la adquisición de bienes y servicios	7.4.1	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001
Información para la adquisición de bienes y servicios	7.4.2	Ley 689 de 2001
Seguimiento y medición	8.2	Ley 152 de 1994
Auditoría interna del sistema de gestión de la calidad	8.2.2	Ley 87 de 1993
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Ley 489 de 1998
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Ley 489 de 1998
Mejora	8.5	Ley 152 de 1994
Mejora continua	8.5.1	Ley 87 de 1993
Acción correctiva	8.5.2	Ley 87 de 1993
Acción preventiva	8.5.3	Ley 87 de 1993

Fuente: Autores del proyecto

2.5. ANTECEDENTES DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO DE SANTANDER.

En el Departamento de Santander se encuentran implementando la NTC GP 1000:2004 la Corporación Autónoma Regional (CDMB), el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander (IDESAN), la Gobernación de Santander, la Alcaldía de Barrancabermeja, entre otras.


La Gobernación del Departamento de Santander fue la primera entidad del Sector público que inicio el proceso de implementación de la norma de la Gestión Pública, es así como actualmente encontramos muchas entidades del Estado centradas o descentralizadas implementando un Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC GP 1000:2004, esto debido al cumplimiento del plazo (4 años a partir de su expedición) que establece el Decreto 4110 del 9 de diciembre del 2004, es decir, todas las entidades del Sector Público tienen plazo de Implementar el Sistema hasta diciembre del presente año, de no ser así serán sancionadas.

Hasta el momento ninguna de las entidades de la rama ejecutiva del poder público se ha certificado. Cuando fue expedida la ley 872 del 2003 el 2 de enero del 2004, el artículo 7 en el Parágrafo 2º dice: *Ninguna de las entidades de las diferentes Ramas del Poder Público podrá contratar con un organismo externo el proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando exista una entidad gubernamental de orden nacional con experiencia en este tipo de procesos de certificación.*

Después de consultar varias opiniones expertas en el tema, se advirtió que implementar el Sistema de Certificación y de auditoría implicaba importantes costos al Estado, para preparar y contratar el personal que tendría que llevar a cabo tales certificaciones en tantas entidades. Costos que no es posible asumir bajo la actual situación fiscal del país.

Por eso, se propuso y así se aprobó durante el debate en Comisión Primera de Senado, que el Estado no realice de manera imperativa tal certificación, por tanto algunos entes certificadores en convenio del DAFP se están encargando de certificar en la GP 1000:2004 las entidades interesadas. Ver figura 3

Figura 3. Entidades certificadoras de la NTC GP 1000:2004

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> República de Colombia  Departamento Administrativo de la Función Pública </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>Libertad y Orden</p> <p>DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</p> <p>CUADRO RESUMEN DE ENTIDADES ACREDITADAS POR LA SIC Y AUTORIZADAS POR EL DAFF</p> </div>					
ENTIDAD	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE LEGAL	TELÉFONO	RESOLUCIÓN DE ACREDITACIÓN DE LA SIC	RESOLUCIÓN AUTORIZACIÓN USO DEL SELLO DAFF.
El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC	Carrera 37 N° 52 – 92 Bogotá D.C.	Alvaro Perdomo Burgos	607 8888	14239 del 18 de mayo de 2007	846 del 23 de Noviembre de 2007
La Sociedad Internacional Certificación & Training S.A	Carrera 74 N° 48 37 Oficina 934 Medellín	Miguel Ángel Pérez Porras	(574) 260 57 18 (574) 430 68 20	31027 del 25 de septiembre de 2007	No a solicitado autorización del uso del Sello.
La Sociedad Intertek Internacional Limited – División Intertek Systems Certification Colombia - INTERTEK	Carrera 14 N° 127 – 10 Oficina 501 Bogotá D.C.	Juan Manuel Pérez Velandia	6155670 / 29	31031 del 25 de septiembre de 2007	1066 del 21 diciembre de 2007
La Sociedad Cotecna Certificadora Services Limitada - COTECNA	Calle 113 N° 7 – 21 Torre A oficina 201 Bogotá D.C.	Alvaro José Mejía Monzón	6291879 6295003	37809 del 19 de noviembre de 2007	905 del 4 de diciembre de 2007

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública⁸

2.6. ANTECEDENTES DE PRACTICAS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NTC GP 1000:2004 EN LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

La Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la Universidad Industrial de Santander en estos momentos se encuentra apoyando el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC GP 1000:2004 en la Gobernación de Santander.

Actualmente en la Biblioteca de la Universidad Industrial de Santander, no se encuentran proyectos de grado en donde se implemente la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública, tampoco se encuentran proyectos que hayan sido ejecutados en la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja.

⁸<http://www.dafp.gov.co>

3. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

3.1. INFORMACIÓN BASICA DE LA ENTIDAD

Nombre:	Secretaría de Infraestructura
Ubicación:	Diagonal 60 vía el Llanito
Teléfono:	097- 6214813
Ciudad y Departamento:	Barrancabermeja, Santander
Sector:	Público

3.2. RESEÑA HISTORICA ⁹

La visita que en abril de 1922 hiciera una comisión de la Cámara de Representantes a Barrancabermeja y a las petroleras de Infantas, exacerbó los ánimos de los suspicaces diputados a la Asamblea de Santander. Veían en aquella misión una soterrada maniobra para nacionalizar la región petrolífera y sentían, con ello, amenazadas las arcas del fisco departamental por la pérdida de participación en la explotación de los hidrocarburos.

Amparada así en la Ley 5a. de 1922 expedida por el Congreso, por la cual se autoriza a la Asamblea para erigir en municipio el Corregimiento de Barrancabermeja, ésta corporación aceleró el curso de sus debates pese a que el corregimiento no reunía los requisitos para ello y promulgó la ordenanza Número 13 de abril 17 de 1922 sancionada el día 22 del mismo mes. Adicionalmente, la Ordenanza Número 25 del 21 de abril de 1922 señalaba las asignaciones mensuales de \$ 200.00 y \$ 120.00 para los primeros alcaldes y secretario, \$ 100.00 para los maestros de escuela y \$50.00 y \$ 70.00 Para los dos grados del cuerpo de policía.

La Secretaría de Infraestructura fue creada según acuerdo No. 30 de 1957 antes denominada como Dirección de Obras Públicas Municipales, encargada de atender tanto las obras como los servicios públicos del Municipio bajo el mando del Personero Municipal.

Después de ser llamada Dirección de Obras Públicas fue denominada Secretaría de Obras Públicas, para ese entonces la Secretaría soportaba serias dificultades en su funcionamiento ya que sus instalaciones se encontraban dispersas en diferentes sectores del municipio, es allí donde la alcaldía toma la decisión de comprar un inmueble en donde se autoriza mediante el acuerdo 026 de 1989.

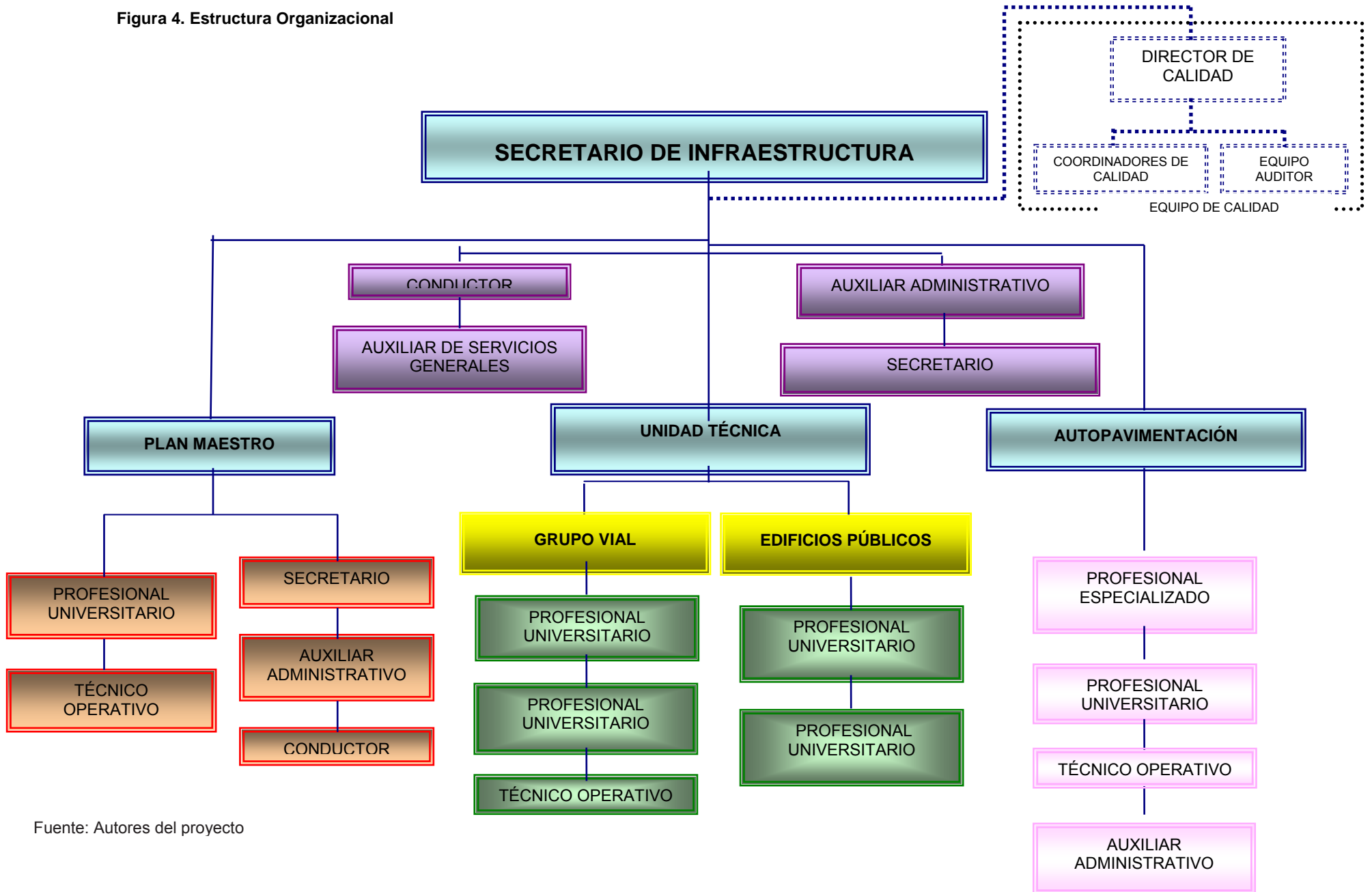
⁹ [http:// www.geocities.com/elperiodico2002/historia.htm](http://www.geocities.com/elperiodico2002/historia.htm)

Mediante los diferentes acuerdos se fue modificando la estructura administrativa hasta que la conocida Secretaría de Obras Públicas hoy es reconocida como la Secretaría de infraestructura que se encuentra ubicada en la Diagonal 60 vía el Llanito, en la actualidad es la encargada de garantizar la oferta eficiente de la infraestructura necesaria para contribuir al fortalecimiento de la competitividad local, garantizando la preservación de los recursos naturales, del patrimonio y espacio público, la mayor cobertura social y de usuarios y las proyecciones de desarrollo y crecimiento poblacional, mediante una gestión articulada con el banco de proyectos Municipal y orientada a dirigir, supervisar y controlar los convenios y la contratación que se determine para adelantar los estudios, diseños, la ejecución e interventoría de las obras.

3.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la figura 4 se muestra la Estructura Organizacional de la Secretaría de Infraestructura de Barrancabermeja.

Figura 4. Estructura Organizacional



Fuente: Autores del proyecto

3.4. PLANTA DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

Actualmente la Secretaría de Infraestructura cuenta con una planta de personal bastante numerosa en donde se clasifican en empleados oficiales y empleados o servidores públicos.

3.4.1. Planta de empleados oficiales o personal del área operativa.

Los empleados oficiales son aquellos que manejan un bajo perfil y se encuentran subdivididos en grupos.

- **Grupo de Maquinaria**

- 1 Capataz de maquinaria
- 14 Conductores
- 14 Operadores de maquinaria
- 6 Auxiliares de maquinaria

- **Unidad Técnica**

- 12 Cadeneros

- **Grupo de Construcción**

- 1 Capataz de Construcción
- 3 Carpintero
- 5 Albañiles
- 2 Plomeros
- 2 Auxiliares de Electricidad
- 4 Pintores
- 5 Operarios de construcción
- 3 Electricistas de construcción

- **Grupo de Mantenimiento y Reparación**

- 1 Capataz
- 1 Electricista Automotriz
- 2 Auxiliares de Mecánica
- 3 Soldadores
- 2 Operarios de Mecánica
- 3 Mecánicos

- **Unidad de Almacén y Bodega**

- 2 Despachadores de bodega

- **Grupo de Parques, arborización y vivero**

- 7 Podadores
- 4 Parqueros
- 1 Viverista

- **Unidad de Servicios Generales**

26 Celadores

17 Aseadoras

3.4.2. Planta de empleados administrativos o servidores públicos

Dentro de este grupo están los denominados Profesionales Universitarios, Secretarios Ejecutivos, Auxiliares administrativos, Secretarías, Auxiliares, Secretarios de Despacho y Profesionales especializados. La Secretaría de infraestructura cuenta con 43 empleados en donde se encuentran Secretarías, arquitectos, técnicos, ingenieros civiles, topógrafos y el Secretario de Infraestructura.

4. DIAGNÓSTICO

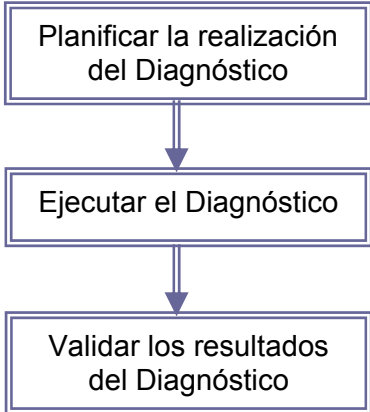
Este Diagnóstico tiene como objeto evaluar el estado actual de la Secretaría de Infraestructura con respecto a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004. Se inició en el mes de febrero de 2007 bajo la dirección del Ing. Javier Darío Bornacelly Ternera, quien estuvo al tanto de esta etapa.

Al principio de la implementación de este proyecto fue muy difícil conocer la Secretaría de Infraestructura y sobre todo tratar el tema de la Implementación del Sistema de Calidad debido a la apatía de muchos funcionarios. Antes de realizar el diagnóstico fue conveniente socializar a todo el personal de la Secretaría sobre el sistema de gestión de la calidad, en donde se les explicó la metodología y las fases de como se iba a desarrollar el proyecto.

4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Para realizar el Diagnóstico tuvimos en cuenta las entradas, actividades y salidas, la descripción de las actividades se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Fases del Diagnóstico

FASE DE DIAGNÓSTICO DEL S.G.C		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none">• Alta dirección y demás servidores públicos con conocimientos del proceso• Normatividad legal aplicable a la Secretaría NTCGP1000:2004• Infraestructura física.• Servicios de apoyo (transporte, comunicaciones)• Documentación existente.• Estructura administrativa y planta de cargos de la Secretaría.	 <pre>graph TD; A[Planificar la realización del Diagnóstico] --> B[Ejecutar el Diagnóstico]; B --> C[Validar los resultados del Diagnóstico];</pre>	Resultados de Diagnóstico Validado

Fuente: Autores del proyecto

4.1.1. Planificación para la realización del Diagnóstico

Cuando se planificó el diagnóstico se incluyó la definición del objeto, alcance, programa o agenda (personal a entrevistar, fechas, horarios, lugares y temas a tratar), listas de verificación (encuesta del Diagnóstico basado en la norma NTCGP1000:2004) y la definición de los recursos necesarios para el diagnóstico que nos permitiera identificar de manera cualitativa y cuantitativa, el estado actual de la entidad respecto a los requisitos de la norma. Ver tabla 4.

Tabla 4. Planificación del diagnóstico

Planificación del Diagnóstico			
Objetivos: - Diseñar la lista de verificación o encuesta del Diagnóstico para conocer el estado inicial de la Secretaría de Infraestructura. - Determinar el personal a entrevistar.			
Alcance: Aplicación y análisis de la lista de verificación sobre la norma NTC GP 1000:2004 en la Secretaría de Infraestructura.			
Fecha	Numerales a tratar	Horario	Lugar
06/02/07	Capítulo 4 de la NTC GP 1000:2004: Sistema de gestión de calidad Capítulo 5 de la NTC GP 1000:2004: Responsabilidad de la dirección Capítulo 6 de la NTC GP 1000:2004: Gestión de los recursos	8:00-11:00 am	Secretaría de Infraestructura
08/02/07	Capítulo 7 de la NTC GP 1000:2004: Prestación del servicio Capítulo 8 de la NTC GP 1000:2004: Medición, análisis y Mejora	8:00-11:00 am	Secretaría de Infraestructura
Personal a entrevistar: - Profesional Universitario - Capataz del grupo de construcción - Capataz del grupo de mantenimiento y reparación - Capataz del grupo de maquinaria - Inspectora de HSE - Profesional especializado de oficina de autopavimentación - Profesional especializado de alcantarillado			
Recursos: - Humano: Personal de las diferentes áreas de la secretaría - Económico: Papelería y refrigerios - Otros: Salón de conferencias y equipos audiovisuales			

Fuente: Autores del proyecto

Las listas de verificación fueron aplicadas al secretario de despacho y a los funcionarios de las diferentes áreas claves, concedores de la Secretaría de Infraestructura y líderes para gestionar procesos.

4.1.2. Ejecución del Diagnóstico

❖ Valoración Cualitativa

El Diagnóstico de este proyecto mide cualitativamente que tan lejos esta la Secretaría de Infraestructura de alcanzar los requisitos exigidos por la norma, evaluando tanto su nivel de documentación como de implementación y mejoramiento. En esta etapa se ejecutó la agenda programada del diagnóstico y la recolección de la información a través de la aplicación de la encuesta de diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad. La evidencia de la realización de la encuesta y las acciones a realizar se encuentran en el Anexo A

❖ Valoración Cuantitativa

Una vez aplicada la encuesta con el fin de interpretar la información, se tabularon las respuestas de acuerdo a los criterios previamente establecidos. Tabla 5.

Tabla 5. Criterios de evaluación

CRITERIO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
NC	NO CUMPLE
CI	SE CUMPLE INSATISFACTORIAMENTE
CP	SE CUMPLE PLENAMENTE

Fuente: Autores del proyecto

Establecidos los criterios de evaluación, la valoración cuantitativa muestra el Diagnóstico actual de la Secretaría de Infraestructura en valores porcentuales descritos en la Tabla 6.

Tabla 6. Valoración Cuantitativa

VALORACIÓN CUANTITATIVA			
CRITERIO	No. DE PREGUNTAS RESPONDIDAS SEGÚN CRITERIO DE EVALUACIÓN		PORCENTAJE
NC	80	$(80/117) * 100$	68.38%
CI	29	$(29/117) * 100$	24.79%
CP	8	$(8/117) * 100$	6.84%
TOTAL	117		100%

Fuente: Autores del proyecto

4.1.3. Resultados del Diagnóstico

Después de haber ejecutado el diagnóstico se analizaron los resultados a través de socialización ante el grupo de funcionarios responsables de cada área y el secretario de despacho lo cual dio como resultado un informe de diagnóstico. Ver tabla 7

Tabla 7. Informe de Diagnóstico

INFORME DE DIAGNÓSTICO
Nombre de la entidad: Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja
Elaborado por: Laura Cardona Fuentes Níman Velásquez Jaimes
Fecha: 14/02/07
Objeto y alcance: Determinar que tan lejos está la Secretaría de Infraestructura de alcanzar los requisitos exigidos por la norma NTC GP 1000:2004
Debilidades y Fortalezas
<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Secretaría de Infraestructura no cuenta con los documentos y controles suficientes para garantizar una adecuada prestación del servicio y dar cumplimiento a los requisitos de la norma. - La Secretaría de Infraestructura no cuenta con una visión ni política de calidad definida. - Se evidenció que la ley 594 de 2000 no es aplicada en la Secretaría de Infraestructura, lo que ha generado inconvenientes en la prestación del servicio. <p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se identificaron los numerales de la norma NTC GP 1000:2004 que se cumplen en la secretaria de infraestructura. - Se identificó la documentación que tiene actualmente la secretaria y se estableció la documentación que se requiere para cumplir con los requisitos de la GP 1000:2004. - Se determinó la importancia de dar un manejo adecuado a la correspondencia, ya que esta afecta directamente la calidad del servicio. - Se tomo conciencia sobre la importancia de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría de Infraestructura.
Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad
<p>Capítulo 4: Gestión documental</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Secretaría de Infraestructura no cuenta con la documentación requerida por la NTC GP 1000:2004. - Existe un manual de funciones y procedimientos en la secretaria pero no está implementado. - No existe un manual de calidad, ni existe una política y objetivos de calidad documentados - La Secretaría de Infraestructura no tiene identificado los procesos y la caracterización de los mismos. - Actualmente la secretaria de infraestructura registra la correspondencia enviada y recibida de las diferentes dependencias y los proyectos de las obras realizadas y las obras en ejecución, no existe control de documentos, ni control de registros, ni control de producto no conforme, no se realizan acciones correctivas o preventivas. - La secretaria no cuenta con un procedimiento documentado para el control de documentos. Actualmente la disponibilidad de la información se encuentra archivada en un solo lugar (sección archivo). - La secretaria aplica las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos pero no están documentadas.

Capítulo 5: Responsabilidad de la dirección

- La alta dirección se ha comprometido con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.
- La dirección no comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.
- Las revisiones en la Secretaría de Infraestructura son realizadas por el secretario de despacho, actualmente la revisión por la dirección no es completamente satisfactoria para dar cumplimiento a la norma NTC GP 1000.
- En la Secretaría de Infraestructura existe un formato para solicitud de servicios y está documentado el procedimiento en el que se describe paso a paso las actividades a realizar para lograr la prestación del servicio (solo para Plan Maestro de Alcantarillado y Autopavimentación).
- En la Secretaría de Infraestructura no han sido comunicadas las responsabilidades y autoridades.

Capítulo 6: Gestión de los recursos

- La secretaría de Infraestructura está dispuesta a determinar y proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente
- Se mantienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. Se encuentran en la Secretaría general y una copia en la Secretaría de Infraestructura
- La identificación de las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio es realizada por los trabajadores.

Capítulo 7: Prestación del servicio

- La Secretaría de Infraestructura ha determinado la necesidad de documentar los procedimientos con la finalidad de ofrecer un mejor servicio y se ha comprometido para proporcionar los recursos necesarios.
- La secretaría de infraestructura actualmente cuenta con un área llamada Unidad técnica en donde se realiza la planeación, inspección y seguimiento o interventoría para las obras que lo requieran. Las obras de mayor magnitud son realizadas mediante contrato, en estos casos se realiza solo interventoría.
- La organización cuenta con algunos instructivos de trabajo pero no evidencian cumplimiento de los requisitos de la norma.
- La secretaría de Infraestructura recibe la solicitud del cliente posteriormente se gestionan los recursos para la prestación del servicio, en esta fase se da prioridad a las solicitudes. En el caso de los proyectos de inversión social estos se inscriben en el Banco de proyectos y posteriormente se estudia en hacienda y tesoro para su financiación.
- En la secretaría no se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio).
- La secretaría de infraestructura no realiza la adquisición de bienes directamente, este proceso lo realiza la secretaría general de acuerdo a las especificaciones de la Secretaría de Infraestructura, el proceso en el caso de contratación se estructura buscando asegurar que el servicio comprado cumpla con los requisitos y especificaciones de la secretaría.
- La secretaría cuenta con una etapa precontractual donde se realiza la planificación del proyecto, contractual donde desarrolla la prestación del servicio y postcontractual donde se realiza seguimiento a los proyectos u obras. No cuentan con todos los equipos necesarios para prestar el servicio y manejan muy poco.
- La entidad realiza la medición y calibración de los equipos, pero no tiene establecidos los períodos para repetir este procedimiento, la maquinaria y equipos no se calibran ni verifican antes de la prestación del servicio.

Capítulo 8: Medición, análisis y mejora

- No existe un proceso para la medición, análisis y mejora en la prestación del servicio en la Secretaría
- La Secretaría de Infraestructura no ha diseñado ha establecido un seguimiento para la satisfacción de los usuarios.
- La secretaría de infraestructura no cuenta con un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y medición de los procesos.
- La secretaría de Infraestructura no tiene control del servicio no conforme
- La secretaría de infraestructura no tiene implementado un proceso de mejora continua.

Fuente: Autores del proyecto

A partir de los hallazgos encontrados durante el diagnóstico y dando inicio a la etapa de planificación, se diseñó el plan de implementación para el Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría de Infraestructura (ver tabla 8.), documento que presenta de manera resumida las fases del proyecto y los tiempos de ejecución del mismo. Sirve como instrumento de socialización y a su vez como mecanismo de control. Los responsables de elaborar este cronograma fueron los autores de este proyecto bajo la designación de coordinadores de calidad y en compañía del secretario de despacho.

Para evidenciar el cumplimiento de de las acciones a realizar en el Diagnostico inicial se elaboró el diagnostico del estado final del Sistema de Gestión de Calidad respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC GP 1000:2004 en la Secretaría de Infraestructura (Anexo K).

Tabla 8. Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA													
AÑO	2007						2008						
ACTIVIDADES	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F
PLANEACIÓN													
<ul style="list-style-type: none"> Plan de implementación Precisar el alcance del SGC Definir la estructura organizativa del proyecto (roles) Designar los miembros de la estructura organizativa del proyecto Conformar los grupos de trabajo. Definir las responsabilidades de cada rol Elaborar plan de comunicaciones para el proyecto 													
CAPACITACION Y SENSIBILIZACION DEL PERSONAL	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F
<ul style="list-style-type: none"> Identificar publico objetivo Definir horario y fechas Definir material didáctico. Conformar subgrupos Realizar capacitación en fundamentos de la norma NTCGP1000:2004 													
DISEÑO	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los procesos del SGC Definir el modelo de procesos del SGC Identificar la secuencia e interacción de los procesos Definir la metodología de documentación Establecer la política de Calidad y Objetivos de Calidad Elaborar el Soporte Documental Definir el procedimiento para el control de documentos y control de registros Realizar el manual de calidad para la Secretaría Designar el representante de la dirección Definir la estructura organizativa del SGC Elaborar matriz de comunicaciones. Definir el procedimiento de revisión por la dirección Definir los requisitos aplicables al servicio Definir el procedimiento de compras y evaluación de proveedores. Establecer los instrumentos de medición Determinar el procedimientos de auditorías internas de calidad Determinar el procedimiento de control del servicio no conforme Determinar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas 													
IMPLEMENTACIÓN	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F
<ul style="list-style-type: none"> Divulgación Implementación de la documentación Implementación plan de comunicaciones Evaluar grado de asimilación de política y objetivos de calidad. Actualizar historias laborales con registros de competencias. Efectuar evaluación de proveedores Aplicar encuesta de satisfacción del cliente. Instrumentos de medición <p>Realizar calibración de equipos</p>													
VERIFICACIÓN	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F
<ul style="list-style-type: none"> Planeación y realización de Auditorías Elaborar informe de Auditorías Establecer plan de acciones sobre los hallazgos Realizar seguimiento a las acciones tomadas Revisión Plan de acciones de mejora 													

5. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

5.1. PROGRAMACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

Las actividades de sensibilización se programaron en compañía del Secretario de Despacho. (Ver tabla 9)

5.2. DESARROLLO DE LA SENSIBILIZACIÓN

Para afianzar la cultura de la calidad entre los funcionarios, procurando evitar resistencias hacia esta norma, se inició el desarrollo de la sensibilización el 12 de febrero de 2007 dando un enfoque general frente a la filosofía, propósitos, importancia, ventajas y mejoras que se obtienen en la realización de los procesos, cambios en la cultura y clima organizacional y el compromiso que deberán tener todos los funcionarios de la Secretaría de Infraestructura para alcanzar el éxito en la implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad.

La sensibilización del personal se realizó a través de medios de difusión (Anexo B) tales como capacitaciones, talleres, carteleras informativas y comunicaciones a nivel interno.

5.3 DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES

Las capacitaciones fueron la herramienta clave para que todo el personal involucrado en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad adquiriera y fortaleciera los conocimientos de la norma NTC GP 1000:2004 y los temas de gestión de calidad, de tal forma que todo este equipo humano que asistió para adquirir nuevos conocimientos se consolidaran como multiplicadores al interior de la Secretaría de Infraestructura en la transmisión de conocimientos a los demás servidores que se encuentran a su cargo.

La capacitación del personal de la Secretaría de Infraestructura fue realizada por las autoras de este proyecto, la cual se llevo a cabo en las instalaciones de la Secretaría, aplicándose a todos los funcionarios de la misma en algunos casos a los líderes de procesos.

Para realizar las capacitaciones en la Secretaría, debimos dividir la totalidad del personal en tres (3) subgrupos. Esto, debido al gran número de funcionarios existentes para la aplicación del programa de capacitación, el cual cuenta con doce (11) temas de interés que hacen parte del proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Cabe aclarar que los temas de Medición de Análisis de Mejora y Auditoría Interna solo requirieron de 1 día/hora para su realización puesto que el grupo de líderes era menor.

El modo de ejecución de las capacitaciones para todo el personal fue de la siguiente forma: se realizaron tres (3) capacitaciones por semana (Ejemplo: 12,13 y 14 de febrero) las cuales eran efectuadas en 1 hora/ día, obteniendo como resultado 3 horas /semana.

Tabla 9. Programación de las Capacitaciones

TEMA	CONTENIDO	FECHA	DURACION POR DÍA	DURACIÓN POR SEMANA	ASISTENTES
SOCIALIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR Y LAS FASES DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 872 del 2003 • Decreto 4110 del 2004 • Introducción al concepto de calidad • Fases del proyecto 	12,13 y 14 de febrero de 2007	1 hora	3 horas	Todo el personal
GENERALIDADES SOBRE CALIDAD Y NTC GP 1000:2004	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución de la calidad • Introducción a la NTC GP 1000:2004 • Diferencias entre la NTC GP 1000 y la ISO 9001 • Generalidades de la NTC GP 1000:2004 • Principios de Gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder publico • Compatibilidad con otros sistemas de gestión • Objeto y Campo de aplicación • Términos y definiciones 	19,20 y 21 de febrero de 2007	1 hora	3 horas	Todo el personal
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	<ul style="list-style-type: none"> • Que es un Sistema de Gestión de Calidad • Explicación del ciclo PHVA • Generalidades del Sistema • Que es un Manual de calidad • Cuál es el control que se debe tener con los documentos y registros 	5,6 y 7 de marzo de 2007	1 hora	3 horas	Todo el personal
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar el compromiso de la dirección • Que es la política de calidad • Que son los objetivos de calidad • Que es el comité de calidad • Que información se requiere para obtener resultados de la revisión por la dirección 	12,13 y 14 de marzo de 2007	1 hora	3 horas	Todo el personal
GESTIÓN DE LOS RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de los recursos • Talento Humano • Infraestructura • Ambiente de trabajo 	20,21 y 22 de marzo de 2007	1 hora	3 horas	Todo el personal
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación para prestar un mejor servicio • Los procesos relacionados con el cliente • Como debe ser la Comunicación con el cliente • Explicar el proceso de adquisición de bienes y servicios. • La producción y prestación del servicio. • Control de dispositivos de seguimiento y medición 	2,3 y 4 de abril de 2007	1 hora	3 horas	Todo el personal

MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> • La planificación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para el servicio • Seguimiento y medición del servicio incluyendo la satisfacción a la comunidad. • Control del servicio no conforme • Análisis de los datos • Mejora continua • Acciones Correctivas • Acciones Preventivas 	10 de abril marzo de 2007	1 hora	1 hora	Líderes de procesos
SENSIBILIZACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS Y POLÍTICA DE CALIDAD.	<ul style="list-style-type: none"> • Se dio a conocer misión, visión, objetivos y política de calidad. • Se explicó la matriz de correlación mediante la cual se estructura la política. • Los funcionarios como piezas claves en la implementación del sistema. 	24,25 Y 26 de julio de 2007	1 hora	3 horas	Todo el personal
SENSIBILIZACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS Y MANUAL DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • A los empleados se les explicó paso a paso los procesos estratégicos, de evaluación misionales y los de apoyo, creándoles la conciencia del proceso al que pertenecen según sus cargos. • Conocimiento de la estructura del manual de funciones 	29,30 y 31 de octubre de 2007	1 hora	3 horas	Todo el personal
CONTROL DE DOCUMENTOS Y RESITROS	<ul style="list-style-type: none"> • Se les enfatizó en la estructura de los procedimientos, instructivos, planes de calidad y formatos. • Se les explicó la diferencia entre los formatos y los registros. • Difusión del procedimiento para control de documentos y control de registros. 	21,22 y 23 de noviembre de 2007	1 hora	3 horas	Todo el personal
AUDITORÍA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • Definiciones y conceptos de la auditoría interna. • Paso a paso se les explicó cómo era el proceso del auditor externo y se les dio a conocer el plan de Auditoría • Que es un servicio no conforme • Como actuar ante un servicio no conforme • Herramientas para identificar las causas de las no conformidades • Metodología de Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 	18 de enero de 2008	1 hora	1 hora	Líderes de procesos
TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN				29 horas	

5.4. RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES

- Al final del proceso de sensibilización y capacitación, se encuentra un sentido de pertenencia y conocimiento suficiente de la norma NTC GP 1000: 2004.
- Se generó una cultura de calidad dentro de la Secretaría de Infraestructura permitiendo un mejor desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad
- Los funcionarios de la Secretaría eliminaron las estructuras mentales tradicionalistas que obstaculizaban el crecimiento de la Secretaría de Infraestructura.
- Las intenciones globales de la alta dirección de comunicar la planeación estratégica (misión, visión, política y objetivos de calidad) fue otro de los resultados que se logró al capacitar a los funcionarios.
- Se creó conciencia sobre la importancia de comunicar todo lo relacionado con el Sistema de Gestión y la prestación del servicio a los usuarios de la Secretaría.
- Partiendo de la participación activa de los funcionarios de la Secretaría de Infraestructura se afianza el convencimiento que la cultura de calidad es la clave y la herramienta para conocer a la Secretaría en todos sus aspectos y aprender a quererla, mediante un aprendizaje organizacional como el que se asumió.

Las evidencias del cumplimiento de las capacitaciones se encuentran en el Anexo C.

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Antes de realizar la fase de Planeación se socializó a todo el personal de la Secretaría de Infraestructura el diagnóstico y el programa a desarrollar para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, explicando las fases, plazos y responsables.

En esta etapa se designó el Representante o director de calidad y se conformó el Comité de Calidad los cuales deben tener conocimiento de la Secretaría y de la norma NTCGP1000:2004. También se definió estructura organizativa del proyecto, el plan de comunicaciones y se retomó el plan de implementación previamente diseñado en la fase de diagnóstico (ver tabla 8.), así mismo se determinaron las actividades a efectuar para cerrar la brecha existente entre el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad y los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000:2004.

La fase de planificación nos permitió determinar las actividades a desarrollar, los recursos, los plazos de ejecución y los responsables. Por medio de la planificación se establecieron los horizontes para dar cumplimiento a los objetivos del proyecto, evitando pérdida de tiempo y de recursos.

La descripción de cada una de las actividades que conforman el presupuesto se muestra en la tabla 10.

Tabla 10. Presupuesto de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Equipo de computo	Unidad	1	1'600.000	1'600.000
Muebles y enseres:				
Escritorio	Unidad	1	250.000	250.000
Silla	Unidad	2	80.000	160.000
Cartuchos de impresión	Unidad	3	60.000	180.000
Recarga de cartuchos	Unidad	7	10.000	70.000
Fotocopias	Unidad	5600	100	560.000
Resma papel tamaño carta	Unidad	4	9000	36.000
Libretas para capacitaciones	Unidad	180	2000	360.000
Útiles (grapadora, perforadora. Clics, lapiceros, A-Z, carpetas, CD)	-	-	-	200.000
Refrigerios capacitaciones	Unidad	400	1800	72.000
Combustible para transporte	Galones	70	5.500	385.000
TOTAL				3.873.000

Fuente: Autores del Proyecto

6.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA REALIZACIÓN DE LA FASE DE PLANIFICACIÓN

La Tabla 11 presenta la fase de planificación con un enfoque de procesos (entradas, actividades y salidas) de tal manera que facilite su aplicación.

Tabla 11. Fase de Planificación

FASE DE PLANIFICACIÓN DEL S.G.C		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso formal de la Alta Dirección • Resultados del diagnóstico • Servidores Públicos con conocimientos de la Secretaría de Infraestructura y la norma NTCGP1000:2004. • Normatividad legal aplicable a la Secretaría • NTCGP1000:2004 • Estructura organizativa del proyecto. • Otros recursos necesarios para la fase de planificación tales como: Infraestructura física, equipos, entre otros 	<pre> graph TD A[Planificación de la fase] --> B[Ejecución de la fase de Planificación] B --> C[Resultados de la fase de Planificación] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa del proyecto: Listado de funcionarios que conformarán los grupos de trabajo (con disponibilidad de tiempo) • Plan de comunicaciones para el proyecto • Plan detallado del proyecto. • Recursos necesarios para el proyecto.

Fuente: Autores del Proyecto

6.2. PLANIFICACIÓN DE LA FASE

Del plan de implementación se produjeron documentos tales como, la estructura organizativa del Sistema de Gestión de Calidad, roles y responsabilidades y el plan de comunicaciones.

Es importante asegurar la disponibilidad de tiempo y dedicación al proyecto por parte del Equipo de Calidad responsables de apoyar la Fase de Planificación.

6.3. ELABORACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La estructura organizativa del Sistema de Gestión de Calidad, es una estructura transitoria, la cual debe contar con un equipo de trabajo institucional con diferentes niveles de autoridad y responsabilidad frente a la implementación del Sistema.

6.3.1. Comité de Calidad

Conformado por servidores públicos (2 capataces, 2 Profesionales universitarios, 2 Coordinadores de calidad y 1 HSQE) de la Secretaría de Infraestructura el día 24 de abril del 2007, de carácter multidisciplinario, con

representantes de todas las áreas que lideran procesos dentro de la Secretaría, el cual deberá ser coordinado y supervisado por el Representante de la Dirección. (Ver Anexo D)

El Comité Calidad tendrá bajo su responsabilidad:

- Aportar el conocimiento técnico y el soporte administrativo requerido para la realización de los trabajos de levantamiento de los procesos y procedimientos actuales.
- Realizar todas las actividades requeridas para el desarrollo del proyecto.
- Adoptar las directrices, procedimientos, instructivos, entre otros, divulgados durante la fase de implementación del sistema de calidad y mantener la evidencia objetiva de que ello se realizó.
- Revisar y aprobar la documentación elaborada
- Divulgar los procedimientos documentados y demás información propia del proceso a todas las personas que intervienen.
- Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización del proyecto.

6.3.2. Representante de la Dirección

Después de haber conformado el comité de calidad se nombró a Josefina Zapata Duran, Profesional Universitario como representante de la alta dirección quien asumió el compromiso de las responsabilidades enunciadas en la norma NTC GP 1000:2004 en el numeral 5.5.2:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad;
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

6.4. ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es, fundamentalmente un proceso de comunicación, pues a través de él se pretendió homologar las mejores prácticas de la Secretaría, ponerlas en común entre quienes las deben aplicar y recibir de ellos las propuestas de mejoramiento que permitan que el proyecto de implementación no solo sea exitoso sino participativo.

En ese orden de ideas, el establecimiento del plan de comunicaciones (Tabla 12) fue la herramienta necesaria para que el sistema se construyera con la participación activa de todos los funcionarios y para que la dirección pudiera hacer manifiesto su compromiso con la calidad. Este plan sirvió de plataforma para que, una vez implementado el sistema, se garantizara una comunicación interna que contribuyera al mantenimiento y mejoramiento del sistema.

Tabla 12. Plan de comunicaciones

Fase	Mensaje	Emisor	Medio	Frecuencia	Perceptor	Respuesta
	¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN LE COMUNICA?	¿CÓMO LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	¿A QUIÉN LE COMUNICA?	¿CÓMO SE RETRO ALIMENTA?
Todo el proyecto	Noticias de avance del proyecto de implementación del SGC	Representante de la Dirección y coordinadores de calidad	Boletín propio para el Proyecto	Cada dos meses	Todo el personal de la secretaría.	Encuesta al personal de la secretaría
			Cartelera en la en la Secretaría	Cada mes	Todo el personal de la Secretaría de infraestructura	Encuesta al personal de la secretaría
			Página Web	Cada mes	Toda la comunidad	Encuesta a los usuarios
	Mensajes de compromiso de la Dirección con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Representante de la Dirección y coordinadores de calidad	Reuniones con el personal	Dos veces durante el proyecto	Todo el personal de la Secretaría de infraestructura	Encuesta al personal de la secretaría
Diagnóstico	Informe de Diagnóstico	Representante de la Dirección y coordinadores de calidad	Documento Impreso	Al finalizar el informe del diagnóstico	Funcionarios con responsabilidad en los procesos	Observaciones al diagnóstico
Capacitación	Convocatoria y selección del público objetivo	Coordinadores de calidad	Cartelera y oficios	Por lo menos un mes antes de iniciar la capacitación.	Todos los funcionarios de la secretaría	Número de personas que confirman participación.
Planeación	Plan detallado de trabajo	Representante de la Dirección y coordinadores de calidad	Reuniones con el personal	Una vez elaborado el plan detallado	Equipos de Trabajo	Ajustes al plan detallado

Fase	Mensaje	Emisor	Medio	Frecuencia	Perceptor	Respuesta
	¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN LE COMUNICA?	¿CÓMO LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	¿A QUIÉN LE COMUNICA?	¿CÓMO SE RETRO ALIMENTA?
Diseño	Propuestas de elaboración o modificación de documentos del Sistema del Gestión de la Calidad	Equipo de Calidad	Reuniones con el personal	Según plan detallado de trabajo del proyecto	Todo el personal de la Secretaría	Revisión de los documentos del Sistema de Gestión la Calidad
Implementación	Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo política y objetivos de Calidad.	Representante de la Dirección y Equipo de calidad.	Reuniones con el personal	Según plan de tallado de trabajo del proyecto.	Funcionarios responsables de actividades que se describen en los documentos.	Verificación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
Verificación	Resultados de la AUDITORÍA.	Oficina de Control Interno	Reunión de presentación al personal con responsabilidad ejecutiva en los procesos auditados.	Según plan detallado de trabajo del proyecto.	Personal con responsabilidad ejecutiva en los procesos auditados.	Elaboración del Plan de acciones correctivas y Preventivas.

Fuente: Autores del Proyecto

6.5. RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN

Se socializó del plan detallado de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, la estructura organizativa (conformación del Comité de Calidad y nombramiento del Representante de la Dirección), los roles y responsabilidades, el nuevo cronograma de trabajo y el plan de comunicaciones ante el grupo de funcionarios con el fin de precisar detalles o aclarar inquietudes.

Se realizaron los cambios y ajustes pertinentes de los documentos y se hicieron oficial a todos los funcionarios de la Secretaría de Infraestructura.

6.6. ALCANCE Y EXCLUSIONES

El alcance de este proyecto abarca la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTC GP 1000:2004 en todos los procesos asignados a la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja e incluye la realización de la primera auditoría interna de calidad.

En el Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC GP 1000:2004 de la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja no aplican los siguientes numerales de la norma:

- **Numeral 7.5.2. Validación de los Proceso de Producción y Prestación de Servicios.**

Los procesos misionales de la secretaría se controlan mediante actividades de supervisión precontractual, contractual y post contractual de obras, estudios y diseños, por lo tanto las falencias se identifican y se corrigen oportunamente. Una vez prestado el servicio, en los casos que aplique, se definen actividades de seguimiento para garantizar el cumplimiento con los requisitos legales y la efectividad en la prestación del servicio.

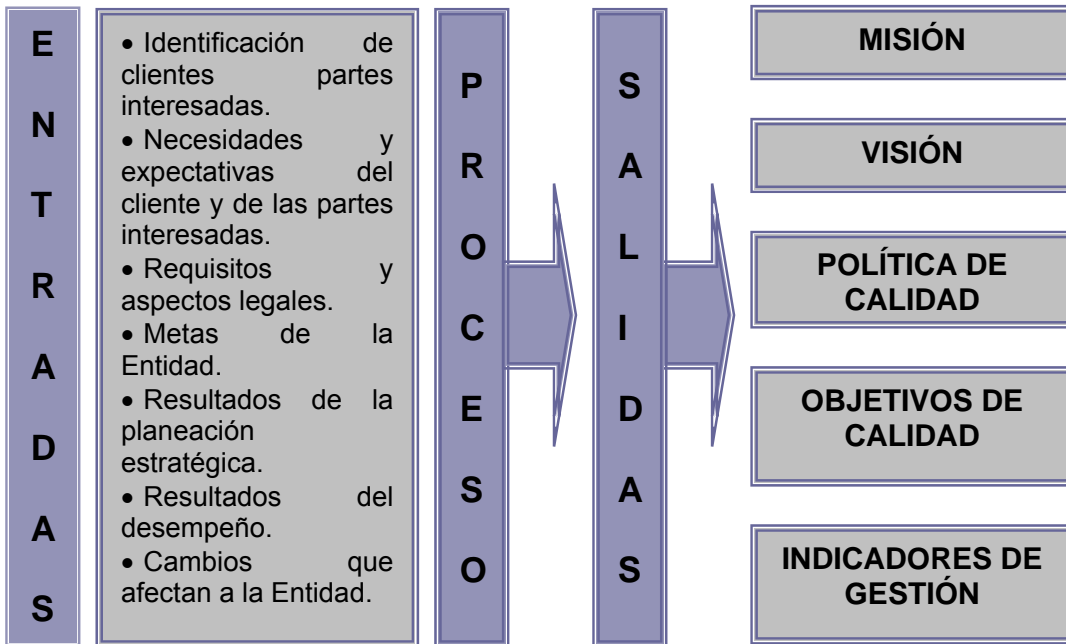
- **Numeral 7.5.4. Propiedad del Cliente.** La Secretaría no adquiere bienes de los clientes, ni los tiene bajo su control para realizar la prestación del servicio.

6.7. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD

La planificación estratégica de la calidad, entendida como un conjunto de políticas definidas por la alta dirección para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, debe estar incorporada a la planeación estratégica de la Entidad (Misión, Visión y Directrices Organizacionales) y busca adaptarla a las condiciones cambiantes del entorno para que siempre este en condiciones de la prestación de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios; generalmente la planificación

estratégica de la calidad, tiene salidas muy definidas como son la política de calidad y los objetivos de calidad, al igual que las directrices necesarias para que se cumplan; como proceso, esta planificación tiene unas entradas y unas salidas, que consisten en información necesaria para la Secretaría; la Figura 5 siguiente ilustra esta parte:

Figura 5. Planificación estratégica de la calidad



Fuente: Autores del proyecto

6.7.1. Misión

La misión es un enunciado breve y claro que define la razón de ser de una entidad u organización, lo que es y como tal permite distinguirse de otras entidades u organizaciones; especificando sus propósitos y fijando el clima organizacional.

El 27 de Noviembre de 2001 mediante decreto No 237 de 2001 se adopta la siguiente misión para la Secretaría de Infraestructura:

“ Garantizar la oferta eficiente de la infraestructura necesaria para contribuir al fortalecimiento de la competitividad local, garantizando la preservación de los recursos naturales, del patrimonio y espacio público, la mayor cobertura social y de usuarios y las proyecciones de desarrollo y crecimiento poblacional, mediante una gestión articulada con el Banco de Proyectos Municipal y orientada a dirigir, supervisar y controlar los convenios y la contratación que se determine para adelantar los estudios, diseños, la ejecución e interventoría de las obras”.

6.7.2. Visión

En ella se expresa a dónde quiere llegar la entidad u organización, fijando un plazo real y posible no muy lejano, determinado por sus líderes; esta deberá ser positiva, motivadora y consistente con los principios de la entidad u organización.

La Secretaría de Infraestructura no contaba con visión, por tanto la metodología desarrollada para definirla fue por medio de una reunión con el Representante de la dirección, el comité y los coordinadores de calidad en donde cada miembro expresaba sus ideas, cuando se concretaron todos los aportes realizados, con el apoyo de los coordinadores (autores del proyecto) se redacta la visión de la Secretaría de Infraestructura, quedando así:

“Lograr en el año 2010 ser una secretaría reconocida en el país por la calidad del servicio prestado, afianzar las relaciones comerciales ya existentes mediante la satisfacción total de la comunidad y el cumplimiento en la prestación del servicio, contando con colaboradores que busquen progresar cada día de tal forma que se obtengan grandes beneficios para el Municipio y la comunidad en general”.

6.7.3. Política de Calidad

La política de calidad es una declaración formal y documentada de las “Intenciones globales orientación de una entidad relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”¹⁰.

Las intenciones (compromisos) que se declaren en esta política deben estar alineadas con la Misión y la Visión de la entidad y con los requisitos del usuario. La formulación de la política de calidad se llevó a cabo el día 8 de Mayo de 2007 mediante la construcción colectiva, en la que participaron los miembros del Comité de Calidad construyendo así la matriz de correlación o de priorización (Ver Anexo E), en donde se tuvieron en cuenta las necesidades de los usuarios y las necesidades de la entidad, luego se establecen las relaciones entre ellas a través de la matriz para determinar el tipo de relación (alto, medio alto, medio, medio bajo, bajo y ninguno) entre las necesidades del cliente y de la entidad. Se totalizaron los valores de las columnas y de las filas seleccionando las de mayor puntaje para redactar la Política de Calidad de la Secretaría de Infraestructura. La Secretaría llegó a un acuerdo de la política de calidad a través de la coordinación que se hizo al interior del Equipo de Calidad.

Teniendo todos estos elementos claros y entendidos por el equipo de calidad encargado de construir la política, procedió a redactarla, fue aprobada el 15 de Mayo de 2007, quedando así:

¹⁰ Gestión de la Calidad en el Sector Público – NTC GP 1000: 2004 – ICONTEC pp. 30

“La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja, es una dependencia comprometida con el Bienestar y Calidad de vida de la comunidad, mediante la provisión de infraestructura necesaria para el Municipio determinados por la Constitución Política y la Ley de tal forma que se satisfagan oportunamente las necesidades y expectativas de usuarios.

Para ello, cuenta con personal calificado y procesos de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, en cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia, responsabilidad e imparcialidad; garantizando la participación comunitaria en las acciones administrativas”.

6.7.4. Objetivos de Calidad

Se definen como “algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.”¹¹. Los objetivos concretan la política de calidad en propósitos alcanzables, con unas metas específicas y un horizonte de tiempo definido. Así, intenciones generales declaradas en la Política de Calidad como eficacia, oportunidad, idoneidad, se llevan a valores que sean cuantificables mediante indicadores que permitan mostrar que la Secretaría está mejorando continuamente su Sistema de Gestión de Calidad.

Los objetivos de calidad de la Secretaría de Infraestructura fueron definidos por los coordinadores de calidad (autores del proyecto) en compañía del comité de calidad tomando como punto de partida la política de calidad.

Son enunciados así:

- Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de obras de construcción, mantenimiento y adecuación de la infraestructura municipal con el fin de garantizar la calidad, oportunidad, costos y estabilidad de las obras de infraestructura
- Permitir la participación ciudadana y comunitaria inherentes a las obras de infraestructura.
- Ejecución eficiente de los proyectos de infraestructura solicitados por la comunidad.
- Establecer Canales de comunicación y divulgación efectivos para el adecuado suministro y manejo de la información.
- Fortalecer la Gestión de la Secretaría a través de la implementación y la sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad, manteniendo los estándares y el mejoramiento continuo en pro de la satisfacción de los usuarios. (encuestas, auditorías)
- Diseñar y ejecutar planes y programas de capacitación dirigidos al desarrollo integral del talento humano con el fin de promover y mantener las competencias en el ejercicio de la gestión pública. (evaluación de desempeño)

¹¹ Gestión de la Calidad en el Sector Público – NTC GP 1000: 2004 – ICONTEC pp. 29

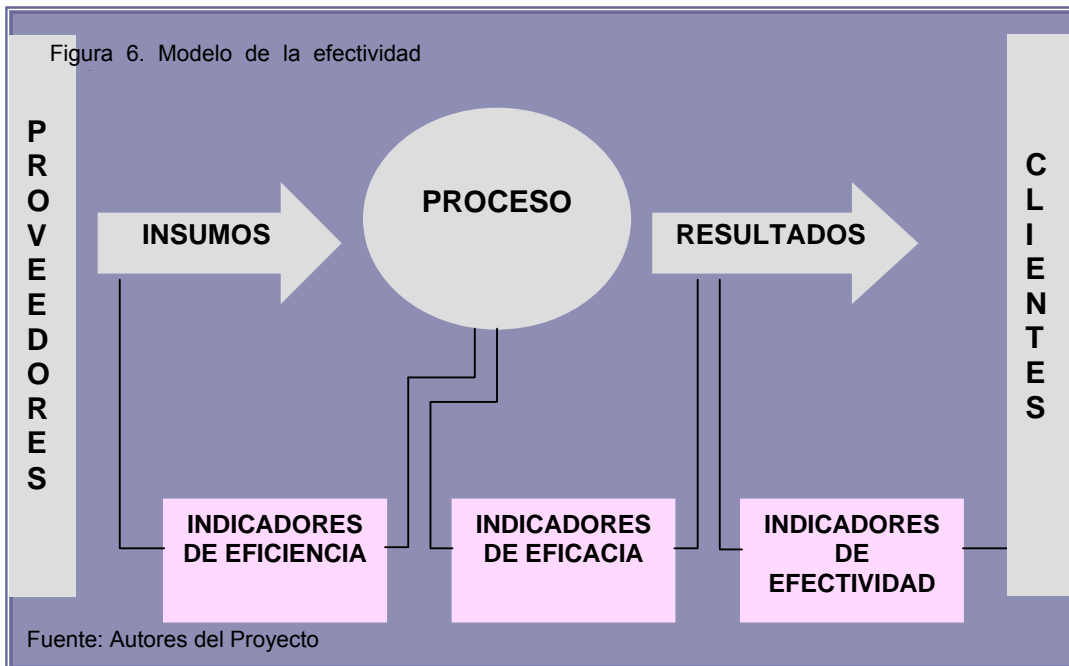
- Mejorar continuamente los procesos cumpliendo con los estándares de calidad.

6.7.5. Indicadores de Gestión

En la caracterización de los procesos se deben enunciar los indicadores a través de los cuales se ha de efectuar el seguimiento y medición al proceso.

Estos indicadores incluyen de acuerdo a la norma NTCGP 1000 las categorías de eficiencia, eficacia y efectividad.

Los indicadores se definieron bajo el pensamiento estratégico de la Secretaría de Infraestructura, el cual debe orientar el quehacer de cada uno de sus procesos y responsables de la gestión. En la figura 6, se explica el modelo de la efectividad total.



Para la definición de indicadores, los procesos se determinaron con el enfoque de efectividad total, de tal forma que se identificaron insumos, resultados y clientes, se establecieron las mediciones de la gestión de los mismos procesos, así como se muestra en la Tabla 13.

Tabla 13. Categorías de los indicadores

EFICIENCIA (RECURSOS)	EFICACIA (ATRIBUTOS)	EFFECTIVIDAD (IMPACTO)
• Mano de Obra	• Calidad	• Rendimiento
• Materia Prima	• Oportunidad	• Productividad
• Máquinas y Equipos	• Amabilidad	• Cobertura
• Tiempos	• Confiabilidad	• Participación
• Gastos		

Fuente: Autores del Proyecto

❖ **Indicadores de Eficiencia**

Estos indicadores les permitirán a los responsables de los procesos evaluar su gestión frente a la optimización de los recursos.

Cuando se estructura un indicador de eficiencia, éste debe relacionar un recurso versus el número de unidades o actividades realizadas con el fin de poder evaluar los consumos de dicho recurso. La formulación del indicador depende del lenguaje que se quiera tener en la entidad.

❖ **Indicadores de Eficacia**

Estos indicadores les permitirán a los responsables de los procesos evaluar la calidad de su gestión en términos de los atributos propios de sus resultados. Cada vez que se formulen estos indicadores se pretenderá evaluar un atributo de los resultados del proceso.

❖ **Indicadores de Efectividad**

Estos indicadores permiten a los responsables evaluar el cumplimiento del propósito del sistema en estudio; es decir el impacto que se ha logrado acorde con los objetivos propuestos. Este impacto se mide en términos de rendimiento frente a lo programado, la productividad según su capacidad instalada, cobertura y participación, entre otros aspectos.

Se diseñó un documento que contiene los indicadores de cada proceso, su forma de cálculo, frecuencia de medición, responsables y resultados. Ver tabla 14.

Tabla 14. Medición de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

PROCESO	INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	RESULTADOS								
						Año 2007			Año 2008					
						Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Dirección Estratégica	Cumplimiento de capacitaciones programadas	$\frac{\text{N. capacitaciones realizadas} \times 100}{\text{N. capacitaciones programadas}}$	≥ 80%	Trimestral	Coordinadores de calidad	80%			100%					
Gestión de la Calidad	% Imp. documentación SGC	$\frac{\text{N. documentos aprobados} \times 100}{\text{N. documentos requeridos por la norma}}$	≥ 80%	Bimestral	Coordinadores de calidad		85%		100%					
Mejoramiento Continuo	% Servicio no conforme	$\frac{\text{N. servicios no conformes} \times 100}{\text{Total de servicios prestados}}$	≤ 10%	Mensual	Responsable de todas las áreas y representante de la dirección	16%	12%	8.3%	4%					
	Eficacia Acciones P/C/M	$\frac{\text{N. Acc. P/C/M cerradas y eficaces} \times 100}{\text{Total acciones presentadas}}$	≥ 80%	Trimestral	Responsables de las áreas y representante de la dirección	70%			87%					
Atención al usuario	Cumplimiento en los servicios solicitados	$\frac{\text{N. formatos de solicitud de servicio procesados} \times 100}{\text{N. formatos de solicitud de servicio diligenciados}}$	≥ 90%	Mensual	Responsable Del área de recepción de correspondencia y representante de la dirección	76%	82%	90%	92%					
	Efectividad de respuesta	$\frac{\text{N. quejas tratadas} \times 100}{\text{N. quejas recibidas}}$	≥ 90%	Mensual	Representante de La dirección	80%	85%	90%	95%					

PROCESO	INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	RESULTADOS								
						Año 2007			Año 2008					
						Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Elaboración y planeación de obras, estudios y diseños	% Proyectos financiados	$\frac{\text{N. proyectos financiados por el banco} \times 100}{\text{N. proyectos inscritos en el banco}}$	≥ 80%	Semestral	Responsable del área de unidad técnica y Secretario de despacho			85%						
Planeamiento urbano	% Desarrollo de actividades	$\frac{\text{N. Actividades (obras y proyectos) realizadas} \times 100}{\text{N. Actividades (obras y proyectos) programadas}}$	≥ 80%	Semestral	Secretario de despacho			80%						
Contratación pública e interventoría de obras	% Obras desarrolladas con calidad	$\frac{\text{N. obras que cumplen los requisitos de la norma} \times 100}{\text{Total de obras desarrolladas}}$	≥ 80%	Semestral	Responsables de ejecución de obras y proyectos Equipo de calidad			86%						
Gestión de infraestructura	Índice de mantenimientos preventivos realizados	$\frac{\text{N. mantenimientos realizados} \times 100}{\text{N. mantenimientos programados}}$	≥ 80%	Trimestral	Capataces de maquinaria y construcción	80%			87%					
Gestión financiera	% eficiencia recurso financiero	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto aprobado}}$	≥ 80%	Anual	Secretario de despacho			85%						
Gestión del talento humano	Índice de competencias del personal	$\frac{\text{N. Personal con calificación mayor o igual a 4}}{\text{Total personal evaluado}}$	≥ 70%	Anual	Secretario de despacho			80%						

Fuente: Autores del Proyecto

7. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Esta fase corresponde a la definición de soluciones y puesta en marcha de metodologías para implementar el Sistema de Gestión de Calidad con la NTC-GP 1000:2004 garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios propios de la Secretaría de Infraestructura. En esta etapa se realizó la definición y caracterización de los procesos que harán parte del Sistema de la Secretaría y se elaboró también el soporte documental (manuales, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros) requeridos para la adecuada y efectiva operación de los procesos.

Fue conveniente la realización de esta etapa debido a que se convierte en un componente fundamental para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, permitiéndole a la Secretaría de Infraestructura esquematizar su propio modelo, de acuerdo con las exigencias de la norma NTC-GP 1000:2004 y bajo el ciclo PHVA (Planificar – Hacer - Verificar-Actuar).

7.1. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Es necesario entender a la Secretaría como una red de procesos en interacción (similar a un organismo humano) y no como un conjunto de áreas funcionales separadas; esto representa en primera instancia, un cambio de cultura para los funcionarios, porque esto hace que se sientan parte de una cadena que rompe las barreras funcionales de la secretaría, y que se orienta en función de la satisfacción de los requisitos del cliente.

7.1.1. Identificación de los Procesos

La primera actividad dentro de la fase de diseño bajo la norma NTC GP 1000:2004 realizada fue identificar los procesos que se ejecutan en la Secretaría de Infraestructura, para el desarrollo de esta herramienta se contó con la participación del equipo de calidad, el cual mediante reunión estableció un listado de los servicios que presta la Secretaría y la relación con sus usuarios, servicios que posteriormente se agruparon de acuerdo a su naturaleza y alcance.

Estos procesos quedaron clasificados en cuatro categorías básicas:

Procesos Estratégicos. Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la Dirección. Dentro de este grupo se encuentran:

- Dirección Estratégica
- Gestión de la Calidad

Procesos Misionales. Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

- Atención al usuario
- Elaboración y planeación de obras, estudios y diseños
- Planeamiento urbano
- Contratación pública e interventoría de obras

Procesos de Apoyo. Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación, análisis y mejora.

- Gestión de infraestructura
- Gestión financiera
- Gestión del talento humano

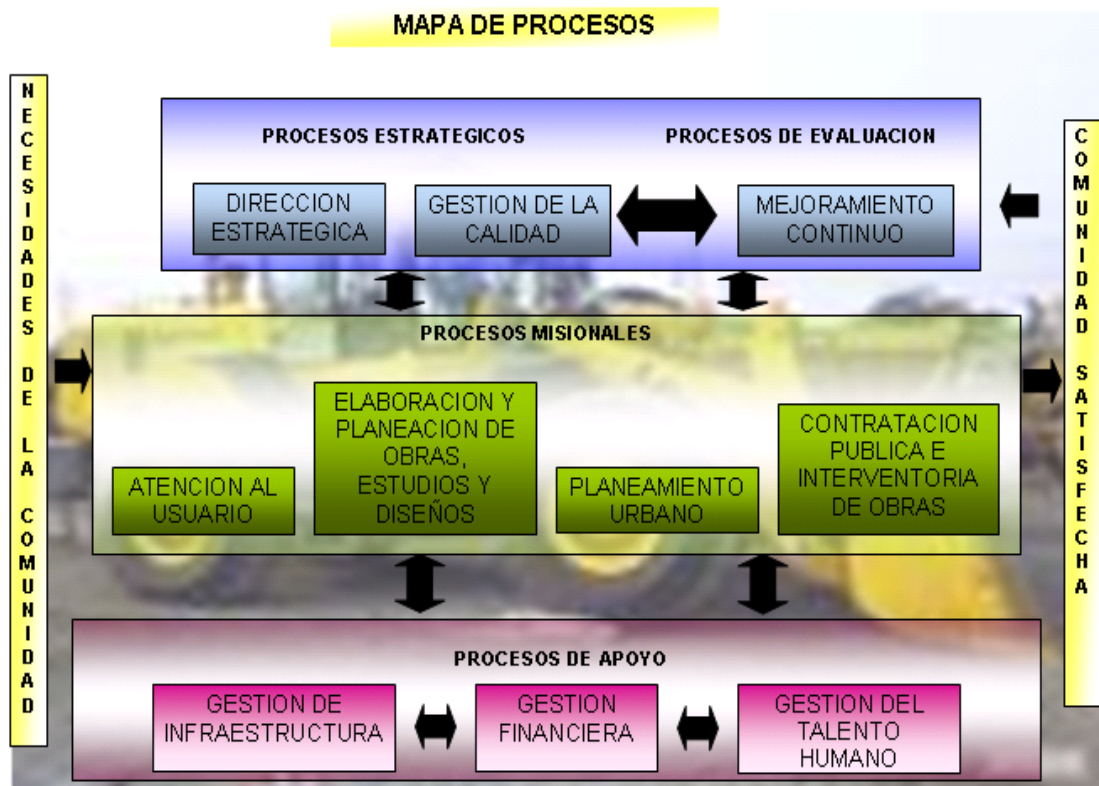
Procesos de evaluación. Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición y seguimiento, AUDITORÍA interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

- Mejoramiento Continuo

7.1.2. Mapa de Procesos

Al identificar los servicios que la entidad presta y las relaciones que tiene con sus usuarios, se establecieron los procesos que conforman la cadena de valor en compañía del comité de calidad y se plasmó en el mapa de procesos (ver figura 7).

Figura 7. MAPA DE PROCESOS



Fuente: Autores del Proyecto

7.1.3. Caracterización de los Procesos

Una vez que los procesos fueron identificados, se procedió a realizar la interacción entre los mismos. La caracterización de los procesos se presenta en el manual de calidad de la Secretaría de Infraestructura.

Dicha caracterización se llevo a cabo con la ayuda del comité de calidad (Capataces y representantes de áreas), el representante de la dirección y el secretario de despacho. Utilizando la siguiente metodología:

- El equipo de calidad realizó tres reuniones consecutivas: En la primera reunión se caracterizaron los procesos misionales, para la segunda reunión se caracterizaron los procesos estratégicos y de evaluación y finalmente en la tercera reunión se caracterizó los procesos de apoyo. Cada reunión tuvo una duración de tres horas.
- En las reuniones los coordinadores de calidad presentaban al comité de calidad y representante de la dirección, el esquema de caracterización de procesos previamente diseñado por los mismos para su aprobación, seguidamente mediante lluvia de ideas se procedió a diligenciar un formato por

cada proceso, registrando en cada uno de los ítems del esquema de caracterización la información requerida y teniendo en cuenta que:

El nombre del proceso: debe presentar de manera breve una identificación de lo que este hace dentro la Secretaría de Infraestructura.

En el objetivo del proceso: Se debe describir de manera más detallada el logro específico que se espera alcanzar en la ejecución del proceso.

El Responsable: Identifica el cargo del funcionario bajo cuya responsabilidad está el proceso.

Los proveedores del Proceso: son los procesos o entes que genera las entradas al proceso. Pueden ser internos o externos

Las entradas: Se refiere a los insumos, materias primas y/o información que se requiere para llevar a cabo el proceso. Estos elementos son transformados en salidas.

Las actividades del Proceso: Son las actividades necesarias para convertir las entradas en salidas, cumpliendo con el ciclo de mejora continua P-H-V-A.

Las salidas: Se refiere a los resultados que se obtienen al ejecutar las actividades del proceso.

Los usuarios: Son los procesos o entes que reciben las salidas o productos del proceso.

- **Usuarios internos:** Se refiere a los otros Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, que reciben las salidas (resultados) de un proceso.
- **Usuarios externos:** Se refiere a los usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto de la entidad. Pueden ser ciudadanos, entidades comunitarias, otras entidades del Estado o entidades privadas.

Los parámetros de medición, control y seguimiento: Son las actividades que nos permiten ejercer medición, control y seguimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad.

Los documentos: Aquí se registran los documentos que se requieren para llevar a cabo el proceso.


Los Indicadores de gestión: En la caracterización de los procesos se deben enunciar los indicadores a través de los cuales se ha de efectuar el seguimiento y medición al proceso.

Estos indicadores incluyen de acuerdo a la norma NTCGP 1000 las categorías de eficiencia, eficacia y efectividad. La enunciación debe incluir como mínimo el nombre del indicador y la fórmula de cálculo.

Los recursos: Son los recursos físicos utilizados en la realización del proceso para transformar las entradas en salidas.

Los requisitos: son los establecidos por la norma NTC GP 1000:2004 que están cumpliendo con el proceso.

Tabla 15. Esquema de la Caracterización de los procesos

	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
NTC GP 1000:2004	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE CALIDAD Versión: 001 NOMBRE DEL PROCESO		GC-CP-O-02 Página 1 de n
Objetivo:			
Responsable:			
PROVEEDORES DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES Planear Hacer Verificar Actuar	SALIDAS
CLIENTES			
CLIENTES	PARÁMETROS DE MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO		DOCUMENTOS
INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADORES DE GESTIÓN	RECURSOS		REQUISITOS A CUMPLIR
(Celdas vacías para datos)			

Fuente: Autores del proyecto

7.2. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

7.2.1. Estructura Documental

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad implementada es funcional, es decir responde a las actividades de la Secretaría, es entendible, y disponible en los sitios de uso. El objetivo de la documentación fue facilitar la estandarización de los procesos.

En la Secretaría de Infraestructura se formularon las directrices de documentación respecto al número de procesos y procedimientos que se deberán documentar. Al documentar se tuvieron en cuenta los requisitos legales establecidos por el Estado para las Entidades Públicas.

Nota 1: “Cuando se hable de un procedimiento documentado, significa que hay que establecer, documentar, implementar y mantener el procedimiento”.

Nota 2: “La Documentación del Sistema de Gestión de calidad, debe estar en total coherencia con lo establecido en la Ley General de Archivos. (Ley 594 de 2000, o la que se encuentre vigente en caso de ser Modificada).

La documentación para el Sistema de Gestión de Calidad se sustentó mediante cinco niveles secuenciales, como se ilustra en la Figura 8

Figura 8. Estructura Documental



NIVEL I: Los documentos establecidos en este nivel son los que hacen parte de la planificación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad. Hacen parte de este nivel los documentos tales como Manual de Calidad, Mapa de Procesos y la Caracterización de los procesos.

- **Manual de calidad:** El numeral 4.2.2 de la norma NTCGP 1000:2004, determina que las entidades deben establecer y mantener un manual de calidad.

Este documento describe en forma general el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Infraestructura, el diseño de este documento se evidencia en el (Anexo F).

NIVEL II: Este nivel se conforma por el Manual de Funciones y los procedimientos exigidos por la norma NTC GP 19000:2004 y los demás procedimientos necesarios para la planeación, operación y control eficaz de los procesos.

- **Procedimientos exigidos por la NTC GP 1000:2004:** Un procedimiento describe de forma clara e inconfundible los pasos para iniciar, desarrollar y concluir una serie de actividades secuencialmente establecidas en un proceso que da como resultado final un producto o un servicio.

Los procedimientos exigidos por la norma se encuentran evidenciados en el Anexo G.

- **Manual de Funciones:** Mediante el decreto 061 del 2006, se ajusta el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Municipio de Barrancabermeja. Este manual tiene como diseño un esquema (Figura 9) en donde se especifica la identificación del cargo, propósito principal, descripción de funciones especiales, contribuciones individuales, conocimientos básicos o esenciales y los requisitos de estudio y experiencia.

NIVEL III: Está constituido por los documentos que son soporte de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Se encuentran este nivel, los Instructivos, las guías y los documentos externos.

- **Instructivos:** Los instructivos de trabajo describen cómo se realiza una tarea. Se puede extraer lo que se desea realizar del procedimiento. Se apoyan en el manual de calidad.
- **Documentación Externa:** Dado que el Sistema de Gestión de Calidad es necesario verlo bajo un concepto holístico, se requiere determinar cuáles son los documentos externos que inciden en los procesos y que deben ser consultados.

Estos documentos forman parte integral de la documentación del Sistema de Gestión Calidad y normalmente están con:

- Normas nacionales de productos y/o servicios.
- Guías de referencia, libros y otros documentos impresos requeridos según la caracterización del producto o servicio.
- Planos, dibujos, especificaciones suministradas por el cliente o por los proveedores.
- Referencias de Ley y/o normas del nivel nacional, departamental o regional.

NIVEL IV: En este nivel se encuentran todos los documentos establecidos por el estado, como son las leyes, decretos, actos administrativos, acuerdos, entre otros.

NIVEL V: Este nivel cuenta con los registros y formatos, es necesario diferenciar el concepto de formato y registro, donde el formato se convierte en aquellas plantillas, documentos, tablas, entre otros, que nos sirven para registrar la información después de realizar o ejecutar las actividades, es así como el formato se convierte en el instrumento para recolectar las evidencias del Sistema de gestión de calidad.

- **Formato:** Documento empleado para recolectar la información con el fin de suministrar evidencia objetiva de actividades efectuadas o resultados obtenidos.
- **Registros:** Los registros para el Sistema de Gestión Calidad se definen como: Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos”, y las consideraciones que debemos tener frente a estos desde el requisito 4.2.3 de la norma NTC-GP 1000:2004.

Figura 9. Manual específico de funciones y competencias laborales

Decreto N° 061 de 2006

Por el cual se ajusta el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Municipio de Barrancabermeja

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	
Denominación del Empleo:	
Código	
Grado:	
Número de Cargos:	
Dependencia:	
Cargo del Jefe Inmediato:	

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

--

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

--

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

--

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

--

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
-----------------	--------------------

COMPETENCIAS LABORALES

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADS

7.2.2. Desarrollo de la Documentación

Para el desarrollo de la documentación, los coordinadores de calidad en conjunto con el comité de calidad, representante de la dirección y Secretario de despacho realizaron reuniones periódicas con el fin de identificar actividades que puedan afectar la prestación del servicio de infraestructura al municipio y que deben ser documentadas para permitir control de las mismas. En esta fase se tuvo en cuenta la caracterización de los procesos de la Secretaría porque nos permiten visualizar las necesidades de documentación.

Analizada la necesidad de documentar se procede a determinar el tipo de documento conveniente a cada caso (procedimiento, registro, instructivo, formato, plan de calidad y manuales) teniendo en cuenta que no es el objetivo de un sistema de gestión de calidad empapelar a las entidades sino documentar aquellas actividades críticas que contribuyen a mejorar los procesos internos y la satisfacción de los usuarios.

Una vez analizada la documentación que requiere la Secretaría, los coordinadores de calidad procedieron a diseñar los formatos, registros, instructivos plan de calidad, manuales y documentar procedimientos. La documentación posteriormente fue presentada ante el comité de calidad, representante de la dirección y responsables de cada área del proceso, para verificar si se adecuaban a la realidad, de esta actividad se generaban cambios de mejora los cuales se entregaban al Secretario de despacho para su aprobación final.

Para el diseño de los documentos los coordinadores de calidad se basaron en la metodología indicada en el Procedimiento para el control de documentos y Procedimiento para el control de registros, en el que se evidencia los controles para el diligenciamiento, creación, aprobación, lugar de archivo y tiempo de retención de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Una vez aprobados los documentos; por medio de las capacitaciones se les daba a conocer a los líderes de los procesos, explicándoles paso a paso el modo de emplearlos para que ellos pudieran transmitirlos a los funcionarios que están a su cargo.

8. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En esta etapa se realizó la divulgación y aplicación del soporte documental elaborado en la fase de diseño. En donde las capacitaciones fueron la herramienta clave para difundir la documentación. En la tabla 10 se muestran todas las fases que se realizaron para llevar a cabo la etapa de Implementación en la Secretaría de Infraestructura.

Tabla 16. Fases de la Implementación

FASE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL S.G.C		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso formal de la Alta dirección • Comité de Calidad • Representante de la dirección • Estructura Organizacional • NTC GP 1000:2004 • Normatividad legal • Plan de acción para implementar el sistema • Diagnóstico • Sensibilización y capacitación • Plantación estratégica • Análisis de procesos 	<pre> graph TD A[Ejecutar la implementación del Sistema] --> B[Revisar la documentación] B --> C[Validar la documentación] C --> D[Seguimiento] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Caracterización de los procesos • Declaraciones documentadas de la política y los objetivos de calidad • Manual de Calidad • Manual de procedimientos • Instructivos, manuales, entre otros • Formatos y registros

Fuente: Autores del proyecto

8.1. EJECUCION DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En la Secretaría de Infraestructura la implementación del sistema de Gestión de Calidad se fue dando a medida que se planificaba y se documentaba, siendo responsables los coordinadores de calidad (estudiantes en práctica), el representante de la dirección y los líderes de los procesos.

Cada vez que un documento era aprobado se realizaban reuniones para cada una de las áreas implicadas con la finalidad de conocer el diseño final del documento, su manejo, su completo diligenciamiento, socializar nuevas formas de hacer las cosas ejemplo, la cultura del reporte de no conformidades, quejas y reclamos, acciones preventivas, acciones correctivas y acciones de mejora y de esta forma, garantizar el mejoramiento continuo del Sistema de gestión de calidad de la secretaría de Infraestructura.

En esta etapa evidencia la toma de conciencia y cultura de calidad mediante el aporte de los funcionarios en las debidas correcciones y actualizaciones de los documentos.

8.2. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación fue revisada por el representante de la dirección, el comité de calidad y el Secretario de despacho este proceso se realizaba a medida que los coordinadores de calidad diseñaban los documentos.

En esta etapa se revisó que toda la documentación fuera archivada de acuerdo a la ley 594 de 2000 (ley de archivos), que se tuviera en cuenta el listado maestro de registros y se siguiera la metodología establecida en el procedimiento para el control de documentos y procedimiento para el control de registros.

8.3. VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Para lograr el objetivo propuesto se requirió de la participación y el compromiso de todos los funcionarios a los cuales se les hacia entrega de los formatos después de que eran aprobados.

Dentro de esta etapa muchos documentos tuvieron que ser transformados debido a la necesidad de varios funcionarios teniendo en cuenta aspectos como el fácil entendimiento, manejo y diligenciamiento de los documentos.

8.4. SEGUIMIENTO AL CORRECTO DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMATOS Y REGISTROS

En esta etapa los coordinadores de calidad verificaron a través de inspección directa en el área de prestación del servicio, que los funcionarios de la Secretaría realizan las actividades tal cual se documentó en los procedimientos e instructivos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y a la vez se verifico si se diligenciaban correctamente los formatos, así como su correcto almacenamiento.

Dentro de la etapa de seguimiento se resuelven dudas e inquietudes referentes al manejo de la documentación del sistema, con el fin de orientar al personal hacia la correcta aplicación, tratamiento y conservación de los documentos.

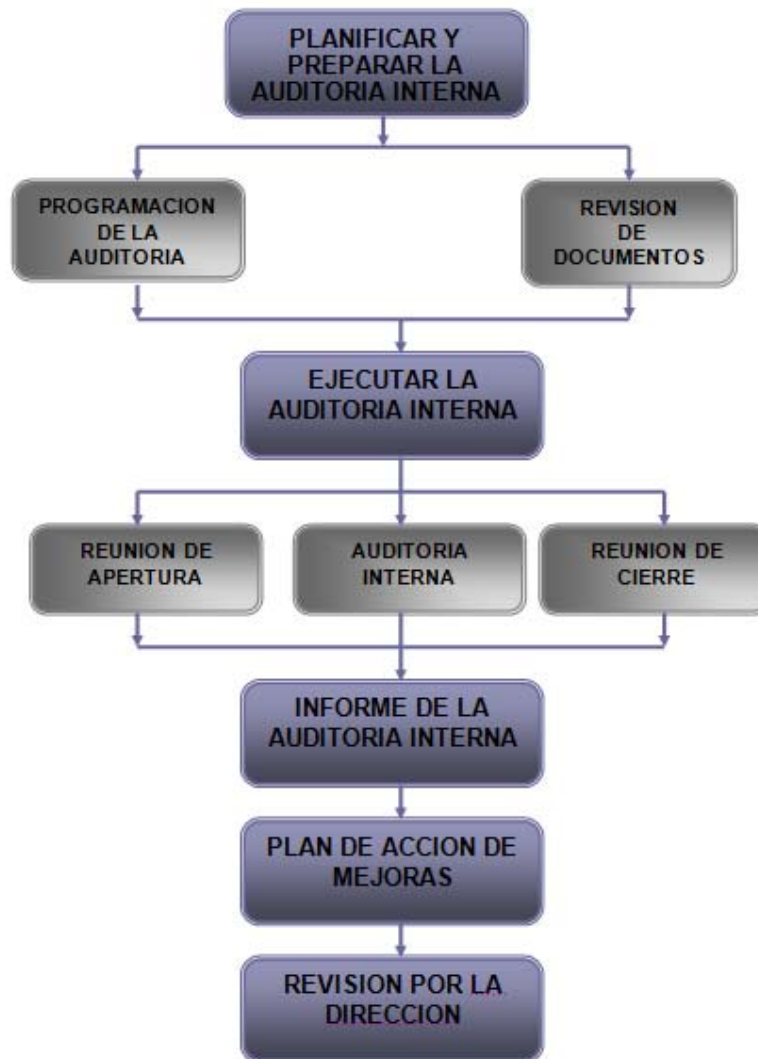
Si durante el seguimiento se evidencia falta de compromiso del funcionario ya sea por el diligenciamiento inadecuado del formato o registro, la acción es comunicada por los coordinadores de calidad directamente al secretario de despacho quien emite como plan de acción la entrega de un memorando al funcionario respectivo.

9. VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El objetivo de ésta fase es evaluar si el Sistema de Gestión de Calidad ha sido implementado de manera eficaz y cumple los propósitos para el cual fue diseñado. Esto se realizó a través de la AUDITORÍA interna de calidad. La figura 10 muestra las fases de la etapa de verificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta etapa fue realizada bajo el direccionamiento del nuevo secretario de Infraestructura la Ingeniera Lorena Gómez Gómez, a mediados de enero del 2008.

Figura 10. Fases de la verificación del S.G.C.



Fuente: Autores del Proyecto



9.1. PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

Esta etapa fue realizada con el propósito de asegurar la realización de la auditoría interna de calidad.

Para lograr este propósito la oficina de control interno asignó como auditor interno a la funcionaria Diana Torcoroma Quintero, teniendo en cuenta sus habilidades y conocimientos en el tema de calidad y experiencia en la implementación y auditorías internas con respecto a la NTC GP 1000:2004.

Posteriormente se diseñó el programa de auditoría interna (ver figura 11) en conjunto con el representante de la dirección y el auditor asignado de acuerdo las necesidades de la Secretaría, teniendo en cuenta que sean auditados todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y los numerales de la norma NTC GP 1000:2004.

Figura11. Programación de la Auditoría interna

	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA																															
	PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA																															
NTC GP 1000:2004				Versión: 001				MC-PR-F-08				Pagina 1 de 1																				
PROGRAMACIÓN DE LA PRIMERA AUDITORÍA INTERNA								PROGRAMACIÓN DE LA SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA																								
AÑO 2007								AÑO 2008																								
MESES	AGT		SEP		OCT		NOV		DIC		ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGT							
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PROCESOS																																
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA																																
GESTIÓN DE CALIDAD																																
MEJORAMIENTO CONTINUO																																
ATENCIÓN AL USUARIO																																
ELABORACIÓN Y PLANEACIÓN DE OBRAS, ESTUDIOS Y DISEÑOS																																
PLANEAMIENTO URBANO																																
CONTRATACIÓN PÚBLICA E INTERVENTORÍA DE OBRAS																																

9.1.1. Plan de auditoría interna

El auditor interno estructuró el plan de auditoría teniendo en cuenta un formato en donde se definieron los objetivos, el alcance, los criterios, auditor, hora, fecha y los procesos a auditar, establecidos en conjunto con el representante de la dirección y los coordinadores de calidad. Los objetivos definen el logro que se quiere alcanzar al realizar la Auditoría, el alcance precisa la extensión y los límites de las Auditorías y los criterios se utilizan como el punto de partida frente a los cuales se determinan la adecuación y conformidades del sistema auditado. El Plan de auditoría se evidencia en el Anexo H.

9.1.2. Revisión de Documentos

Por medio de una entrevista entre el auditor y los coordinadores de calidad se estudio la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, dentro de los cuales está el Manual de calidad, documentos tales como política, objetivos, planes, procedimientos, normas, instructivos, guías, contratos, planos, entre otros, también se incluyeron los registros y documentos exigidos por la norma y los exigidos por las necesidades de la Secretaría documentos, con el objetivo de verificar si se cumplieron los requisitos de la NTC GP 1000:2004.

Para lograr la revisión de los documentos de una forma adecuada y organizada se utilizó una lista de chequeo. El formato se muestra en la Figura 12.

Figura 12. Lista de Chequeo

 NTC GP 1000:2004		SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
		LISTA DE CHEQUEO			
Auditor:		Versión: 001	MC-LC-F-07	Pagina 1 de 1	
Auditado:		Fecha de auditoría:		Proceso:	
Num. de la Norma	Criterio	Aspectos a verificar	Cumple S/N	Observaciones	

Fuente: Autores del Proyecto

9.2. AUDITORÍA INTERNA

La ejecución de las auditorías está constituida por las siguientes etapas:

9.2.1. Reunión de Apertura

El auditor con el fin de de generar un ambiente de confianza a los entrevistados, realizó una reunión de apertura que se baso en:

- Presentación de los participantes dando una descripción general de sus funciones.
- Confirmación del plan de auditoría

- Como se llevarían a cabo las actividades de la auditoría.
- Confirmación de los canales de comunicación
- Confirmación a los funcionarios que todo lo que se les audite se les estará informando del progreso.
- Confirmación de los asuntos relacionados con la confidencialidad.

9.2.2. Realización de la Auditoría Interna

Para realizar la auditoría el auditor interno desarrollo una entrevista a cada jefe de proceso, con el propósito de recolectar la evidencia objetiva necesaria para generar hallazgos, dejando un registro en la lista de chequeo. A su vez, se solicitaba a los funcionarios los documentos y registros necesarios para confirmar la veracidad de la información suministrada.

9.2.3. Reunión de Cierre

En la reunión de cierre el auditor presentó ante todos, los hallazgos y conclusiones de las auditorías, de tal manera que fueran comprendidos y reconocidos por los auditados, en esta reunión se acordó la fecha de entrega para la terminación de las acciones correctivas y entrega del informe.

9.3. INFORME DE LA AUDITORÍA

El informe de Auditoría fue ejecutado por el auditor interno con el apoyo de los coordinadores de calidad, en el se mostraron las fortalezas y debilidades de la Secretaría al igual que los hallazgos. Este informe tres semanas después fue entregado a los responsables de los procesos, esto, con el fin de de eliminar las no conformidades encontradas. Este informe se evidencia en el Anexo I.

9.4. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA

Como resultado de la Auditoría interna se generaron 3 No conformidades y 5 observaciones al Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Infraestructura. Las No Conformidades presentadas en el informe, se les realizó el análisis y se tomaron las acciones correctivas con cada uno de los responsables de cada proceso implicados.

Los coordinadores de calidad le hicieron seguimiento a las acciones correctivas implementadas por los responsables de los procesos involucrados, este seguimiento fue dentro de los plazos acordados, la auditoría finalizó en el momento en el que corrigieron todas las no conformidades.

En el caso de las observaciones se realizaron sensibilizaciones con el fin de adquirir más conocimiento, comprensión en la documentación de los

procesos, generar una cultura de acciones preventivas, correctivas y de mejora y resaltar la importancia de diligenciar los documentos en su totalidad sin dejarlos en blanco. Ver tabla 17

Tabla 17. Plan de acción de mejora

PROCESO	HALLAZGO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Talento humano	Se evidencia que las hojas de vida de varios funcionarios no se relacionan experiencia y en aquellas hojas en las que se relaciona experiencia no existen certificados para su acreditación.	Revisar las hojas de vida del todo el personal de la Secretaría de Infraestructura y verificar que el cargo que ocupa actualmente el funcionario cumpla con el perfil del cargo.	Secretario de despacho
Gestión de calidad	No se evidencia la aprobación de varios documentos. Ejm: Registro uso del botiquín, formato de entrega de elementos de protección personal.	Revisar todos los documentos, verificar y aprobar en conjunto con el comité de calidad y el secretario de despacho la documentación faltante de aprobación.	Equipo de calidad
	No se evidencia la actualización de las tablas de retención documental.	Revisar y actualizar las tablas de retención documental y diseñar un formato que permita el control de estas revisiones.	Coordinadores de calidad

Fuente: Autores del Proyecto

9.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta dirección a intervalos planificados, revisó el sistema de gestión de la calidad de la Secretaría, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad. La revisión en la Secretaría de Infraestructura debe realizarse por lo menos una vez al año, e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluidos la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Los resultados de cada revisión se encuentran en el registro MC-RD-R-18 incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

El programa de la revisión por la dirección se muestra en la tabla 18.

Tabla 18. Programa de la Revisión por la Dirección.

ITEM	DETALLE	OBJETIVO
1	Política de Calidad	Revisar la Política de Calidad
2	Objetivos de Calidad	Revisar los Objetivos de Calidad
3	Resultado de la AUDITORÍA	Comunicar las no conformidades
4	Retroalimentación del usuario	Analizar y conocer los informes de satisfacción del usuario
5	Desempeño de los procesos y conformidad del producto	Analizar los indicadores de los procesos
6	Estado de las acciones correctivas y preventivas	Conocer el estado de las acciones correctivas y preventivas
7	Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad	No aplica
8	Resultados de las revisiones	No aplica
9	Recomendaciones para la mejora	Conocer las recomendaciones de los usuarios y los funcionarios para realizar mejoras
10	Identificación y actualización de riesgos	Identificar y actualizar el mapa de riesgos existente

Fuente: Autores del Proyecto

10. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Los objetivos diseñados para ejecutar este proyecto y poder desarrollar cada una de las actividades planificadas como estudiantes de práctica empresarial, se relacionan a través de los capítulos y anexos presentados en este documento en donde se evidencia el cumplimiento de los objetivos iniciales. Se describe en la tabla 19.

Tabla 19. Cumplimiento de Objetivos

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO
Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja basado en la NTC GP 1000:2004.	El grado de cumplimiento del objetivo general se evidencia a través de los objetivos específicos
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS
Realizar el Diagnóstico de la situación inicial de la Secretaría de Infraestructura, con respecto a los requisitos exigidos por la norma NTC GP 1000:2004.	Los resultados se evidencian en el numeral 4.1 y el Diagnóstico inicial se presenta en el Anexo A.
Sensibilizar, capacitar a los funcionarios de la Secretaría de Infraestructura en temas relacionados con el sistema de gestión de la calidad, con el fin de generar compromiso del personal con el desarrollo de las actividades relacionadas con el proyecto.	El programa de capacitaciones realizado para sensibilizar el personal de la Secretaría de Infraestructura se presenta en el numeral 5.3 y todas las evidencias se registran en los Anexos B y C.
Identificar y establecer los procesos necesarios para la gestión de la Secretaría Infraestructura bajo el enfoque de procesos	Los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Infraestructura se muestran en el numeral 7.1.1 del proyecto y en la Figura 6. Mapa de Procesos.
Determinar la secuencia e interacción de los procesos.	Este objetivo se le da cumplimiento mediante la caracterización de los procesos se encuentra en el numeral 7.1.2.del proyecto y en el Manual de Calidad.
Ejecutar la documentación necesaria y requerida por la NTC GP 1000:2004.	El proceso de elaboración de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se detalla en el numeral 7.2 del proyecto, que permitió asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos dando cumplimiento a los documentos exigidos por la NTC GP 1000:2004.
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría de Infraestructura basado en la NTC GP 1000:2004.	La implementación del Sistema de Gestión de Calidad se evidencia en el capítulo 8.
Realizar la Auditoría Interna para la revisión y el mejoramiento continuo del sistema para crear al interior de la Secretaría de Infraestructura una cultura de mejora continua fundamentada en la generación de Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora.	En el capítulo 9 se describen todas las actividades que permitieron el desarrollo de la Auditoría Interna, también se evidencia mediante el informe de Auditoría que se presenta en el Anexo I.

Fuente: Autores del Proyecto

CONCLUSIONES

- El diagnóstico inicial desarrollado en la Secretaría de Infraestructura proyectó aproximadamente un 30% de cumplimiento de los requisitos de la Norma haciendo falta un 70% por establecerse. Este diagnóstico permitió planear las actividades necesarias para implementar el Sistema de Gestión de Calidad con respecto a los requisitos establecidos por la NTC GP 1000:2004, obteniendo como resultado las fortalezas y las debilidades de la Secretaría.
- La sensibilización y capacitación permitió que el personal se constituyera sobre una base sólida para generar un ambiente propicio de trabajo, compromiso y participación, garantizando una implementación adecuada del Sistema para la Secretaría de Infraestructura.
- El diseño del Mapa de Procesos y a su vez la caracterización enfocaron a la Secretaría desde otro punto de vista (enfoque basado en procesos) permitiéndole un mejor control de sus operaciones, en donde se identificó la interrelación y gestión de los diferentes procesos. De igual forma el Ciclo PHVA contribuye a que los procesos se gestionen de manera más organizada y controlada.
- La ejecución de los documentos contribuyó al aumento de la eficacia de la Secretaría de Infraestructura, permitiendo al personal realizar sus operaciones conforme a los lineamientos de la NTC GP 1000:2004.
- La implementación del Sistema en la Secretaría, sirvió como herramienta para analizar y verificar el cumplimiento de los requisitos legales que le aplican como entidad prestadora de servicios, de igual forma la implementación permitió el mejor desempeño de los procesos.
- La auditoría interna ejecutada, permitió evaluar las fortalezas y debilidades del sistema. Al identificar los hallazgos de la auditoría se definieron y desarrollaron las acciones preventivas y correctivas, cuyo propósito fue mejorar el nivel de cumplimiento del Sistema respecto a los requisitos de la NTC GP 1000:2004.
- La práctica empresarial fue nuestra experiencia más enriquecedora, enfrentándonos a situaciones no contempladas pero siendo parte de una realidad empresarial a la que siempre estaremos expuestas y que nos permitirá desarrollarnos y proyectarnos como profesionales.
- El manejo y contacto con el personal de la Secretaría de Infraestructura, a través de las capacitaciones fue otro de los grandes aportes para nuestras vidas permitiéndonos lograr la confianza y seguridad en el momento de expresarnos.

RECOMENDACIONES

- Dar continuidad al Sistema de Gestión de Calidad obtener como resultado el fortalecimiento de su estructura y el mejoramiento de los procesos para garantizar los resultados que desean los usuarios.
- Seguir encuestando la satisfacción del usuario, reuniendo a la comunidad, representantes y líderes comunitarios a cerca del desempeño de las funciones de la Secretaría de Infraestructura.
- Realizar el seguimiento y verificación a los indicadores de gestión del sistema y mediante las auditorías internas el desempeño propio como política de Mejoramiento Continuo.
- Enfatizar en la evaluación del nivel de competencias en la parte del comportamiento, teniendo en cuenta las conductas asociadas para cada competencia del cargo y evaluar el desempeño de las funciones del cargo.

BIBLIOGRAFÍA

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004. INCONTEC
- Ley 872 del 2003. Congreso de la República. Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras del servicio.
- Decreto 4110. Departamento Administrativo de la Función Pública. Reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Gestión por Procesos. Metodología para la mejora permanente de los procesos. Biblioteca LESE de Gestión de Empresas. España 1997
- <http://www.barrancabermeja.gov.co> - concejomunicipal
- <http://www.dafp.gov.co> – sistema de gestión de calidad
- [http:// www.geocities.com/elperiodico2002/historia.htm](http://www.geocities.com/elperiodico2002/historia.htm)
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/evolucioncalidad>
- <http://www.icontec.org.co>
- <http://www.ongconcalidad.org>

ANEXOS

ANEXO A

**DIAGNÓSTICO DEL ESTADO INICIAL DEL
S.G.C. RESPECTO A LOS REQUISITOS DE
LA NTC GP 1000:2004**

ANEXO A. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO INICIAL DEL S.G.C. RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NTC GP 1000:2004

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
							4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1. REQUISITOS GENERALES								
	La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta norma.	X			La Secretaría de infraestructura no tiene implementado un sistema de gestión de calidad.	Se debe establecer, documentar e implementar y mantener un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma NTC GP 1000:2004	X	X
4.1. a)	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación).	X			La Secretaría tiene identificado algunas funciones y actividades a desarrollar pero no tiene definido los procesos para el sistema de gestión de calidad	Se deben identificar los procesos que le permitan a la entidad cumplir su misión (realizar mapa de procesos)	X	X
4.1. b)	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos.	X			Debido a que no se han identificado los procesos en la Secretaría por lo tanto no se existe determinación de la secuencia e interacción de los mismos.	Identificados los procesos, se procede a determinar la secuencia e interacción de los mismos (caracterización de procesos)		X
4.1. c)	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos.		X		La alcaldía de Barrancabermeja cuenta con un control interno de las operaciones que desarrolla cada dependencia, pero el actual control no da pleno cumplimiento a lo establecido en la norma	Se debe analizar el control actual y de acuerdo a este análisis determinar métodos y criterios para asegurar un eficaz y eficiente control de procesos.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
4.1. d)	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.		X		La Secretaría cuenta con la disponibilidad de información y la información no encontrada se puede obtener a través de la Secretaría general quien a manifestado su colaboración, en cuanto a los recursos, los existentes no son adecuados para la operación y control de los procesos	Gestionar a través de la Secretaría general recursos necesarios para dar cumplimiento a la normatividad del control de procesos	X	X
4.1. e)	Se realiza seguimiento y medición a los procesos.		X		La Secretaría de Infraestructura no tiene identificados los procesos del sistema de gestión calidad	Determinar los procesos del sistema de gestión de calidad y realizar el seguimiento y medición a los procesos		X
4.1. f)	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos		X		La Secretaría de infraestructura ejecuta acciones para alcanzar lo planificado, mas no realiza acciones para la mejora continua.	Establecer estrategias para realizar y mantener la mejora continua. Definir la metodología para ejecutar acciones que permitan alcanzar los resultados planificados.		X
4.1.g)	Se han identificado y diseñado, con la participación de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas los puntos de control sobre los riesgos más significativos	X			No existe identificación ni diseño de los puntos de control frente a los riesgos de mayor importancia	Identificar y diseñar los puntos de control frente a los riesgos más significativos	X	X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
4.2. GESTION DOCUMENTAL								
4.2.1. Generalidades								
4.2.1 a)	La política y los objetivos de calidad están documentados.	X			La Secretaría de infraestructura no cuenta con una política y objetivos de calidad documentados.	Identificar las necesidades de la comunidad y metas de la Secretaría (Matriz de correlación) con el objetivo de establecer y documentar la política y objetivos de calidad para la Secretaría con el equipo de calidad		X
4.2.1 b)	Existe un Manual de Calidad.	X			La Secretaría actualmente no cuenta con un manual de calidad.	Elaborar un manual de calidad que cumpla con los requisitos exigidos por la NTC GP 1000:2004.	X	X
4.2.1 c)	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, Auditorías internas de calidad).	X			Actualmente la Secretaría de infraestructura registra la correspondencia enviada y recibida de las diferentes dependencias y los proyectos de las obras realizadas y las obras en ejecución, no existe control de documentos, ni control de registros, ni control de producto no conforme, no se realizan acciones correctivas o preventivas, no se realizan Auditorías internas.	Documentar los procedimientos y registros exigidos por la norma	X	X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
							4.2.1. d)	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
4.2.1. e)	Se diligencian y conservan los registros exigidos por la NTC GP 1000.	X			Existe documentación pero no cumple con la documentación exigida por la norma. La Secretaría de infraestructura diligencia registros como formato de revisión de visitas, formato inspección de obras, formato para entrega de materiales.	Diseñar, diligenciar y conservar los registros exigidos por la norma NTC GP 1000.		X
4.2.2. Manual de Calidad								
	Está documentado el Manual de la Calidad	X			No existe documentado un Manual de Calidad en la Secretaría de Infraestructura	Elaborar y documentar un Manual de calidad que cumpla con los requerimientos de la norma NTC GP 1000.		X
4.2.2. a)	Incluye el alcance y las exclusiones.	X			No existe documentado un Manual de Calidad en la Secretaría de Infraestructura	Verificar que el manual de calidad incluya el alcance, las exclusiones y cumpla con los demás requerimientos de la norma NTC GP 1000.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
4.2.2. b)	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos.	X			La Secretaría de infraestructura no cuenta con un manual de calidad	Elaborar y documentar un Manual de calidad que incluya los procedimientos documentados y cumpla con los demás requerimientos de la norma NTC GP 1000.		X
4.2.2. c)	Incluye la secuencia e interacción de los procesos.	X			La Secretaría de infraestructura no cuenta con un manual de calidad	Verificar Manual de calidad que incluya la secuencia e interacción de los procesos y cumpla con los demás requerimientos de la norma NTC GP 1000.		X
4.2.3. Control de Documentos								
4.2.3. a)	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.	X			La Secretaría no cuenta con un procedimiento documentado para el control de documentos	Definir y documentar el procedimiento de control de documentos que incluya la aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.		X
4.2.3. b)	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reprobación de los documentos.	X			La Secretaría no cuenta con un procedimiento documentado para el control de documentos	Ya definido el procedimiento para el control de documentos incluir dentro del mismo la revisión, actualización y reprobación de los documentos.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
4.2.3. d)	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.	X			La Secretaría no cuenta con un procedimiento documentado para el control de documentos. Actualmente la disponibilidad de la información se encuentra archivada en un solo lugar (sección archivo).	Ya definido el procedimiento para el control de documentos incluir dentro del mismo la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.		X
4.2.3. e)	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos.	X			La Secretaría no cuenta con un procedimiento documentado para el control de documentos. Los documentos son organizados por fechas, pero no existe el procedimiento documentado.	Ya definido el procedimiento para el control de documentos incluir dentro del mismo los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos		X
4.2.3. f)	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución.	X			La Secretaría no cuenta con un procedimiento documentado para el control de documentos	Ya definido el procedimiento para el control de documentos incluir dentro del mismo los mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución.		X
4.2.3. g)	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan.	X			La Secretaría no cuenta con un procedimiento documentado para el control de documentos	Ya definido el procedimiento para el control de documentos incluir dentro del mismo la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan.	X	X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
	Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (Ley de archivos).		X		La Secretaría aplica las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos pero no están documentadas (Ley de archivos: 594 de 2000).	Implementaren la totalidad y documentar disposiciones legales a la Secretaría de Infraestructura para llevar el control de los documentos mediante la ley 594 del 2000.	X	X
4.2.4. Control de Registros								
	Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.		X		Los registros que existen actualmente en la Secretaría no proporcionan evidencia suficiente para dar cumplimiento a los requerimientos de la norma NTC GP 1000:2004	Realizar el control de registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad en el sistema de gestión de la calidad.		X
	Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros.	X			No existe un procedimiento documentado para la identificación y almacenamiento de los registros, recuperación, protección, tiempo de conservación y disposición.	Documentar un procedimiento para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros.		X
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN								
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN								
	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del S.G.C con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.		X		La alta dirección se ha comprometido con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.	Solicitar a la alta dirección una carta de compromiso para obtener evidencia escrita sobre su compromiso con el desarrollo, implementación del S.G.C crear el E. Calidad.	X	X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
5.1. a)	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios		X		La dirección no comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.	La alta dirección debe comunicar a todo el personal a través de medio impreso en cartelera o por intranet la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios periódicamente.	X	X
5.1. b)	Se ha establecido la política de la calidad.	X			En la Secretaría de Infraestructura no se ha establecido una política de calidad.	En acuerdo con la alta dirección se debe conformar un equipo de calidad y posteriormente la política de calidad.		X
5.1. c)	Se han establecido los objetivos de la calidad.	X			La Secretaría de Infraestructura no ha establecido los objetivos de calidad	Establecer los objetivos de calidad acorde con la política de calidad de la Secretaría de Infraestructura.		X
5.1. d)	Se han realizado las revisiones por la dirección.		X		Las revisiones en la Secretaría de Infraestructura son realizadas por el secretario de despacho, actualmente la revisión por la dirección no es completamente satisfactoria para dar cumplimiento a la norma NTC GP 1000.	Planificar y diseñar revisiones por la dirección para dar cumplimiento a la NTC GP 1000.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
5.1. a)	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios		X		La dirección no comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.	La alta dirección debe comunicar a todo el personal a través de medio impreso en cartelera o por intranet la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios periódicamente.	X	X
5.1. b)	Se ha establecido la política de la calidad.	X			En la Secretaría de Infraestructura no se ha establecido una política de calidad.	En acuerdo con la alta dirección se debe conformar un equipo de calidad y posteriormente la política de calidad.		X
5.1. c)	Se han establecido los objetivos de la calidad.	X			La Secretaría de Infraestructura no ha establecido los objetivos de calidad	Establecer los objetivos de calidad acorde con la política de calidad de la Secretaría de Infraestructura.		X
5.1. d)	Se han realizado las revisiones por la dirección.		X		Las revisiones en la Secretaría de Infraestructura son realizadas por el secretario de despacho, actualmente la revisión por la dirección no es completamente satisfactoria para dar cumplimiento a la norma NTC GP 1000.	Planificar y diseñar revisiones por la dirección para dar cumplimiento a la NTC GP 1000.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
5.1. e)	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.		X		Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría de Infraestructura, el secretario de despacho ha garantizado la disponibilidad de los mismos.	Gestionar la entrega de recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	X	X
5.2. ENFOQUE HACIA EL CLIENTE								
	Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción.		X		El la Secretaría de Infraestructura existe un formato para solicitud de servicios y está documentado el procedimiento en el que se describe paso a paso las actividades a realizar para lograr la prestación del servicio (solo para Plan Maestro de Alcantarillado y Autopavimentación).	Planificar y diseñar un registro donde se asegure la determinación de los requisitos del cliente, realizar las visitas y registrarlas. Realizar control a la correspondencia de entrada para gestionar a tiempo la prestación del servicio y garantizar puntualidad en la prestación del mismo		
	En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.	X			En la Secretaría de Infraestructura no existen objetivos de calidad.	Formular los objetivos de la calidad considerando los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
							5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD	
5.3. a)	Es adecuada a la misión de la entidad	X			Actualmente la Secretaría de Infraestructura no cuenta con una política de calidad.	Construir la política de calidad que sea coherente con la misión de la entidad.		X
5.3. b)	Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos	X			Actualmente la Secretaría de Infraestructura no cuenta con una política de calidad.	Construir la política de calidad que sea coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos.	X	X
5.3. c)	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos de sus clientes y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad, y dentro del marco de su misión, de contribuir al logro de los fines esenciales del estado del estado, definidos constitucionalmente.	X			Actualmente la Secretaría de Infraestructura no cuenta con una política de calidad.	Construir la política de calidad que sea coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
5.3. e)	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad.	X			La Secretaría de Infraestructura no cuenta con una política de calidad.	Una vez establecida la política de calidad, la alta dirección debe comunicarla a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad y ellos a su vez deben entenderla.		X
5.3. f)	Se revisa para su adecuación continua.	X			La Secretaría de Infraestructura no cuenta con una política de calidad.	Ya instituida la política de calidad, la alta dirección debe revisarla para una adecuación continua.		X
5.4. PLANIFICACIÓN								
5.4.1 Objetivos de la Calidad								
	Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización.	X			Actualmente en la Secretaría de Infraestructura no se han establecido los objetivos de la calidad.	Coordinar con la alta dirección los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización.		X
	Los objetivos de la calidad son mensurables y coherentes con la política de la calidad	X			Actualmente en la Secretaría de Infraestructura no se han establecido los objetivos de la calidad.	Al determinar los objetivos de la calidad estos deben ser mensurables y consistentes con la política de calidad.		X
	En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.	X			Actualmente en la Secretaría de Infraestructura no se han establecido los objetivos de la calidad.	Al formular los objetivos de la calidad se debe tener en cuenta la consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
5.4.2. a)	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4.1 de la Norma NTC GP 1000:2004, así también como los objetivos de la calidad.	X			No existe planificación de un sistema de calidad en la Secretaría de Infraestructura.	Establecer la planificación del Sistema de Gestión de Calidad dando cumplimiento a al requisito 4.1 de la Norma NTC GP 1000:2004, así también como los objetivos de la calidad.		X
5.4.2. b)	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad.	X			En la Secretaría de Infraestructura no se ha establecido ninguna planificación de calidad.	Planificar en el sistema de calidad la manera de dar cumplimiento a los objetivos de la calidad.		X
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN								
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad								
	Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.		X		Dentro de la entidad se encuentran definidas las funciones y responsabilidades de cada cargo pero no están implementadas	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas dentro de la entidad.		
	Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades	X			En la Secretaría de Infraestructura no han sido comunicadas las responsabilidades y autoridades.	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén comunicadas dentro de la entidad.		

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
5.5.2 Representante de la Dirección								
5.5.2. a)	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	X			La secretaría de infraestructura no ha asignado al representante de la dirección.	La alta dirección debe asignar a un representante de la dirección y definir responsabilidad y la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	X	X
5.5.2. b)	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.	X			La secretaría de infraestructura no ha asignado al representante de la dirección.	La alta dirección debe asignar a un representante de la dirección y definir responsabilidad y la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.		X
5.5.2. c)	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.	X			La secretaría de infraestructura no ha asignado al representante de la dirección.	La alta dirección debe asignar a un representante de la dirección y definir responsabilidad y la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
5.5.3 Comunicación Interna								
	Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad	X			La Secretaría de infraestructura no ha establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad	La Secretaría de Infraestructura debe establecer mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad		X
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN								
5.6.1 Generalidades								
	Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema. La Secretaría realiza revisiones pero no son adecuadas a un Sistema de gestión de calidad, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y planificar la frecuencia y procedimiento de revisión al sistema de gestión de la calidad		X
	La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y realizar la revisión, esta debe ser concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del S.G.C.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
	Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y realizar la revisión, esta debe incluir en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora		X
	Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y realizar la revisión, esta debe incluir la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad.		X
	Se mantiene registros de las revisiones por la dirección.	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y mantener registros de las revisiones por la dirección.		X
5.6.2 Información para la Revisión								
5.6.2. a)	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y analizar en la revisión los resultados de las auditorías		X
5.6.2. b)	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y analizar en la revisión de la retroalimentación de los clientes		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
5.6.2. c)	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y determinar en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.		X
5.6.2. d)	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y considerar en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas		X
5.6.2. e)	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y considerar en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores		X
5.6.2. f)	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y considerar cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad		X
5.6.2. g)	Se consideran las recomendaciones para la mejora.	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y considerar las recomendaciones para la mejora.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
							5.6.2. h)	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad
5.6.3 Resultados de la Revisión								
5.6.3. a)	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y verificar que los resultados de cada revisión incluyan decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos		X
5.6.3. b)	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y verificar que los resultados de cada revisión incluyan decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente.		X
5.6.3. c)	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos	X			No existe un sistema de gestión de calidad en la Secretaría de infraestructura, por lo tanto no existe revisión para este sistema.	Implementar un sistema de gestión de calidad y verificar que los resultados de cada revisión incluyan decisiones sobre las necesidades de recursos		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS								
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS								
6.1. a)	Implementan y mantienen el sistema de gestión de la calidad y mejoran continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.	X			La secretaría de Infraestructura determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema del Sistema de Gestión de Calidad	Gestionar los recursos necesarios para la implementación del Sistema		X
6.1. b)	Aumentan la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	X			La secretaría de Infraestructura está dispuesta a determinar y proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente	Gestionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción de los usuarios.		X
6.2 TALENTO HUMANO								
6.2.1 Generalidades								
	Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia.		X		Los servidores públicos y/o particulares son competentes para la mayoría de los cargos. No en su totalidad debido a que la mayor parte del personal ingresa por política sin tener en cuenta el perfil que requiere el cargo	Verificar en la encuesta previa a la selección del personal que la educación, formación, habilidades y experiencia de la persona a ingresar cumpla con los requisitos del cargo a desempeñar.	X	X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
							6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	
6.2.2. a)	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio.			X	Si se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del servicio.	Garantizar la permanencia en el cumplimiento del presente numeral. La calidad en el servicio se ve afectada por los materiales utilizados en la obra, estos provienen en la mayoría de los casos de almacén (Secretaría General) y no cumplen con los requisitos de calidad para garantizar un excelente servicio	X	X
6.2.2. b)	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades			X	La alcaldía general proporciona formación en diversas áreas, en la que se permite la participación de personal de las diferentes dependencias (Secretarías)	Gestionar formación para todo el personal de la Secretaría de Infraestructura.		X
6.2.2. c)	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.		X		No se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del S.G.C de la entidad. La entidad no tiene implementado un S.G.C. Existe evaluación al final de la prestación del servicio o desarrollo de la obra.	Evaluar las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
6.2.2. d)	Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad	X			No se cumple el presente numeral, no se evidencia compromiso con la entidad. Los objetivos de calidad no están definidos.	Definir los objetivos de calidad y concientizar todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas en la secretaría de Infraestructura, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad		X
6.2.2. e)	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.			X	Se mantienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. Se encuentran en la Secretaría general y una copia en la Secretaría de Infraestructura	Actualizar la información sobre servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
							6.3. INFRAESTRUCTURA	
	Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.		X		Se han realizado estudios y actualmente existe un diseño o plano sobre la reestructuración de la secretaría con el fin de lograr conformidad con los requisitos del servicio. No se ha realizado la obra falta de gestión administrativa de la Secretaría y por ausencia del compromiso por parte de la alcaldía	Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo del servicio		X
	Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.		X		La secretaría de Infraestructura cuenta con alguna de infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.	Incluir equipos de computo, software y determinar los cambios en la maquinaria o herramientas ya sea por su mal estado o ausencia	X	X
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO								
	Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.		X		La identificación de las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio es realizada por los trabajadores,	Gestionar las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
	Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales).	X			La secretaría de Infraestructura no tiene identificado los procesos misionales, pero si tienen un procedimiento (no documentado) para la prestación del servicio	Identificar los procesos misionales mediante la realización de un mapa de procesos.		X
7.1. a)	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio.	X			La secretaría no tiene determinado los objetivos de calidad para la prestación del servicio	Determinar los objetivos de calidad para la prestación del servicio y estructurar de esta forma la política de calidad acorde con la misión de la Secretaría.		X
7.1. b)	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio.			X	La organización ha determinado la necesidad de documentar los procedimientos con la finalidad de ofrecer un mejor servicio y se ha comprometido para proporcionar los recursos necesarios.	Establecer procedimientos documentados y gestionar la entrega de recursos específicos para el servicio		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
							7.1. c)	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.
7.1. d)	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos.	X			La organización cuenta con algunos instructivos de trabajo pero no evidencian cumplimiento de los procesos con los requisitos de la norma	Determinar los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos.		X
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES								
7.2.1. a)	La entidad ha determinado los requisitos del servicio especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo.		X		La secretaría determina mediante el diligenciamiento de un formato de solicitud la necesidad del usuario o comunidad, es este primer contacto no se informa al usuario disponibilidad de los recursos ni se estipulan fechas de entrega.	Determinar los requisitos del servicio especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
7.2.1. b)	La entidad ha determinado los requisitos del servicio no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada			X	La entidad si ha identificado aquellos requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la prestación del servicio	Identificar y cumplir con los requisitos del servicio no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada		X
7.2.1. c)	La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio.			X	La Secretaría ha identificado y cumple con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la prestación del servicio de infraestructura al municipio	Verificar la existencia de otros requisitos legales aplicables a la prestación del servicio de infraestructura.	X	X
7.2.1. d)	Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad			X	La secretaría determina otros requisitos relacionados con el servicio en el caso de obras o proyectos especiales.	Determinar aquellas obras para las cuales se requiere un tratamiento especial.		
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio								
7.2.2. a)	Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente.	X			La secretaría de Infraestructura recibe la solicitud del cliente posteriormente se gestionan los recursos para la prestación del servicio, en esta fase se da prioridad a las solicitudes. En el caso de los proyectos de inversión social estos se inscriben en el Banco de proyectos y posteriormente se estudia en hacienda y tesoro para su financiación.	Revisar y asegurar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
7.2.2. b)	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente.		X		La entidad expresa al usuario el alcance en la prestación del servicio solicitado.	Asegurar que la Secretaría resuelva las diferencias que existen entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el usuario o comunidad.		X
7.2.2. c)	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos		X		La Secretaría cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. En muchos casos la demora en la prestación del servicio se debe a la ausencia de recursos para el desarrollo de la obra.	Asegurar la disponibilidad de recursos para la prestación del servicio y realizar capacitación al personal todo el personal de la secretaría		X
	Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen.		X		Ya diligenciado y entregado el formato de solicitud de necesidades, la secretaría inspecciona el lugar donde se va a realizar la obra o servicio y se registra, posteriormente se estudio y se determinan los recursos y las condiciones o requisitos bajo las cuales se puede desarrollar el servicio. Referente a los contratos se conservan los resultados de la revisión de los proyectos y radicados de inscripción en el banco de proyectos.	Conservar registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio y de las acciones que en esta revisión se originen.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
								Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones.
7.2.3 Comunicación con los Clientes								
7.2.3. a)	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio	X			En la secretaría de infraestructura no se han implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información sobre el servicio.	Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio		X
7.2.3. b)	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)	X			En la Secretaría no se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio).	Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)		

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
7.2.3. c)	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes; relativa a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)	X			Las reclamaciones, quejas, sugerencias o reclamos son manejados por Control Interno para ello existe registro y un tiempo para dar respuesta.	Determinar e implementar disposiciones eficaces de comunicación con los clientes relativas a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias en la Secretaría de Infraestructura en forma independiente.		X
7.2.3. d)	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente relativo; a la participación ciudadana.	X			La comunicación con la ciudadanía se realiza a través de los presidentes de acción comunal de cada barrio no se ha determinado un procedimiento o canal de comunicación.	Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente relativo; a la participación ciudadana.		X
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO								
	Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio. Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado				En la Secretaria de Infraestructura una vez identificada la necesidad en la prestación del servicio Se diseña en conjunto con la oficina asesora de planeación las obras y proyectos a desarrollar.	La Secretaría de Infraestructura debe asegurarse que los diseños cumplan con los requisitos especificados y de esa manera poder ejecutar las obras o proyectos.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS								
7.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios								
	Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables. - se establecen controles, evaluación y criterios de evaluación a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad.	X			La secretaría de infraestructura no realiza la adquisición de bienes directamente, este proceso lo realiza la secretaría general de acuerdo a las especificaciones de la Secretaría de Infraestructura, el proceso en el caso de contratación se estructura buscando asegurar que el servicio comprado cumpla con los requisitos y especificaciones de la secretaría	La Secretaría debe asegurarse que el producto adquirido cumple con los requisitos especificados y realizar la evaluación y selección de proveedores siendo esta objetiva.		X
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios								
	- Se definen los requisitos para la aprobación del producto o servicio, procedimientos, procedimientos y equipos, los requisitos para la calificación del personal y los requisitos del sistema de gestión de calidad.	X			No se definen los requisitos para la aprobación del producto o servicio, procedimientos, procedimientos y equipos, los requisitos para la calificación del personal y los requisitos del sistema de gestión de calidad.	La Secretaría debe asegurarse de la adecuación de los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados antes de comunicárselos al proveedor		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
							7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	
	Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones. Si la entidad o su cliente se proponen verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidos en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio.	X			No se encuentran implementadas las actividades para la verificación del producto comprado, la entidad no verifica en las instalaciones del proveedor el producto comprado, no existen documentos definidos para realizar verificación y métodos de aceptación	Implementar actividades necesarias para realizar la verificación del producto comprado, verificar las instalaciones del proveedor.		X
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO								
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio								
	Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio. Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio, incluyen también la disponibilidad de instrucciones de trabajo, equipo apropiado para la producción o prestación		X		La secretaría cuenta con una etapa precontractual donde se realiza la planificación del proyecto, contractual donde desarrolla la prestación del servicio y postcontractual donde se realiza seguimiento a los proyectos u obras. No cuentan con todos los equipos necesarios para prestar el servicio y manejan muy poco	Controlar mejor la prestación del servicio mediante manuales, formatos o instructivos de trabajo y gestionar los equipos apropiados para el servicio.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio								
	Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales).				El presente numeral no aplica para la Secretaría de Infraestructura.	Los procesos misionales de la Secretaría se controlan mediante actividades de supervisión precontractuales, contractuales y pos contractuales de obras, estudios y diseños, por lo tanto las falencias se identifican y se corrigen oportunamente. Una vez prestado el servicio, en los casos que aplique, se definen actividades de seguimiento para garantizar el cumplimiento con los requisitos legales y la efectividad en la prestación del servicio.		
7.5.3. Identificación y Trazabilidad								
	Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio. Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento. Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio.			X	La Secretaría identifica el servicio mediante la planeación y las etapas mencionadas en el numeral 7.5.2, se registra y controla el servicio prestado	Identificar y controlar la prestación del servicio mediante trazabilidad en la Secretaría de Infraestructura.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoria- mente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
7.5.4 Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)								
	<p>Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización.</p> <p>Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.</p> <p>Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso.</p> <p>Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso.</p>	X			Este numeral no aplica y se excluye en la Secretaría de Infraestructura, porque no se administran bienes de usuarios.	No aplica		
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio								
	<p>Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto.</p> <p>La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección</p> <p>La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo.</p>		X		La preservación de conformidad para este numeral solo aplica para los materiales y la maquinaria, estos son debidamente almacenados y protegidos.	Diseñar formatos o constancias en donde se especifique a los usuarios las condiciones bajo las cuales se desarrolló y se entrega la obra o proyecto.		

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
							7.6. Control de los equipos de medición y seguimiento	
	<p>Se identifican las mediciones, el seguimiento y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del producto y/o servicio con los requisitos.</p> <p>Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales.</p> <p>Cuando se detecta que un equipo de medición no tiene la capacidad de medición requerida, se le ajusta o reajusta según sea necesario.</p>		X		La entidad realiza la medición y calibración de los equipos, pero no tiene establecidos los periodos para repetir este procedimiento, la maquinaria y equipos no se calibran ni verifican antes de la prestación del servicio.	Determinar el seguimiento y medición a realizar con el fin de proporcionar evidencia de conformidad con la prestación del servicio		X
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA								
8.1. GENERALIDADES								
	Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.	X			No existe un proceso para la medición, análisis y mejora en la prestación del servicio en la Secretaría	Planificar los procesos necesarios de medición y seguimiento, análisis y mejora.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
							8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
8.2.1. Satisfacción del cliente								
	Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.	X			La Secretaría de Infraestructura no ha diseñado ha establecido un seguimiento para la satisfacción de los usuarios.	Realizar un seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad y establecer los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.		X
8.2.2. Auditoría interna (de calidad)								
	En las Auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTC GP 1000:2004, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad.	X			La Secretaría de infraestructura no realiza ni tiene establecido un procedimiento para realizar las auditorías internas de calidad	Implementado el sistema de calidad establecer un procedimiento para realizar auditorías internas conforme a la norma NTC GP 1000:2004.		

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoria- mente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
							8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	
	<p>Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad.</p> <p>Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados.</p> <p>Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.</p>	X			La Secretaría de infraestructura no cuenta con un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y medición de los procesos.	Aplicar un sistema de evaluación para el seguimiento y medición de los procesos, que demuestre eficacia, eficiencia y efectividad. Llevar a cabo acciones correctivas cuando se alcancen los resultados.	X	X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
8.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o servicio								
	<p>Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio.</p> <p>Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio.</p> <p>Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio.</p> <p>Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio.</p>	X			La Secretaría de infraestructura no realiza seguimiento y medición a las características del servicio	Medir y hacer un seguimiento de las características del servicio ofrecido		X
8.3. CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME								
	<p>Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.</p> <p>Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme.</p>	X			La Secretaría de Infraestructura no tiene control del servicio no conforme	Asegurarse que el servicio no conforme con los requisitos del usuario, se identifica y se controla para prevenir su uso entrega no intencional. Definir las acciones para eliminar la no conformidad detectada.		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
8.4. ANÁLISIS DE DATOS								
	<p>Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.</p> <p>Se recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.</p>	X			<p>La Secretaría de Infraestructura no determina, ni recopila y no analiza datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>Determinar, recopilar y analizar datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Los datos deben proporcionar información sobre satisfacción del cliente, conformidad con los requisitos del servicio y las características y tendencias del servicio</p>		X
8.5. MEJORA								
8.5.1 Mejora Continua								
	<p>La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de Auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, AC y preventivas y la revisión por la dirección.</p>	X			<p>La secretaría de infraestructura no tiene implementado un proceso de mejora continua.</p>	<p>Determinar e implementar el proceso de mejora continua teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.</p>		X

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple plenamente	Estado Actual	Acciones a realizar	Evidencia	
							Verbal	Escrita
8.5.2. Acciones correctivas								
	Se revisan las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los clientes) Se determinan y eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir. Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas.	X			La secretaría de Infraestructura no maneja el proceso de mejora ni realiza acciones correctivas.	Tomar acciones para eliminar las no conformidades detectadas después de la AUDITORÍA interna cuando se implemente el Sistema de Gestión de Calidad.		X
8.5.3. Acciones preventivas								
	Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales. Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar AP, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada. Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas.	X			La Secretaría de Infraestructura no ha establecido un procedimiento para realiza acciones preventivas.	Determinar un procedimiento para identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados y revisar la acción tomada.		X

ANEXO B

MEDIOS DE DIFUSIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



ALCALDIA DE BARRANCABERMEJA

SENSIBILIZACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC GP 1000:2004



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA LIDERANDO LA CALIDAD

PRESENTADO POR:
LAURA I. CARDONA F.
NIMAN E. VELASQUEZ J.

FASES DEL PROYECTO PARA LA IMPLEMENTACION DEL SGC

- **DIAGNOSTICO**
Corresponde a una evaluación inicial del estado de la Entidad respecto a los requisitos de la norma NTCGP1000:2004.
- El diagnóstico del sistema de gestión de la calidad es la fase inicial del proyecto la cual se convierte en la radiografía de la entidad respecto al grado de aplicación de la norma NTCGP1000:2004.
- **PLANEACION**
En esta fase se determinan las actividades a efectuar para subsanar las diferencias entre lo que tiene la entidad y lo que debe tener según la norma NTCGP1000:2004.
- **DISEÑO**
Corresponde a la definición de soluciones para cumplir con los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000:2004.
- **IMPLEMENTACION**
Se realiza la divulgación y aplicación del soporte documental elaborado en la fase de diseño.

INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CALIDAD

Grado en que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con necesidades o expectativas, generalmente implícitas u obligatorias

DESDE CUANDO SE HABLA DE CALIDAD

- En los años 40 se hablaba de inspección, de tal modo que los productos finales probaban al 100% para intentar asegurar ausencia de defectos.
- La crisis económica de los años 70, hizo que las empresas se replantean su forma de actuar buscando incrementar la eficacia y eficiencia de sus sistemas de producción.
- En las últimas décadas, el concepto de calidad ha evolucionado, desde el punto de referirse no solo a la fabricación de productos sino de abarcar el sistema de gestión de la calidad en oia empresa.

"Todos estos cambios hicieron que el concepto de calidad se interpretara como sinónimo de: **SATISFACCION DEL CLIENTE**".

NORMATIVIDAD

LEY 872 DE 2003

Por la cual se crea el S.G.C (Sistema de Gestión de la Calidad) en la Rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras del servicio.



ARTICULO 1: CREACION DEL S.G.C

- El S.G.C se creará como herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional.
- El S.G.C adoptará en cada entidad un enfoque basado en procesos que se surten al

interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios.

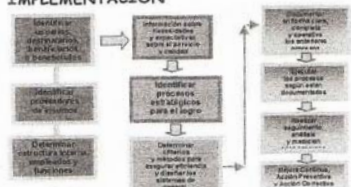
ARTICULO 2: ENTIDADES Y AGENTE OBLIGADOS

Obligatorio para entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Publico, Corporaciones autónomas regionales, Entidades del Sistema de Seguridad Social, Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios, La máxima autoridad tendrá la responsabilidad de implementar, revisar y perfeccionar el S.G.C, El incumplimiento será causal de mala conducta, Las entidades obligadas a aplicar el S.G.C contarán con un término máximo de (4) años.

ARTICULO 3: CARACTERÍSTICAS DEL S.G.C

El S.G.C se desarrollará de manera: Integral, Intrínseca, Confiable, Económica, Técnica, Particular en cada organización, Obligatorio para todos los funcionarios, Busca satisfacción de los usuarios, Complementario al control interno (Ley 489 de 1998),

ARTICULO 4: REQUISITOS PARA SU IMPLEMENTACION



ARTICULO 5: FUNCIONALIDAD

Detectar y corregir oportunamente las NO CONFORMIDADES que afecten la satisfacción del usuario, Controlar procesos, Registrar desviaciones detectadas y acciones correctivas (AC), Facilitar control político y ciudadano, Ajustar procedimientos y metodologías según normas internacionales.

ARTICULO 6: NORMALIZACION DE CALIDAD EN LA GESTION

La norma Técnica Colombiana expedida por el Gobierno debe contener como mínimo:

- Los requisitos que debe contener la documentación necesaria para el funcionamiento del S.G.C:
 1. Políticas y objetivos
 2. Manuales de procedimientos
 3. Planificación, operación y control de procesos e información.
- Mínimos factores de calidad que deben cumplir las entidades en:
 1. Procesos de planeación y diseño.
 2. Gestión Humana e Infraestructura.
 3. Comunicación y atención a usuarios.
 4. INDICADORES (eficiencia y eficacia).
 5. Procesos de seguimiento y medición de la calidad de servicio y resultado.
 6. Objetivos y principio de acciones de mejoramiento y Acción Preventiva y AC.

ARTICULO 7: CERTIFICACION DE CALIDAD

- Estimulos a entidades
- Certificación por parte de una entidad gubernamental.

ARTICULO 8: APOYO ESTATAL

- Escuela Superior de Administración Publica (ESAP), SENA, Departamento Administrativo

de la Función Publica (DAFP), Demás instituciones de orden nacional y distrital.

DECRETO 4110 DE 2004

Por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública

ARTICULO 1: ADOPCION DE LA NTCGP 1000:2004

La cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un S.G.C.

ARTICULO 2. ESTABLECER Y DESARROLLAR EL SGC EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente o de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos.

ARTICULO 3. DISEÑAR SISTEMAS DE SEGUIMIENTO

Para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del S.G.C incluyendo los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

ARTICULO 4. ESTIMULOS Y RECONOCIMIENTOS

Para aquellas entidades que del orden nacional y territorial que hayan implementado del S.G.C a través del Premio Nac. de la Alta Gerencia y Banco de Éxitos que lidera el DAFP.



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
LIDERANDO LA CALIDAD



ALCALDIA MUNICIPAL DE
BARRANCABERMEJA

TALLER

NOMBRES Y APELLIDOS: Edgar Pineda Echeverry
CARGO: Operador Maq. FECHA: 12-Feb-07 HORA: 7:30.
ENCUESTADORES: Laura Cardona - Niman Velásquez

1. CUAL ES SU CARGO?
Operario de maquinaria.
2. CUALES SON SUS FUNCIONES?
Ayudante del operador, en el manejo del Ulsro compactador y el Camo Ranger
3. QUE ENTIENDE POR PROCESO?
Son los medios por el cual se deben realizar para lograr una perfecta ejecución de una labor a realizar.
4. QUE PROCESOS MANEJA EN SU CARGO?
Velar porque los maquinas a mi cargo estén en perfecto estado para los trabajos a realizar.
5. QUE DOCUMENTOS MANEJA?
6. PARA USTED QUE ES CALIDAD
Es tratar con los medios existentes de lograr q' los procesos a ejecutar sean lo mejor posible.



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
LIDERANDO LA CALIDAD



ALCALDIA MUNICIPAL DE
BARRANCABERMEJA

TALLER

NOMBRES Y APELLIDOS: Naima Diaz
CARGO: FECHA: 12/feb/07 HORA: 7:30 am
ENCUESTADORES: Laura Cardona - Niman Velásquez

1. CUAL ES SU CARGO?
Profesional Universitario
2. CUALES SON SUS FUNCIONES?
Supervisiones e intervenciones de obra.
Etapa Precontractual, Contractual y Poscontractual de proyectos.
3. QUE ENTIENDE POR PROCESO?
Etapas o pasos para lograr un objetivo.
4. QUE PROCESOS MANEJA EN SU CARGO?
los procesos de contratación en todos sus etapas mencionados en las funciones.
5. QUE DOCUMENTOS MANEJA?
metodología de bancos de proyectos
disponibilidades, rp, contratos, formatos, oficios, resoluciones
etc...
6. PARA USTED QUE ES CALIDAD
Es prestar un servicio con eficiencia, efectividad y eficacia.

ANEXO C

EVIDENCIAS DE ASISTENCIA A LAS CAPACITACIONES

ANEXO C. EVIDENCIAS DE ASISTENCIA A LAS CAPACITACIONES



ALCALDIA MUNICIPAL
DE BARRANCABERMEJA



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
LIDERANDO LA CALIDAD

LISTADO DE ASISTENCIA

TEMA: SOCIALIZACION DE LA METODOLOGIA Y FASES DEL PROYECTO

CONFERENCISTAS: [Firma] x [Firma]

FECHA: 12 feb 107 LUGAR: SEC. INFRAESTR. HORA: 7:00am

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
Jorge Eliect Salas Gomez	17.569.919	Operador 1A	[Firma]
Juan Gabriel Rodriguez	5.773.668	Alfombril II	[Firma]
Humberto Patino Martinez	91.423.792	Mecanico	[Firma]
Paul Torres Duque	13.873.506	Operario	[Firma]
Robinson Cautillo	91428235	Pintor II	[Firma]
Isaías Galvis Mayano	91429976	Plomero 1A	[Firma]
Samuel Bautista	5.504.713	Coordinador	[Firma]
Victor M. Lizaro	5.773.748	Operador 1B	[Firma]
Blanca Alicia Guillen	62456251	Pintor I	[Firma]
MARLENE CESTI G	79734550	Operario	[Firma]
MILANDA RAMA JIM	73020141	Plomero	[Firma]
MARIO ALVAREZ	17081532	Operario	[Firma]
Balthazar Brinze Pitta	13254331	Operador	[Firma]
Florencia Ospina	17.888.041	Operario	[Firma]
Edoardo Romini Molano	77.020.719	Operario	[Firma]
Diego Quintana H	91420581	Oper. Cond. IV	[Firma]
Julio Cesar Garcia J	91420581	Operario	[Firma]
Juris Edo Afonso	91421481	Electricista	[Firma]
Disney E. Gil Garcia	91421248	Operario	[Firma]
Gustavo Delgado M	13803644	Tecnico	[Firma]
Digna Leiva C	62465062	Secretaria	[Firma]
Yanis Triana Vilchez	91427022	Operario II	[Firma]
Camelano Del Villar	17.568.790	Operario	[Firma]
Edgar Duque E	77354847	Operario	[Firma]



ALCALDIA MUNICIPAL
DE BARRANCABERMEJA



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
LIDERANDO LA CALIDAD

LISTADO DE ASISTENCIA

TEMA: GENERALIDADES SOBRE CAUADO Y NTC GP 1000:2004

CONFERENCISTAS: NIMAN E. VELASQUEZ y LAURA J. CARBONA

FECHA: 20 Feb 107 LUGAR: SEC. DE INFRAESTR. HORA: 7:00am

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
Manuel Serna Olvera	91430269	Electricista	[Firma]
Fernando Quintero Chacon	91422449	Operario	[Firma]
Diego Gomez Obledo	91200691	Cadenero	[Firma]
Laura Gomez Gomez	43.514.162	Sec. Inf. Gen.	[Firma]
Orlando Anibal Puerto	91421201	Operario	[Firma]
Robinson Gil Perez	91440.822	Operario	[Firma]
Geovanny Cuevas J	91423237	Operario	[Firma]
Paul Torres Duque	13.873.506	Operario	[Firma]
Bethany Cifuentes D.	91427469	Operario	[Firma]
Humberto Galano H	91423232	Mecanico	[Firma]
Diego Torres H	91420581	Operario	[Firma]
Fernando Buitrago P	91420581	Operario	[Firma]
Diego Gil	91421248	Operario	[Firma]
Luis Fernando Armenta	91421248	Electricista	[Firma]
Humberto Sarabia M	91444.359	Operario	[Firma]
Oscar Herrero	91424761	Operario	[Firma]
Alexander Lopez C	91443.689	Operario	[Firma]
Juan Murcia C	91428035	Operario	[Firma]
Julio Cesar Gomez D.	91424.751	Operario	[Firma]
Isaías Galvis Mayano	91429976	Operario	[Firma]
Luciano Delgado	91420581	Operario	[Firma]
Yanis Triana Vilchez	91427022	Operario	[Firma]
Camelano Del Villar	17.568.790	Operario	[Firma]
Edgar Duque E	77354847	Operario	[Firma]

[Firma]
FIRMA DE CONFERENCISTA

[Firma]
FIRMA DE CONFERENCISTA



ALCALDIA MUNICIPAL
DE BARRANCABERMEJA



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
LIDERANDO LA CALIDAD

LISTADO DE ASISTENCIA

TEMA: SENS. DEL NIAPA DEL NIAPA DE PROC. Y MANUAL DE CAL.

CONFERENCISTAS: LAURA I. CARDONA Y *(Signature)* NIKIAN VELAZQUEZ

FECHA: 30 OCT /07 LUGAR: DEC. DE INFRAESTRUCTURA HORA: 7:00AM

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
Diego Alberto Torres Alvarado	91590710	Operador 7	<i>(Signature)</i>
Angel S. Jaramba	91434988	Comerciante	<i>(Signature)</i>
Hector Paolino	91423529	Operador	<i>(Signature)</i>
Jose Torres	91416361	Soldador	<i>(Signature)</i>
Raul Torres Duran	13887946	Operario	<i>(Signature)</i>
Eduardo E. Comiral Montero	77020119	Capataz	<i>(Signature)</i>
Roberto Rangel Amaris	91423931	Pinitor	<i>(Signature)</i>
Victor H. Lizaro	5773145	Operario	<i>(Signature)</i>
Isaías Galvis Hoyano	91423486	Pinitor	<i>(Signature)</i>
Julio Cesar Gomez Duran	91424751	Capataz	<i>(Signature)</i>
Dario Alvarez	17879532	Jefe de obra	<i>(Signature)</i>
Ulpiano Quintejo H	41420581	Operario con	<i>(Signature)</i>
Samuel Baulido	5804317	Cond.	<i>(Signature)</i>
Alexander Lopez Gueini	91444689	Electricista	<i>(Signature)</i>
Geor. Pineda Echeverry	991354847	Operario	<i>(Signature)</i>
HERNAN MAY LINZ V	88177304	ALBAÑIL	<i>(Signature)</i>
José E. Salas Gomez	13569919	Operario	<i>(Signature)</i>
Maria Eugenia Conde	21870700	Condicion	<i>(Signature)</i>

(Signature)
FIRMA DE CONFERENCISTA

(Signature)
FIRMA DE CONFERENCISTA



ALCALDIA MUNICIPAL
DE BARRANCABERMEJA



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
LIDERANDO LA CALIDAD

LISTADO DE ASISTENCIA

TEMA: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CONFERENCISTAS: *(Signature)* Y *(Signature)*

FECHA: 23 NOV /07 LUGAR: DEC. DE INFRAEST. HORA: 7:00am.

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
ESTEBAN ARENA	91263443	Auxiliar	<i>(Signature)</i>
DIORNNY GUEDES	91413473	AUX. MAQUINARIA	<i>(Signature)</i>
Angel Jaramba	91434988	Comerciante	<i>(Signature)</i>
Jose Torres	91416361	Soldador	<i>(Signature)</i>
NIRVIA FLOREZ ACOSTA	5182021	CONDICION	<i>(Signature)</i>
Roberto Rangel Amaris	91423931	Pinitor	<i>(Signature)</i>
José Luis Zapata Duran	32928626	ARQUITECTA	<i>(Signature)</i>
Roberto Alvarez G.	91423529	CONDICION	<i>(Signature)</i>
Felipe Gomez	91421123	Operario	<i>(Signature)</i>
Carolina Carolina Diaz	37172943	Operario	<i>(Signature)</i>
Roberto Martin H.	63464674	SECRETARIA	<i>(Signature)</i>

ANEXO D

CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

ANEXO D. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD



ALCALDÍA DE BARRANCABERMEJA



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

ACTA DE REUNION

FECHA: 24 de Abril de 2007

OBJETIVO DE LA REUNION: Designar el Representante o Director de calidad y conformar el comité de calidad de la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja.

TEMAS TRATADOS:

- Designación del representante o director de calidad determinando las funciones y responsabilidades que asumirá.
- Conformación del comité de calidad para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría de Infraestructura.

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA REUNIÓN:

Se nombró a Josefina Zapata Duran, Profesional Universitario, como representante de la dirección para el sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Infraestructura.

Los roles y responsabilidades se definen a continuación:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad;
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

El Comité de Calidad queda conformado por:

1. Eduardo Ramírez Montaña - Capataz
2. Ana Mileydy Palma - H.S.E.Q
3. Julio Cesar Gómez - Capataz
4. Javier Triana Vilardi - Profesional Universitario
5. Josefina Zapata Duran - Profesional Universitario
6. Níman E. Velásquez Jaimes - Coordinador de Calidad
7. Laura I. Cardona Fuentes - Coordinador de Calidad

Los roles y responsabilidades se definen a continuación:

- Aportar el conocimiento técnico y el soporte administrativo requerido para la realización de los trabajos de levantamiento de los procesos y procedimientos actuales.
- Realizar todas las actividades requeridas para el desarrollo del proyecto.
- Adoptar las directrices, procedimientos, instructivos etc. divulgados durante la fase de implementación del sistema de calidad y mantener la evidencia objetiva de que ello se realizó.
- Revisar y aprobar la documentación elaborada
- Divulgar los procedimientos documentados y demás información propia del proceso a todas las personas que intervienen.
- Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización del proyecto.

No.	NOMBRE	ASISTENTES	
		CARGO	FIRMA
1	Eduardo Ramírez Montaña	Capataz	
2	Ana Mileydy Palma	H.S.E.Q	
3	Julio Cesar Gómez	Capataz	
4	Javier Triana Vilardi	Profesional Universitario	
5	Josefina Zapata Duran	Profesional Universitario	
6	Níman E. Velásquez Jaimes	Coordinador de Calidad	
7	Laura I. Cardona Fuentes	Coordinador de Calidad	

 Coordinador de Calidad

 Coordinador de Calidad

ANEXO E

MATRIZ DE CORRELACIÓN O DE PRIORIZACIÓN

ANEXO E. MATRIZ DE CORRELACIÓN O DE PRIORIZACIÓN

NECESIDADES DEL USUARIO		Autopavimentación	Alcantarillado	Arreglo de vía y edificios públicos	Cumplimiento en el cronograma de ejecución de obras	Medios para presentar quejas y reclamos	TOTAL
NECESIDADES DE LA SECRETARÍA							
1	Comunicación y divulgación a los clientes internos y externos	4	4	4	1	3	16
2	Establecer mecanismos de participación ciudadana	3	3	2	3	1	12
3	Personal capacitado y comprometido	5	5	5	4	0	19
4	Requerimiento optimo de insumos y maquinaria	4	4	4	1	0	13
5	Proveedores	4	4	4	0	1	17
TOTAL		20	20	19	9	5	

RELACION
0: Ninguna
1: Bajo
2: Medio Bajo
3: Medio
4: Medio Alto
5: Alto

ANEXO F

MANUAL DE CALIDAD



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 1 de 46

MANUAL DE CALIDAD



SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE BARRANCABERMEJA

LIDERANDO LA CALIDAD

NTC GP 1000:2004

Elaborado por: Laura Cardona Níman Velásquez	Reviso: Javier Bornacelli	Aprobó: Josefina Zapata	Lugar de archivo: Carpeta SGC
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Sec. Infraestructura	Cargo: Rep. de dirección	Tipo de documento: Interno
Fecha: 21/07/07	Fecha: 23/07/07	Fecha: 28/08/07	Tiempo de retención: TRD



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 2 de 46

CONTROL DE CAMBIOS

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Cambios realizados</i>
0	07-12-07	Versión original

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN (COPIAS CONTROLADAS)

No está permitida la reproducción de este Manual de la Calidad, ni distribución total o parcial, sin la autorización expresa de la Dirección de la Secretaría.

Copia No:

Entregada a:

Fecha de entrega:

<i>N. Copia</i>	<i>Fecha</i>	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Firma</i>
	30/08/07	Edgar Cote	Alcalde de Barrancabermeja	
	30/08/07	Javier Bornacelly	Secretario de Infraestructura	
	30/08/07	Josefina Zapata	Profesional universitario	



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 3 de 46

TABLA DE CONTENIDO

1 GENERALIDADES

- 1.1 PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD
- 1.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SGC
- 1.3 ORGANIZACIÓN DE LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA PARA IMPLEMENTAR Y MANTENER EL SGC
- 1.4 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD
- 1.5 DEFINICIONES

2 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

- 2.1 PRESENTACIÓN DE LA SECRETARÍA
- 2.2 MISIÓN
- 2.3 VISIÓN
- 2.4 PRINCIPIOS Y VALORES
- 2.5 POLÍTICA DE CALIDAD
- 2.6 OBJETIVOS DE CALIDAD
- 2.7 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS
- 2.8 USUARIOS
- 2.9 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 2.10. PROCESOS DE LA SECRETARÍA
 - 2.10.1. Mapa de Procesos
 - 2.10.2. Caracterización de los Procesos

3 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. CAPÍTULO CUARTO DE LA NORMA: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 3.1.1. REQUISITOS GENERALES
- 3.1.2. GESTIÓN DOCUMENTAL

3.2. CAPÍTULO QUINTO DE LA NORMA: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 3.2.1. COMPROMISO CON LA DIRECCIÓN
- 3.2.2. ENFOQUE AL CLIENTE
- 3.2.3. POLÍTICA DE CALIDAD
- 3.2.4. PLANIFICACIÓN



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 4 de 46

- 3.2.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
- 3.2.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3.3. CAPÍTULO SEXTO DE LA NORMA: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 3.3.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS
- 3.3.2. TALENTO HUMANO
- 3.3.3. INFRAESTRUCTURA
- 3.3.4. AMBIENTE DE TRABAJO

3.4. CAPÍTULO SEPTIMO DE LA NORMA: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 3.4.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
- 3.4.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
- 3.4.3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
- 3.4.4. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 3.4.5. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

3.5 CAPÍTULO OCTAVO DE LA NORMA: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 3.5.1. GENERALIDADES
- 3.5.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
- 3.5.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
- 3.5.4. ANÁLISIS DE DATOS
- 3.5.5. MEJORA



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 5 de 46

1. GENERALIDADES

1.1 PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual tiene como propósito describir el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que ha sido implementado y se mantiene en la Secretaría de Infraestructura.

Igualmente, el Manual de Calidad busca que se conozca el compromiso adquirido por la Secretaría respecto a la satisfacción de sus usuarios: ciudadanos, entidades vinculadas y funcionarios de la Secretaría.

Dicho compromiso se enfoca hacia el logro permanente de las directrices y objetivos que constituyen la política de calidad, la cual enmarca y orienta la operación del SGC.

1.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SGC

El SGC de la Secretaría de Infraestructura en la Alcaldía de Barrancabermeja se basa en la aplicación de los requisitos de la norma NTC GP 1000:2004 "Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y Otras Entidades Prestadoras de Servicios". Requisitos según lo dispuesto en el Decreto 4110 de 2004, el cual a su vez reglamenta la Ley 872 de 2003.

ALCANCE

La Secretaría de infraestructura de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, ha tomado como alcance del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma NTC GP 1000:2004 la implementación de los procesos misionales: atención al usuario; elaboración y planeación de obras, estudios y diseños; Planeamiento urbano y Contratación pública e interventoría de obras a través de los procesos estratégicos y de evaluación: Dirección estratégica, gestión de calidad y mejora continua, apoyados en los procesos de gestión de infraestructura, gestión financiera y gestión humana (**Mapa de procesos código: GC-MP-O-01**).

EXCLUSIONES

En el SGC basado en la NTC GP 1000:2004 de la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja no aplican los siguientes numerales de la norma:



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 6 de 46

- ✚ Numeral 7.5.2: Validación de los Proceso de Producción y Prestación de Servicios. Los procesos misionales de la Secretaría se controlan mediante actividades de supervisión precontractuales, contractuales y pos contractuales de obras, estudios y diseños, por lo tanto las falencias se identifican y se corrigen oportunamente. Una vez prestado el servicio, en los casos que aplique, se definen actividades de seguimiento para garantizar el cumplimiento con los requisitos legales y la efectividad en la prestación del servicio.
- ✚ Propiedad del Cliente (numeral 7.5.4): La Secretaría no adquieren bienes de los clientes, ni los tiene bajo su control para realizar la prestación del servicio.

1.3 ORGANIZACIÓN DE LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA PARA IMPLEMENTAR Y MANTENER EL SGC

Conforme lo establece en la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4110 de 2004 la máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto, el compromiso de la alta dirección en la Secretaría de infraestructura es fundamental para lograr el éxito en la implementación del Sistema en armonía con los preceptos legales.

Para facilitar y agilizar la implementación del SGC al interior de la Secretaría y para su posterior mantenimiento la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja expidió el Acuerdo No 007 de 2007 por medio del cual se adopta en el municipio de Barrancabermeja el sistema de Gestión de la calidad creado por la ley 872 de 2003 y se realizó la conformación de un comité de calidad mediante un acta.

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE CALIDAD

El representante legal de la secretaría (Secretario de despachos) mediante acto administrativo interno conformó el equipo de calidad, el cual lo integraran funcionarios de las diferentes áreas de la Secretaría. Este equipo estará bajo la coordinación del representante de la dirección y será el dinamizador y colaborador en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad.

La designación de este equipo podrá homologarse al que debe designarse para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno, de que trata la circular 03 de 2005



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN D
LA CALIDA**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 7 de 46

del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno y Decreto 1599 de 2005

Es importante precisar que el incumplimiento del representante legal en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, la Ley 872 de 2003 lo tipifica como causal de mala conducta.

✚ Designación del representante de la dirección

El representante legal de la Secretaría de Infraestructura el Ingeniero JAVIER BORNACELLI a través de una reunión y mediante acto administrativo interno (**Anexo D: Acta de conformación del comité de calidad y representante de la dirección**), designó a la arquitecta

JOSEFINA ZAPATA DURAN como representante de la Dirección del SGC de la Secretaría de Infraestructura, las funciones a desarrollar son las siguientes:

1. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad.
2. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
3. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

✚ Coordinadores de calidad

Las coordinadoras de calidad Laura Cardona Fuentes y Níman Velásquez Jaimes fueron nombradas por la Dr. Betty del Rosario Larios representante de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja como coordinadoras de calidad en el proceso de implementación del SGC en la Secretaría de infraestructura radicado N. 0095 del año 2007.

1. Implementar, mantener y consolidar el SGC
2. Apoyar el desarrollo del SGC en los procesos estratégicos, de evaluación, misionales y de apoyo
3. Apoyar a los equipos de mejoramiento, determinar sus necesidades y divulgar sus logros
4. Desarrollar planes de capacitación relacionados con el SGS
5. Registrar las actividades desarrolladas y la información laborada por el SGS
6. Informar a la alta dirección el desempeño por el SGS
7. Promover la toma de conciencia de los requisitos y expectativas de la comunidad en todos los niveles de la Secretaría de Infraestructura
8. Apoyar el proceso de documentación requerido por el sistema en los diferentes procesos
9. Asistir a la alta dirección en el proceso de revisión del SGS
10. Coordinar y programar las auditorías internas de calidad



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN D
LA CALIDA**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 8 de 46

Comité de calidad

El comité está conformado por los líderes de cada proceso:

1. Eduardo Ramírez Montaña- Capataz
2. Ana Mileydy Palma – H.S.E.Q
3. Julio Cesar Gómez - Capataz
4. Javier Triana Vilardi – Profesional Universitario
5. Josefina Zapata Duran - Profesional Universitario

Para los cuales se determinaron las siguientes responsabilidades y roles:

1. Velar por la implementación del SGS en su respectivo proceso
2. Apoyar permanentemente los equipos de mejoramiento involucrados con su proceso
3. Analizar las causas de las no conformidades recibidas en cada proceso y determinar las soluciones
4. Identificar oportunidades de mejoramiento
5. Establecer las acciones de mejora requeridas en los procesos
6. Colaborar en el establecimiento de objetivos de calidad en cada proceso
7. Realizar las Auditorías al SGC
8. Definir los criterios frecuencias y alcance de las Auditorías
9. Elaborar las actas de las Auditorías y hacer la retroalimentación del auditado

CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad del SGC entra en vigencia desde su aprobación el día 28 de Agosto de 2007, cuando ha sido revisado por el secretario de Infraestructura y aprobado por el equipo de calidad según lo definido.

Revisión del sistema de calidad por la dirección

El comité de calidad de la Secretaría de Infraestructura revisa y actualiza el sistema de calidad dos veces al año para garantizar la correspondencia con los cambios de los procesos, los procedimientos y los requisitos de Ley; la naturaleza de su actualización se identifica en el mismo Manual bajo responsabilidad del Grupo de Mejoramiento, en la sección denominada “Control de Cambios”.

Cualquier funcionario o contratista de Secretaría puede consultar el manual de calidad a través de la Intranet de Secretaría, existen copias físicas del manual pero controladas, el respectivo control de copias se registra en el manual en la sección de control de distribución.

Es responsabilidad del representante de calidad asegurar que no existan copias desactualizadas del manual de calidad. Todo cambio, actualización o modificación que requiera hacerse al manual de calidad debe seguir lo dispuesto en el documento



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN D
LA CALIDA**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 9 de 46

“Procedimiento para el control de documentos” Los cambios pueden darse por modificaciones en la estructura administrativa, actualizaciones

tecnológicas, crecimiento de infraestructura y cuando se presenten se preparan y desarrollan planes y proyectos que parten de la revisión por la dirección.

1.5 DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AUDITORÍA Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la AUDITORÍA interna.

Autoridad: Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Documento: Información y su medio de soporte.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y Secretaría de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Manual de la Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN D
LA CALIDA**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 10 de 46

Objetivo de la Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Parte Interesada: Secretaría, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de la Calidad de una Entidad: Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos Misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de Apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de Evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y AUDITORÍA interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Sistema de gestión de la calidad para entidades: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 11 de 46

2. SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

2.1 PRESENTACIÓN DE LA SECRETARÍA

La Secretaría de Infraestructura fue creada según acuerdo No. 30 de 1957 antes denominada como Dirección de obras públicas Municipales, encargada de atender tanto las obras como los servicios públicos del Municipio bajo el mando del personero municipal.

Después de ser llamada Dirección de obras Publicas fue denominada Secretaría de Obras públicas, para ese entonces la Secretaría soportaba serias dificultades en su funcionamiento ya que sus instalaciones se encontraban dispersas en diferentes sectores del municipio, es allí donde la alcaldía toma la decisión de comprar un inmueble en donde se autoriza mediante el acuerdo 026 de 1989.

Mediante los diferentes acuerdos se fue modificando la estructura administrativa hasta que la conocida Secretaría de obras publicas hoy es reconocida como la Secretaría de infraestructura que se encuentra ubicada en la Diagonal 60 vía el Llanito, en la actualidad es la encargada de garantizar la oferta eficiente de la infraestructura necesaria para contribuir al fortalecimiento de la competitividad local, garantizando la preservación de los recursos naturales, del patrimonio y espacio público, la mayor cobertura social y de usuarios y las proyecciones de desarrollo y crecimiento poblacional, mediante una gestión articulada con el banco de proyectos Municipal y orientada a dirigir, supervisar y controlar los convenios y la contratación que se determine para adelantar los estudios, diseños, la ejecución e interventoría de las obras.

PLANTA DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

Actualmente la Secretaría de Infraestructura cuenta con una planta de personal bastante numerosa en donde se clasifican en empleados oficiales y empleados o servidores públicos.

✓ **Planta de empleados oficiales o personal del área operativa.**

Los empleados oficiales son aquellos que manejan un bajo perfil y se encuentran subdivididos en grupos.

• **Grupo de Maquinaria**

1 Capataz de maquinaria

14 Conductores

14 Operadores de maquinaria

6 Auxiliares de maquinaria



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 12 de 46

- **Unidad Técnica**

12 Cadeneros

- **Grupo de Construcción**

1 Capataz de Construcción

3 Carpintero

5 Albañiles

2 Plomeros

2 Auxiliares de Electricidad

4 Pintores

5 Operarios de construcción

3 Electricistas de construcción

- **Grupo de Mantenimiento y Reparación**

1 Capataz

1 Electricista Automotriz

2 Auxiliares de Mecánica

3 Soldadores

2 Operarios de Mecánica

3 Mecánicos

- **Unidad de Almacén y Bodega**

2 Despachadores de bodega

- **Grupo de Parques, arborización y vivero**

7 Podadores

4 Parqueros

1 Viverista

- **Unidad de Servicios Generales**

26 Celadores

17 Aseadoras

- ✓ **Planta de empleados administrativos o servidores públicos**

Dentro de este grupo están los denominados Profesionales Universitarios, Secretarios Ejecutivos, Auxiliares administrativos, Secretarías, Auxiliares, Secretarios de Despacho y Profesionales especializados. La Secretaría de infraestructura cuenta con 43 empleados en donde se encuentran Secretarías, arquitectos, técnicos, ingenieros civiles, topógrafos y el Secretario de Infraestructura.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 13 de 46

FUNCIONES DE LA SECRETARÍA DE INFRESTRUCTURA

La Secretaría de Infraestructura estipula las siguientes funciones mediante el decreto 061 de 2006:

- ✚ Identificar, evaluar y priorizar, en coordinación con el departamento administrativo de planeación, las Secretarías y demás dependencia de la administración central del municipio, las necesidades de infraestructura para diseñar los programas de ejecución de obras y definir las acciones requeridas e indispensables para satisfacer las necesidades de la comunidad.
- ✚ Realizar en coordinación con la oficina asesora de planeación los estudios, cálculos y coberturas de las obras a realizar por el sistema de valoración o cualquier otra forma de gestión financiera para la ejecución de las obras.
- ✚ Coordinar con la Secretaría de gobierno y participación comunitaria las acciones necesarias para el desarrollo de los aspectos de participación ciudadana y comunitaria inherentes a las obras de infraestructura que lo requieran.
- ✚ Efectuar coordinadamente con la oficina Jurídica, lo relacionado con los procesos licitatorios inherentes a su dependencia.
- ✚ Participar en coordinación con la oficina asesora de planeación en la conformación del Plan de Desarrollo y/o Plan Operativo Anual de Inversiones.
- ✚ Establecer la metodología y técnica a seguir en los procesos de interventoría y/o supervisión de la interventoría contratada, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad, costos y estabilidad de las obras de infraestructura.
- ✚ Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de las obras de construcción, mantenimiento y adecuación de la infraestructura municipal del desarrollo urbanístico, malla vial, municipal, de acueducto, saneamiento básico y de servicios básicos, prevención de desastres y de asentamientos subnormales, que se ejecuten a través de convenios, delegación o contratación.
- ✚ Coordinar con la secretaría de gobierno y participación ciudadana la promoción y la asesoría técnica a la comunidad, en las acciones que demande la solución de sus necesidades en materia de vivienda de interés social, vías, construcciones generales, acueductos, saneamiento básico, prevención y servicios básicos



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 14 de 46

2.2. MISIÓN

El 27 de Noviembre de 2001 mediante decreto No 237 de 2001 se adopta la siguiente misión para la Secretaría:

Garantizar la oferta eficiente de la infraestructura necesaria para contribuir al fortalecimiento de la competitividad local, garantizando la preservación de los recursos naturales, del patrimonio y espacio público, la mayor cobertura social y de usuarios y las proyecciones de desarrollo y crecimiento poblacional, mediante una gestión articulada con el Banco de Proyectos Municipal y orientada a dirigir, supervisar y controlar los convenios y la contratación que se determine para adelantar los estudios, diseños, la ejecución e interventoría de las obras.

2.3. VISIÓN

Lograr en el año 2010 ser una Secretaría reconocida en el país por la calidad del servicio prestado, afianzar las relaciones comerciales ya existentes mediante la satisfacción total de la comunidad y el cumplimiento en la prestación del servicio, contando con colaboradores que busquen progresar cada día de tal forma que se obtengan grandes beneficios para el municipio y la comunidad en general.

2.4. PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios y valores de la Secretaria de Infraestructura, no son diferentes a las pautas de comportamiento que rigen al resto de los servidores públicos, los cuales se encuentran definidos en la Ley 909 de 2004:

- ✚ La función pública se desarrolla teniendo en cuenta los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad.
- ✚ El criterio de mérito, de las calidades personales y de la capacidad profesional, son los elementos sustantivos de los procesos de selección del personal que integra la función pública. Tales criterios se podrán ajustar a los empleos públicos de libre nombramiento y remoción, de acuerdo con lo previsto en la presente ley.
- ✚ Esta ley se orienta al logro de la satisfacción de los intereses generales y de la efectiva prestación del servicio, de lo que derivan los siguientes criterios básicos:
 - La profesionalización de los recursos humanos al servicio de la Administración Pública, que busca la consolidación del principio de mérito y la calidad en la prestación del servicio público a los ciudadanos.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 15 de 46

- La flexibilidad en la Secretaría y gestión de la función pública para adecuarse a las necesidades cambiantes de la sociedad, flexibilidad que ha de entenderse sin detrimento de la estabilidad de que trata el artículo 27 de la Ley 909.
- La responsabilidad de los servidores públicos por el trabajo desarrollado, que se concretará a través de los instrumentos de evaluación del desempeño y de los acuerdos de gestión.
- La capacitación para aumentar los niveles de eficacia.

2.5 POLÍTICA DE CALIDAD

El día 8 de Mayo 2007 la Secretaría llegó a un acuerdo de la política de calidad a través de la coordinación que se hizo al interior del Equipo Técnico de Calidad, y posteriormente, el 15 de Mayo de 2007 el Consejo de Calidad la aprobó, quedando así:

“La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja, es una dependencia comprometida con el Bienestar y Calidad de vida de la comunidad, mediante la provisión de infraestructura necesaria para el municipio, determinados por la Constitución Política y la Ley de tal forma que se satisfagan oportunamente las necesidades y expectativas de usuarios.

Para ello, cuenta con personal calificado y procesos de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, en cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad e imparcialidad; garantizando la participación comunitaria en las acciones administrativas”.

2.6. OBJETIVOS DE CALIDAD

En Mayo de 2007 el Equipo Técnico de Calidad aprobó los siguientes objetivos de calidad:

- Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de obras de construcción, mantenimiento y adecuación de la infraestructura municipal con el fin de garantizar la calidad, oportunidad, costos y estabilidad de las obras de infraestructura
- Permitir la participación ciudadana y comunitaria inherentes a las obras de infraestructura.
- Ejecución eficiente de los proyectos de infraestructura solicitados por la comunidad.
- Establecer Canales de comunicación y divulgación efectivos para el adecuado suministro y manejo de la información.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 16 de 46

- Fortalecer la Gestión de la Secretaría a través de la implementación y la sostenibilidad del SGC, manteniendo los estándares y el mejoramiento continuo en pro de la satisfacción de los usuarios. (encuestas, auditorías)
- Diseñar y ejecutar planes y programas de capacitación dirigidos al desarrollo integral del talento humano con el fin de promover y mantener las competencias en el ejercicio de la gestión pública. (evaluación de desempeño)
- Mejorar continuamente los procesos cumpliendo con los estándares de calidad.

2.7 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Entendiendo los lineamientos estratégicos como las grandes directrices que orientan el que hacer de la Secretaría, son los “cómos” estratégicos que le permiten a la secretaría cumplir con su propósito.

La consolidación de los resultados de ejercicios de Integración efectuados al interior de la Secretaría permitió definir y organizar por temas los lineamientos estratégicos, así:

- Control
- Recurso humano de la Secretaría
- Sistema de información
- Direccionamiento estratégico y sistema de gestión de calidad

2.8. USUARIOS

Los usuarios de la Secretaría son las personas u organizaciones receptoras de los resultados de la gestión de la Secretaría. La Secretaría en los ejercicios de Integración y en otras reuniones del equipo directivo realizó algunas precisiones sobre los usuarios:

La Secretaría claramente plantea que el objeto de la Secretaría es toda la población del municipio de Barrancabermeja.

El segundo elemento es el concepto de cliente. Siendo la Secretaría una dependencia de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja como ente público se establece que el término más apropiado es el de “Usuario o Comunidad”.

En tercer lugar, la Secretaría ha identificado que siendo un organismo que ofrece la infraestructura a todo el municipio, la ejecución de estos se encuentra a cargo de terceros, de manera que además de la población Barranqueña, son usuarios personas encargadas de la operación del SGC que se denominaron Usuarios internos.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

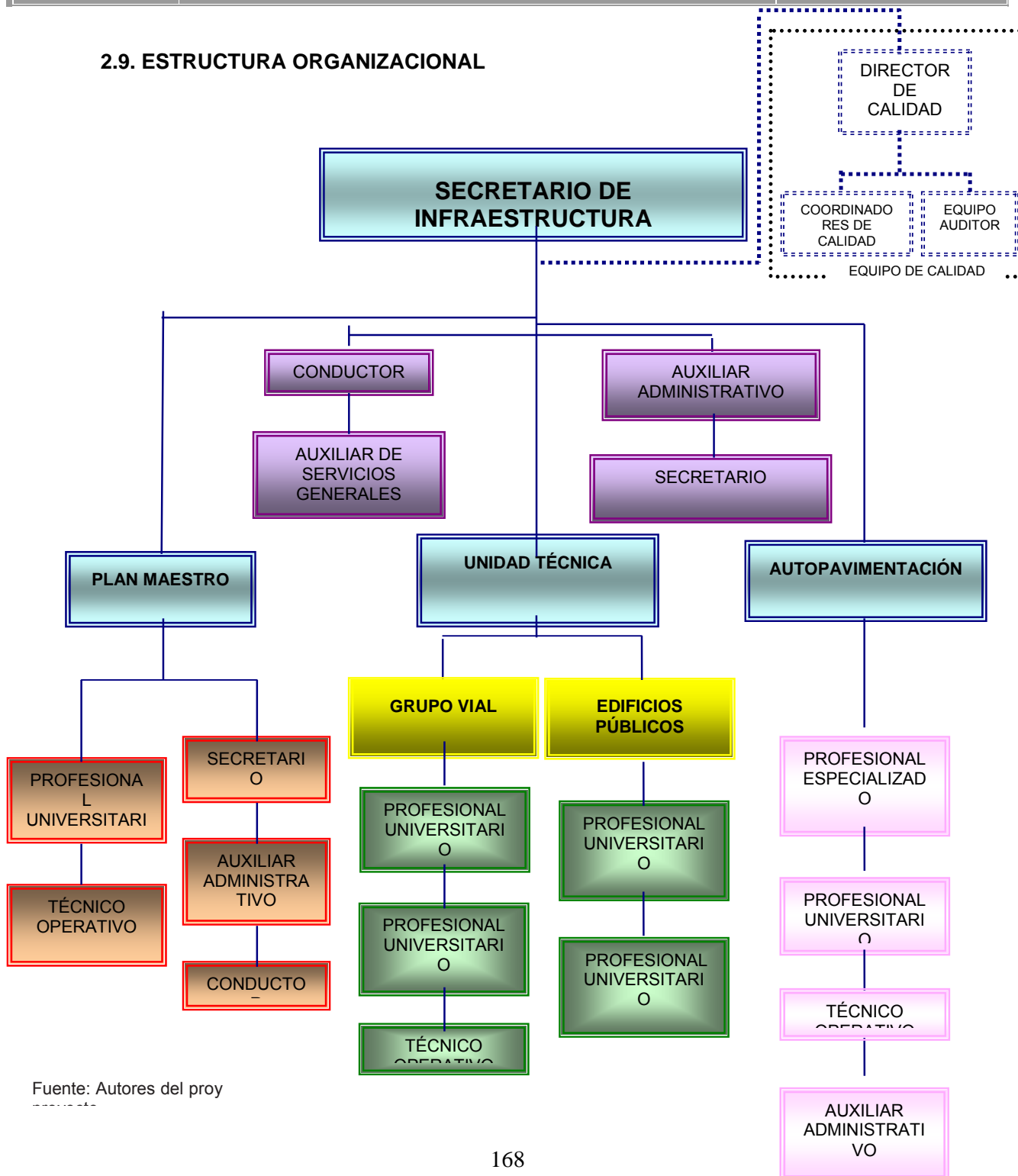
Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 17 de 46

2.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Autores del proyecto



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL
DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

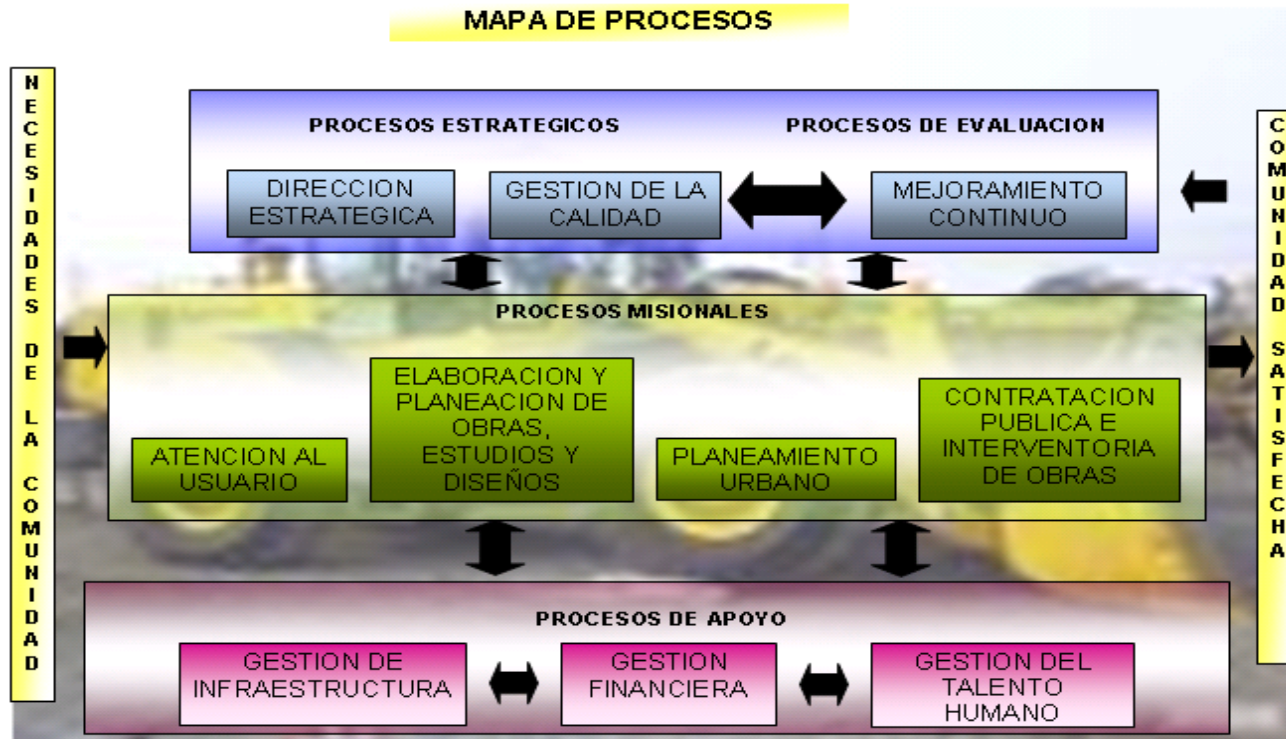
LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 18 de 46

MAPA DE PROCESOS

2.10. PROCESOS DE LA SECRETARÍA

2.10.1. Mapa de Procesos





GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

NTC GP 1000:2004

Versión: 001



GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 19 de 46

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO DE DIRECCION ESTRATEGICA

Objetivos: Identificar necesidades de los usuarios, planificar las actividades y recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y para dar cumplimiento al plan de desarrollo municipal en cuanto a infraestructura, desarrollar la planificación del sistema definiendo actividades, cronogramas, y responsabilidades según las necesidades.

Responsable: Secretario de despacho y equipo de calidad

PROVEEDORES DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de desarrollo de la anterior administración - Programa del alcalde actual - Necesidades de los usuarios - Leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y demás requisitos legales. - Objetivos y estratégicas de la organización - Resultados de auditorias retroalimentación del cliente - Desempeño de los procesos y conformidad del servicio - Estado de las acciones correctivas y preventivas - recomendaciones para la mejora - Informes de control interno 	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar, evaluar y priorizar en coordinación con el departamento administrativo de planeación, las secretarías y demás dependencias de la administración central las necesidades de infraestructura. - Gestionar los recursos necesarios para darle cumplimiento al plan de desarrollo. - Planificación del sistema de gestión de calidad estableciendo política, objetivos, procesos e indicadores de calidad. - Planificación de la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Directrices básicas que conforman los planes que alimentan los demás procesos. - Aprobación y Asignación de Recursos. - Políticas y Objetivos - Responsabilidad y Autoridad del personal asignado a cada proceso. - Canales de Comunicación definidos. - Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema y de los procesos y del servicio.
		<p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación de recursos - Desarrollar conforme a lo planeado las obras para dar cumplimiento al plan de desarrollo. - Implementación del Sistema de Gestión de Calidad 	
		<p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar a intervalos planificados el Sistema de Gestión de Calidad incluyendo la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios incluyendo la política y objetivos de calidad - Revisar cumplimiento de los requisitos y expectativas de los usuarios. - Realizar interventoría de obras 	
		<p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la necesidad de cambios en el sistema - Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema 	
Clientes externos	PARAMETROS DE MEDICION, CONTROL Y SEGUIMIENTO		DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> - Planeación departamental y municipal - Usuarios - Todos los procesos del SGC 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la inclusión de todas las fuentes de información utilizadas para conocer las necesidades del usuario - Verificar el cumplimiento del programa de gobierno en el plan de desarrollo municipal 		<ul style="list-style-type: none"> - Listado maestro de control de procedimientos y control de registro. - Procedimiento de revisión por la dirección - Encuestas de satisfacción de usuarios - Programa de gobierno municipal
INDICADORES DE GESTION	RECURSOS		REQUISITOS A CUMPLIR
<ul style="list-style-type: none"> - %Cumplimiento de capacitaciones programadas: $\frac{N. \text{capacitaciones realizadas}}{N. \text{capacitaciones programadas}} \times 100$ 	<ul style="list-style-type: none"> - Humano: líderes de procesos - Financiero: los que se hallan destinados en el presupuesto municipal para estas actividades y los que se gestionen ante los organismos competentes 		<ul style="list-style-type: none"> - NTC GP 1000:2004 - Numerales 5.0, 6.1, 7.1, 8.1, 8.2.3



GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

NTC GP 1000:2004

Versión: 001



GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 20 de 46

CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD

Objetivo: Establecer, revisar y verificar que las actividades del Sistema de Gestión de Calidad se ejecuten y se mantengan para cumplir los objetivos y política de calidad de la Secretaría de Infraestructura.

Responsables: Coordinadores de Calidad (Estudiantes en práctica)

PROVEEDORES DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<p>Todos los procesos involucrados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - NTC GP 1000:200 - Necesidades y expectativas de los usuarios - Planificación Estratégica - Personal competente - Resultados de los mecanismos de seguimiento y medición - Información requerida por la documentación del Sistema. - Creación y modificación de la documentación - Recursos necesarios para la implementación. 	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificación del Sistema de Gestión de Calidad -Identificación y análisis de necesidades -Expectativas de los clientes -Programación de auditorias <p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sensibilizar y capacitar el personal. -Elaboración de la documentación -Implementación del ciclo de mejora continua -Caracterización de los procesos <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Auditorias internas -Revisar y controlar el Sistema de Gestión de Calidad -Analizar las AC y AP <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificar y controlar el cumplimiento de las AC y AP aplicadas -Establecer las actividades de mejora y control. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formatos - Listado maestro de documentos - Política de Calidad - Objetivos de Calidad - Manual de Calidad - Procedimientos, instructivos y manuales documentados e implementados - Resultado de la auditoria interna - Modificación de la documentación - Necesidades de mejoramiento continuo.
CLIENTES	PARAMETROS DE MEDICION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	
<p>Cliente externo Todos los procesos involucrados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auditoria interna - Revisión de las no conformidades 	<p>Toda la documentación establecida por la NTC GP 1000:2004</p>	
INDICADORES DE GESTION	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	
<p>% Imp. documentación SGC: $\frac{N. documentos aprobados}{N. documentos requeridos por la norma} \times 100$</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos financieros - Normas de calidad - Equipo de computo - Plan de comunicaciones - Papeleria - Documentación - Archivador - Auditor 	<p>NTC GP 1000:2000, Numerales: 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.1, 5.4.2, 8.2.3, 8.4</p>	



GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

NTC GP 1000:2004

Versión: 001



GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 21 de 46

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Objetivo: Controlar los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, el servicio no conforme, gestionar eficazmente las auditorías y la aplicación de AC y AP, de conformidad con la NTC GP 1000:2004 y los definidos por la Secretaría.

Responsable: Coordinadores de calidad y la Dirección (Secretario de Infraestructura)

PROVEEDORES DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Crear, modificar o anular algunos documentos - Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. - Documentos de origen externo - Documentos obsoletos - Registros del S.G.C - Servicio no conforme detectado. - Estado de desempeño de los procesos - Auditorías programadas 	<p align="center">Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificar la creación/modificación de los documentos - Programar las auditorías del sistema de gestión de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos creados, modificados o anulados. - Documentos revisados, aprobados y editados - Documentos de origen externo controlados - No conformidades identificadas y registradas - Auditorías programadas - Informe de auditoría - Plan de acciones de mejora
		<p align="center">Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar la revisión, aprobación y edición de los documentos - Realizar las auditorías internas - Implementar las AC y AP 	
		<p align="center">Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar el uso actualizado de documentos, su adecuada identificación y legibilidad - Identificar los documentos obsoletos 	
		<p align="center">Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controlar la documentación de origen externo - Controlar y llevarle seguimiento al servicio no conforme. 	
CLIENTES	PARAMETROS DE MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	
Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorías internas - Verificación de las versiones de los documentos - Verificación de la eficacia de las AC y AP - Acciones preventivas implementadas eficazmente 	Todos los Procedimientos y registros requeridos por la norma.	
INDICADORES DE GESTION	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	
Eficacia Acciones P/C/M: $\frac{N. de AC y N. AP cerradas y eficaces \times 100}{Total acciones presentadas}$ % Servicio no conforme: $\frac{N. servicios no conformes \times 100}{Total de servicios prestados}$	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios - Oficina - Equipos de oficina - Plan de comunicación - Financieros 	Ley 594 de 200 NTC GP 1000:2004 Numerales: 4.2, 8, 8.2, 8.3, 8.5	



GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

NTC GP 1000:2004

Versión: 001



GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 22 de 46

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO DE ATENCION AL USUARIO

Objetivo: Prestar un excelente servicio a toda la comunidad de acuerdo a las políticas establecidas por la Secretaria de Infraestructura en cuanto a la satisfacción del usuario.

Responsable: Recepción (Secretaria Ejecutiva)

PROVEEDORES DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<p>Todos los procesos involucrados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades y expectativas de los usuarios - Planeación estratégica - Seguimiento a las necesidades de infraestructura en el municipio - Auto pavimentación - Vías - Plan maestro de alcantarillado - Edificios públicos 	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> -Análisis de las necesidades de los usuarios para ofrecer un mejor servicio. <p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diligenciamiento del formato de solicitud -Anexo de documentos requeridos para solicitar el servicio -Priorización de las necesidades de infraestructura. -Participación ciudadana -Diligenciamiento de encuestas de satisfacción. <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Medición de la satisfacción del usuario -Controlar y hacer seguimiento a las solicitudes de la comunidad <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> -Programar las visitas -Revisión y aprobación de obras y proyectos - Solicitud de Inscripción de proyectos en el Banco de Proyectos - comunicación con la comunidad
CLIENTES	PARAMETROS DE MEDICION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	
<p>Externos Internos Todos los procesos involucrados en el sistema</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Verificar que el usuario se siente satisfecho con el servicio -Verificar que el usuario cumpla con los requisitos establecidos para ejecutar su solicitud -Hacer el seguimiento a las necesidades de la comunidad. 	<p>Formato de solicitud del usuario</p>	
INDICADORES DE GESTION	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	
<p>Cumplimiento en los servicios solicitados: $\frac{\text{No de formatos de solicitud de servicio procesados} \times 100}{\text{No de formatos de solicitud de servicio diligenciados}}$</p> <p>Efectividad de respuesta: $\frac{\text{N. quejas tratadas} \times 100}{\text{N. quejas recibida}}$</p>	<p>Infraestructura física Mano de Obra Recepción Solicitudes</p>	<p>NTC GP 1000:2004 Numerales: 5.5.2, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.1, 8.2.4, 8.3</p>	



GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 23 de 46

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO DE ELABORACION Y PLANEACION DE OBRAS, ESTUDIOS Y DISEÑOS			
Objetivo: Fortalecer la coordinación entre la gestión y el financiamiento de las obras de inversión municipal			
Responsable: Secretario de Infraestructura y Jefe de Planeación			
PROVEEDORES DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> -Formatos de solicitud -Solicitud de inscripción a los programas de vías, plan maestro de alcantarillado y Autopavimentación. -Inscripción de los proyectos en el Banco de Proyectos. 	<p align="center">Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programar las visitas, según la prioridad del servicio -Planificar las fechas adecuadas para la revisión de los anteproyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectos, estudios y diseños aprobados - Presupuesto aprobado - Estudio de factibilidad - Certificado de confirmación - Carta de compromiso.
		<p align="center">Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluar el anteproyecto, aplicándole el estudio de factibilidad. -Revisar las fichas de registro y proceder y proceder al estudio y aprobación para la ejecución de las obras. 	
		<p align="center">Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificar la disponibilidad presupuestal para la ejecución de las obras. -Hacerle seguimiento al banco de proyectos que se encuentran en Planeación municipal. 	
		<p align="center">Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Asesorar en las metodologías y radicación de los proyectos en el Banco de proyectos. -Controlar el presupuesto que se invierte en las obras, los estudios y diseños. 	
CLIENTES	PARAMETROS DE MEDICION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	
Todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que los proyectos sean formulados de acuerdo a las metodologías existentes y que cumplan los requisitos exigidos de las mismas y los - Hacerle seguimiento a las obras, estudios y diseños hasta el momento de la ejecución - A las actividades de este proceso se les hará seguimiento mediante el plan de desarrollo municipal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formato de solicitud - Formatos de inscripción - Formato y registro de las visitas - Ficha de viabilidad - Metodología BPPM - Licencia Ambiental - Acta de concertación de la comunidad - Procedimiento para la elaboración de obras o proyectos de inversión municipal - Certificado del uso del suelo 	
INDICADORES DE GESTION	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	
$\% \text{ Proyectos financiados: } \frac{\text{N. proyectos financiados por el banco} \times 100}{\text{N. proyectos inscritos en el banco}}$	Todos los recursos destinados para este propósito en la Secretaría de Hacienda y Tesoro.	NTC GP 1000:2004 Numerales: 6.3, 7.3, 7.5, 8.2.3. Ley 156	



GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 24 de 46

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO DE PLANEAMIENTO URBANO

Objetivo: Proporcionar y mantener la infraestructura necesaria y asegurar su acondicionamiento de tal forma que permita cumplir con la misión asignada ejerciendo el control sobre las obras municipales.

Responsable: Secretario de Infraestructura, jefe de planeación municipal, Secretario de Hacienda y tesoro

PROVEEDORES DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<p>Todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Usuarios interesados</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Necesidades de los usuarios -Planos y diseños -Financiación del proyecto -Necesidades del municipio en relación con la infraestructura. -Formulario de demarcación o consulta previa -Paz y salvo predial. 	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de los diseños de los proyectos - Estudio de los planos <p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> -Obras de infraestructuras necesarias para la prestación del servicio -Delineamiento urbano -Expedir la licencia de urbanismo y construcción. <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Efectuar seguimiento al esquema de ordenamiento territorial <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Controlar el espacio público -Dirigir el plan vial 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación de ejecución de obras - Expedición de los certificados del uso de suelo - Plan vial - Alcantarillado - Pavimentación - Arreglo de edificios públicos - Comunidad satisfecha - Embellecimiento del espacio público - Pavimentación de los barrios - Alcantarillado en las calles - Malla vial
CLIENTES	PARAMETROS DE MEDICION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	
<p>Usuario interesado o beneficiario</p> <p>Todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el estado de la infraestructura del municipio - Medir bajo los parámetros del plan de desarrollo municipal 	<p>Código de urbanismo, Plan de ordenamiento urbano, manual de procedimientos, plan de desarrollo municipal.</p>	
INDICADORES DE GESTION	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	
<p>% Desarrollo de actividades:</p> <p>$\frac{N. \text{ Actividades (obras y proyectos) realizadas} \times 100}{N. \text{ Actividades (obras y proyectos) programadas}}$</p>	<p>Maquinaria</p> <p>Presupuesto</p> <p>Talento humano</p>	<p>NTC GP 1000</p> <p>Numerales: 6.4, 7.6, 8.2.3</p> <p>Esquema de ordenamiento territorial</p> <p>Plan de desarrollo</p> <p>Plan de ordenamiento urbano</p> <p>Código de urbanismo</p>	



GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 25 de 46

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO DE CONTRATACION PUBLICA E INTERVENTORIA DE OBRAS			
Objetivo: Realizar la contratación de obras y servicios, asociado con la interventoria de las mismas de acuerdo a los parámetros exigidos por <u>las</u> normas legales vigentes.			
Responsable: Secretario de infraestructura			
PROVEEDORES DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Todos los proceso involucrados en el sistema de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de los usuarios - Recomendaciones de los empleados - Certificado y registro de disponibilidad presupuestal - Pliego de condiciones aprobado. 	Planear <ul style="list-style-type: none"> - Cronograma de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> - Acta final de liquidación del contrato - Informe final de interventoria del contrato - Acta de adjudicación de la licitación - Adjudicación aprobada - Resolución de apertura de licitación aprobada - Pliego de condiciones
		Hacer <ul style="list-style-type: none"> - Realizar la contratación de obras y <u>servicios</u> 	
		Verificar <ul style="list-style-type: none"> - Asegurarse que la contratación <u>publica</u> e interventoria de obras estén bajo los parámetros legales 	
		Actuar <ul style="list-style-type: none"> - Controlar la contratación <u>publica</u> e interventoria 	
CLIENTES	PARAMETROS DE MEDICION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	
Todos los proceso involucrados en el sistema de gestión de calidad Comité evaluador Interventor del Proyecto Contraloría Partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el proceso de adjudicación de contrato se halla hecho de forma transparente y cumpliendo los requisitos que exige la ley - Realizar seguimientos a las obras o servicio contratado para verificar el nivel de cumplimiento con los requisitos establecidos. 	manual de interventoria Contratos Plan de desarrollo municipal Ordenamiento territorial	
INDICADORES DE GESTION	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	
% Obras desarrolladas con calidad: $\frac{N. \text{ de obras que cumplen con los requisitos de la norma}}{\text{Total de obras desarrolladas}} \times 100$	Presupuesto Contratos Interventorias	Ley 80 y sus decretos reglamentarios Decreto 2170 del 2002	



GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 26 de 46

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO DE GESTION DE INFRAESTRUCTURA			
Objetivo: Contar con la maquinaria y materiales adecuados para ofrecer el mejor servicio a la comunidad de Barrancabermeja satisfaciendo todas las expectativas y necesidades.			
Responsable: Jefe de bodega y jefe de mantenimiento			
PROVEEDORES DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación estratégica (misión, visión, objetivos y política de calidad) - Expectativas de los usuarios - Requerimientos de infraestructura y mantenimiento de maquinaria. - Bodega de materiales - Mantenimiento preventivo de maquinaria y herramientas. - Documentación requerida para el proceso. - Recursos 	<p align="center">Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificación del mantenimiento de maquinarias. -Panificación del arreglo de las herramientas y engrase de la maquinaria. -Determinar las obras a atender. 	<ul style="list-style-type: none"> -Maquinaria y herramientas en optimas condiciones -Materiales en buen estado y disponible para ejecutar las obras. -Infraestructura adecuada para el servicio -Solicitud de acciones correctivas y preventivas.
		<p align="center">Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo -Arreglar la maquinaria y herramientas -Organización y atención de las obras que se ejecutan. -Suministrar el material de la bodega para las obras. 	
		<p align="center">Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revisión periodica de la maquinaria y herramientas -Inventario de los materiales de bodega -Informar a cerca de los daños. 	
		<p align="center">Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detectar las herramientas y maquinaria con mayor numero de daños - Controlar la salida de los materiales de bodega - Acciones correctivas y preventivas para la mejora del proceso. 	
		<p align="center">CLIENTES</p> <p>Comunidad</p> <p>Todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad.</p>	
<p align="center">INDICADORES DE GESTION</p> <p>Indice de mantenimientos preventivos realizados: <u>N. mantenimientos realizadosx100</u> N. mantenimientos programados</p>	<p align="center">RECURSOS</p> <p>Kit de herramientas</p> <p>Bodega de la maquinaria</p> <p>Bodega de las herramientas y materiales de obra</p>	<p align="center">REQUISITOS A CUMPLIR</p> <p>NTC GP 1000:2400</p> <p>Numerales: 6.3 y 6.4</p>	



GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 27 de 46

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO DE GESTION FINANCIERA

Objetivo: Proyectar y registrar las actividades económicas y financieras conforme con las políticas, principios y las normas establecidas, suministrando información contable, veraz y oportuna para la toma de decisiones, emitir juicios y ejercer la función de control de la gestión de los recursos de la secretaría.

Responsable: Secretaria de hacienda y tesoro y contadores a cargo.

PROVEEDORES DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<p>Todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de gasto del funcionamiento de la secretaría. - Presupuesto de la vigencia - Compromiso presupuestal - Plan anual mensualizado de caja - Libro auxiliar y extractos bancarios - Comprobantes de ingresos y egresos - Notas de contabilidad - Cuentas auxiliares y principales de contabilidad. 	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del plan detallado del presupuesto - Planificar la elaboración del PAC y solicitud de transferencias presupuestales. - Elaborar la ejecución presupuestal. <p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de informes de Ejecución presupuestal. - Realizar la causación de ingresos - Realizar la causación de otros recaudos - Realizar la causación de gastos de servicios personales y generales. <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar las conciliaciones bancarias - Revisar y ajustar los registros de los comprobantes, cuentas auxiliares y principales de contabilidad. <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controlar los informes contables - Modificar el presupuesto por crédito o contra crédito, por adición o reducción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto de la vigencia - Plan anual mensualizado de caja (PAC) - Certificado de disponibilidad - Registro presupuestal - Apertura de cuentas bancarias - Gastos presupuestados - Resolución de reservas - Resolución de cuentas por pagar - Notas de contabilidad - Conciliaciones bancarias - Ajustes - Informes - Resolución y modificación al presupuesto
CLIENTES	PARAMETROS DE MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	
<p>Todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorías internas - Revisión por la dirección - Verificación de la eficacia de las acciones de formación implementadas - Seguimiento a las acciones resultado de evaluación 	<p>Informe de ejecución presupuestal Procedimiento de presupuesto Procedimiento de contabilidad</p>	
INDICADORES DE GESTION	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	
<p>% eficiencia recurso financiero: $\frac{\text{Presupuesto ejecutado} \times 100}{\text{Presupuesto aprobado}}$</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Técnicos y tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Norma técnica de Calidad GP 1000:2004, numeralo. 1 - Decreto 111 de 1996 - Ley 100 de 1993 	



GESTION DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 28 de 46


CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

Objetivo: Planear, ejecutar y controlar la gestión del talento humano de la Secretaría de Infraestructura para asegurar los niveles de competencias requeridos al personal vinculado en la modalidad de contrato de prestación de servicios, vinculación temporal, personal de libre nombramiento y remoción y personal de carrera administrativa.

Responsable: Secretaria General

PROVEEDORES DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<p>Todos los procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio de conveniencia y necesidades del personal - Requisitos y competencias laborales - Necesidades del personal identificadas - Hojas de vida - Personal seleccionado - Manual de funciones, requisitos y competencias laborales - Criterios para la evaluación del desempeño de los funcionarios de la Secretaría de Infraestructura - Necesidades de formación - Planes de acción de funcionarios - Faltas disciplinarias de los funcionarios. 	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar necesidades de vinculación del personal - Coordinar la evaluación del desempeño de los funcionarios <ul style="list-style-type: none"> - Formular y adoptar programas de desarrollo de talento humano <p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepcionar hojas de vida - Selección del personal, legalizando la vinculación de los funcionarios <ul style="list-style-type: none"> - Apoyar y asesora al Secretario de infraestructura en las definiciones de planes, políticas y estrategias. <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y monitoreo a los planes de monitoreo de los directores de las áreas misionales <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adelantar procesos disciplinarios internos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de vinculación del personal identificadas - Hojas de vida - Personal seleccionado - Acta de nombramiento, posesión y actos administrativos - Reportes de inducción de ingresos de funcionarios - Evaluación de desempeño del personal - Programas de desarrollo del talento humano - Informe de seguimiento a los planes de mejoramiento
CLIENTES	PARAMETROS DE MEDICION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	
<p>Todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorías internas - Revisión por la dirección - Verificación de la eficacia de las acciones de formación implementadas - Seguimiento a las acciones resultado de la evaluación de desempeño para determinar su cumplimiento y eficacia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de funciones y competencias laborales - Control de asistencia a capacitaciones 	
INDICADORES DE GESTION	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	
<p>Índice de competencias del personal: $\frac{N_{\text{Personal con calificación} \geq 3.5}}{\text{Total personal evaluado}}$</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Técnicos y Tecnológicos - financiero 	<p>NTC GP 1000:2004 numerales: 6.2, 6.2.1, 6.2.2 Decreto Ley 1567 de 1998 Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001 Ley 909 de 2004</p>	

	MANUAL DE CALIDAD SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	NTC GP 1000:2004	
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		GC-MC-M-01 Página 29 de 46

3. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1. CAPÍTULO CUARTO DE LA NORMA: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1.1 REQUISITOS GENERALES

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja, establece documenta, implementa y mantiene el sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma GP 1000:2004, y se compromete a mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta norma, mediante la identificación de los procesos necesarios para el SGC y su aplicación dentro de la Secretaría, mediante la elaboración del mapa de procesos y la respectiva caracterización de cada uno de esto y la determinación de la secuencia e interacción de estos procesos.

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Gestiona todos los procesos de acuerdo con los requisitos de la mencionada Norma Técnica de Calidad para la gestión pública NTC GP 1000:2004, tal como se evidencia en este Manual, y se asegura de controlar los procesos contratados externamente (CP-PE-P-06) que afecten la conformidad del producto con los requisitos, a través de lo establecido en los numerales 7.1; 7.4 y 7.5.1.

3.1.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

Generalidades

La documentación del SGC implementada por La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Incluye:

- a. Declaraciones documentadas de la política de Calidad (numeral 2.5) y de los objetivos de Calidad (numeral 2.6).
- b. El presente Manual de Calidad estructurado por secciones donde cada una hace referencia a los requisitos de un determinado capítulo de la norma (Ver Tabla de Contenido)
- c. Los procedimientos documentados requeridos en la Norma GP 1000:2004, cuyo listado se presenta en el Listado Maestro de Documentos, código GC-LD-O-03



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 30 de 46



**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL
DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

Versión: 001

Fecha:

Código: GC-LD-O-03

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página

N.	Código del documento	Nombre del documento	Fecha de emisión	N. Versión	Tipo de documento	Lugar de archivo
1	GC-MC-M-01	Manual de calidad	28/08/07	001	Internos	Carpeta SGC
2	GC-MF-M-02	Manual de funciones y competencias laborales	Dec. 061 de 2006		Interno	Carpeta Talento Humano
3	GC-CD-P-01	Procedimiento de control de documentos	28/08/07	001	Interno	Carpeta SGC
4	GC-CR-P-02	Procedimiento de control de registros	28/08/07	001	Interno	Carpeta SGC
5	GC-NC-P-03	Procedimiento control servicio no conforme	28/08/07	001	Interno	Carpeta SGC
6	GC-CP-P-04	Procedimiento acciones correctivas y preventivas	28/08/07	001	Interno	Carpeta SGC
7	MC-AI-P-05	Procedimiento auditorías internas	28/08/07	001	Interno	Carpeta SGC
8	CP-PE-P-06	Procesos contratados externamente	28/08/07	001	Interno	Carpeta SGC
9	GC-NC-F-01	Tabla de identificación y tratamiento del servicio no conforme	04/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
10	GC-MP-O-01	Mapa de procesos	04/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
11	GC-CP-O-02	Caracterizaciones de los procesos	04/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
12	AU-SS-F-06	Formato de solicitud de servicio	15/01/08	001	Interno	Carpeta SGC
13	MC-LC-F-07	Lista de chequeo	15/01/08	001	Interno	Carpeta SGC
14	MC-PA-F-08	Programa de auditoría	15/01/08	001	Interno	Carpeta SGC
15	MC-PA-F-09	Plan de auditoría	15/01/08	001	Interno	Carpeta SGC
16	MC-IA-F-10	Informe de Auditoría	15/01/08	001	Interno	Carpeta SGC
17	EP-EO-P-06	Procedimiento para elaboración de obras o proyectos de inversión municipal	18/09/07	002	Interno	Carpeta SGC
18	PU-EP-P-07	Procedimiento para ejecución de proyectos	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC

Elaborado por: Laura Cardona
Níman Velásquez

Revisó: Javier Bornacelli

Aprobó: Josefina Zapata

Cargo: Coordinador de calidad

Cargo: Sec. Infraestructura

Cargo: Rep. de dirección

Fecha: 21/07/07

Fecha: 23/07/07

Fecha: 28/08/07



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDIA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 31 de 46

N.	Código del documento	Nombre del documento	Fecha de emisión	N. Versión	Tipo de documento	Lugar de archivo
19	EP-PP-P-08	Procedimiento para presentación de proyectos al BPPM	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
20	EP-PC-P-09	Procedimiento para consultas sobre parámetros y perfiles viales	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
21	EP-PI-P-10	Procedimiento para licencias o permisos para la intervención del espacio público	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
22	PU-CL-P-11	Procedimiento para certificación de linderos	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
23	AU-DP-P-12	Procedimiento para trámite de derecho de petición	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
24	PU-LT-P-13	Procedimiento para realizar levantamiento topográfico	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
25	PU-OB-P-14	Procedimiento para ejecución de obras de baja intensidad en convenio con las juntas de acción comunal	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
26	PU-MA-P-15	Procedimiento para mantenimiento y adecuación de instituciones educativas	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
27	PU-OC-P-16	Procedimiento para ejecución de obras civiles (muros, box coulvert, alcantarillado)	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
28	PU-PA-P-17	Procedimiento para viabilizar y ejecutar obras del programa de autoconstrucción	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
29	CP-IC-P-18	Procedimiento para interventoría de contratos	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
30	AU-CE-P-19	Procedimiento para trámite de correspondencia enviada	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC
31	AU-CR-P-20	Procedimiento para trámite de correspondencia recibida	18/09/07	001	Interno	Carpeta SGC

Elaborado por: Laura Cardona
Níman Velásquez

Revisó: Javier Bornacelli

Aprobó: Josefina Zapata

Cargo: Coordinador de calidad

Cargo: Sec. Infraestructura

Cargo: Rep. de dirección

Fecha: 21/07/07

Fecha: 23/07/07

Fecha: 28/08/07



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN D
LA CALIDA**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 32 de 46

- d. Los documentos requeridos por la Secretaría para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, cuyo listado se presenta en el Listado Maestro de Documentos
- e. Los registros requeridos en la Norma GP 1000:2004, cuyo listado se presenta en el Listado Maestro de Registros GC-LR-O-04.

Manual de la Calidad

Dentro del Manual de Calidad establecido por La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Se incluye:

- a. El alcance del SGC y la justificación de las exclusiones (numeral 1.2).
- b. Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Calidad (**Anexo G**: Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad).
- c. La descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Calidad

Control de los Documentos

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Ha establecido un procedimiento para el control de documentos (**código GC-CD-P-01**) el cuál se muestra en el **Anexo G**, en donde se definen los controles necesarios para:

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c. Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d. Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e. Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f. Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 33 de 46

Control de Registros

En La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja los registros se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del SGC. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja ha establecido un procedimiento documentado, denominado Procedimiento para el Control de Registros, **código GC-CR-P-02**, el cual se encuentra en el **Anexo G**. Este procedimiento define los controles para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición final de todos los registros acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia. Además, se ha establecido el Listado Maestro de Formatos para registro, **código GC-LR-O-04**

3.2. CAPÍTULO QUINTO DE LA NORMA: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.2.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de la Secretaría de Infraestructura manifiesta su compromiso para el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la NTC GP 1000:2004 y la normativa legal aplicable y para su efectiva implantación, incluyendo la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.

Es del máximo interés por parte de la Secretaría de Infraestructura la satisfacción de los requisitos de nuestros clientes así como los legales y reglamentarios, lo cual obliga a toda la Secretaría de la Secretaría de Infraestructura a actuar en consecuencia, como indica la política de la calidad.

La implantación de la política de calidad (numeral 2.5) y el correcto funcionamiento del sistema se controla mediante el establecimiento de objetivos de la calidad (numeral 2.6), su seguimiento y la revisión del sistema, memoria de su actividad anual (ver 5.6.) y se asegura su funcionamiento mediante la disponibilidad de recursos suficientes (véase 6).

3.2.2. ENFOQUE AL CLIENTE

Los requisitos del cliente se estudian y se precisan incluso más allá de lo que el propio cliente indica a fin de cubrir sus necesidades tácitas o explícitas, teniendo en cuenta el conocimiento del producto (véanse 7.2. y 8.2.1.). En este sentido, se tendrá en cuenta los resultados del seguimiento de la satisfacción del cliente.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 34 de 46

3.2.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Secretaría de Infraestructura establece una política de la calidad orientada a satisfacer los requisitos del cliente y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, que contempla como objetivos:

- El alto nivel de calidad en la prestación del servicio.
- El suministro por proveedores fiables y de alto nivel de calidad.
- La incorporación de las nuevas técnicas que puedan mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- La formación continuada y satisfacción del personal.
- La disponibilidad de recursos técnicos suficientes para la prestación del servicio.

Además la política de calidad de la Secretaría garantiza el cumplimiento de los requisitos legales que afecten la prestación del servicio e instalaciones.

Para cumplir estas directrices es necesario que el personal de la Secretaría de Infraestructura trabaje como un equipo unido y motivado en el desarrollo de sus actividades.

Esta política de calidad cuenta con el total apoyo de la Dirección, es difundida y explicada a toda la Secretaría, y se revisa periódicamente por si procede modificarla.

3.2.4 PLANIFICACIÓN

Objetivos de la calidad

La Secretaría e Infraestructura establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles dentro de la misma, coherentes con la política y con la necesidad de control del sistema.

Los objetivos son verificables (se puede determinar si se han cumplido o no) y, cuando es posible, cuantificables (se les asigna un indicador con método de cálculo claramente establecido y un valor límite). Los objetivos de calidad se evidencian en el numeral 2.6

Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Dirección de la Secretaría de Infraestructura establece/asegura una planificación del sistema basada en los siguientes puntos:

1. La identificación de los procesos y su interacción se ha realizado en el punto 4.1. del presente documento, y se ha planificado el describirlos documentalmente mediante procedimientos.
2. Se ha determinado que los criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de los procesos se desarrolla eficazmente, se documente en los procedimientos correspondientes, directamente o a través de subprocedimientos específicos, completados si procede por instrucciones técnicas.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 35 de 46

3. La disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos queda garantizada por la implantación del Manual y los procedimientos, y controlada mediante la revisión del sistema por la Dirección (ver 5.6.), la formación (ver 6.2.) y la mejora continua.

4. A fin de implantar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados se dispone de la sistemática de “Acciones correctivas y preventivas” tratadas en GC-CP-P-04.

5. Se planifica el establecimiento de la mejora continua usando el procedimiento de Auditoría Interna que contempla la revisión del sistema de Gestión de calidad y la mejora continua y estructural, de gran envergadura técnica y económica como la mejora escalonada sobre los procesos existentes.

6. El mantenimiento de la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se introducen cambios se controla a través del procedimiento de control de documentos (GC-CD-P-01).

3.2.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Responsabilidades y autoridad

Las responsabilidades y autoridades de la Secretaría de Infraestructura se encuentran definidas por Control Interno y son comunicadas dentro de la Secretaría a las diferentes áreas (Alcantarillado, Pavimentación, Edificios públicos, Unidad técnica, contratación e interventoría).

Representante de la dirección

La Dirección de la Secretaría de Infraestructura designa a un representante de Unidad Técnica para asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, asegurando que se comunica y promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en toda la Secretaría.

Asimismo, debe informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.

Comunicación interna

La comunicación interna dentro de la Secretaría de Infraestructura se realizará de dos modos:

- COMUNICACIÓN VERBAL o ESCRITA sin formato específico ni requisito de conservación.
- COMUNICACIÓN FORMAL ESCRITA, con los requisitos de conservación o mantenimiento definidos en cada caso. Existe posibilidad de dirigir comunicaciones escritas específicas desde un área a otra de la Secretaría de Infraestructura, quedando registro de ellas (Formato oficio comunicación: GC-CF-F-02)



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 36 de 46

Los procesos de comunicación apropiados dentro de la Secretaría se tienen en cuenta en la definición de cada documento de la norma.

3.2.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Generalidades

La Dirección de la Secretaría de Infraestructura realiza anualmente (o cuando se produzcan cambios importantes que, a su juicio lo requiera) un examen del sistema establecido de gestión de la calidad, a fin de asegurar su continua consistencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad. Este examen o memoria parte de las informaciones relevantes (ver 5.6.2.), compara con objetivos y evalúa elementos tales como las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema y expone las directrices y decisiones concretas adecuadas a la mejora del producto y la eficacia del sistema (ver 5.6.3.). La revisión por la Dirección se considera registro de la calidad (MC-RD-R-01)

Información para la revisión

La revisión por la Dirección posee unas entradas, a saber:

- Resultados de auditorías internas
- Retroalimentación de los clientes
- Desempeño de procesos y conformidad del producto (respecto a objetivos)
- Situación de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores
- Cambios planificados que puedan afectar al sistema
- Recomendaciones de mejora
- Necesidades de formación e infraestructura

Resultados de la revisión

La revisión del SGC en la Secretaría de Infraestructura conduce a una evaluación de su continua adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y consistencia. Como extremos sobre los que se deben incluir las decisiones y actividades previstas cabe contar:

- Mejora de eficacia del sistema
- Mejora del producto
- Necesidad de recursos

La revisión del sistema puede contener elementos o consideraciones estratégicas de la Secretaría de Infraestructura, relativas a la calidad.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 37 de 46

3.3. CAPÍTULO SEXTO DE LA NORMA: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

3.3.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La detección de los recursos necesarios para mantener el SGC y aumentar la satisfacción del cliente se realiza fundamentalmente durante la revisión por la dirección (ver 5.6.), pudiendo analizarse por ejemplo a través de la mejora continua de avance estratégico, si se trata de elementos de infraestructura o bien a través de planificación de recursos humanos y la formación de la plantilla.

También son posibles las acciones específicas sobre estos temas, no previstas inicialmente, a través de la planificación de la calidad (PR540) o bien a través de lo descrito en el proceso Gestión de Infraestructura (Anexo caracterización: GC-CP-O-02)

3.3.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La alcaldía Municipal de Barrancabermeja por medio del departamento de Control Interno y el equipo de calidad de la Secretaría de Infraestructura determinó los cargos para todo el personal Administrativo de la Secretaría de infraestructura determinando el manual de funciones para la Secretaría:

- Determina las funciones de cada puesto de trabajo que afecta a la calidad de producto.
- Mantiene un expediente por empleado público individual que desempeña tales funciones.
- Compara las funciones previstas con la calificación real a fin de establecer planes de formación.
- Gestiona la impartición de la formación prevista y la obtención de los registros correspondientes.
- Evalúa el resultado de las acciones de formación tomadas, en términos de impacto en la eficiencia, eficacia y efectividad del SGC en la Secretaría,
- La educación, formación, habilidades y experiencias de los cargos administrativos en la Secretaría se considera un registro (TH-FP-R-02)
- La función de formación incluye, en lo necesario, sesiones de formación sobre el sistema de calidad con los empleados.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 38 de 46

3.3.3. INFRAESTRUCTURA

La secretaría de Infraestructura determinó y proporcionó la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos en la prestación del servicio.

Se incluye entre estas infraestructuras:

- La maquinaria y los equipos necesarios para la prestación del servicio cumpliendo con todos los requisitos a fin de garantizar cumplimiento en la implementación del SGC (Fichas técnicas de maquinaria y equipos y Formato revisión y control maquinaria y equipos: GI-CM-F-03)
- El edificio industrial, espacios de trabajo, espacio para bodega, talleres y aparcamiento de la maquinaria.
- Equipos de fabricación de redes y elementos informáticos.
- Servicios de apoyo tales como transporte, el cual se realiza a través de camionetas y busetas

3.3.4. AMBIENTE DE TRABAJO

La Secretaría de Infraestructura determina las condiciones de trabajo que afectan la calidad en la prestación del servicio, las condiciones incluyen un análisis de los factores físicos, sociales, medioambientales tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y análisis de trabajo seguro (Registró revisión condiciones de trabajo: PU-AT-R-04)

El desarrollo de actividades fuera del edificio de infraestructura como son obras de edificios públicos en las que se incluye pintura, carpintería, soldadura, albañilería, plomería, electricidad y vías; el Plan Maestro de Alcantarillado y el Programa de auto pavimentación se inspeccionan a través de instructivos y formato tales como:

- Inspección del área de trabajo por medio de las tres Qué para desarrollo de actividades de bajo riesgo. (Formato tres qué: PU-3Q-F-04)
- Inspección del área de trabajo utilizando el Análisis de trabajo seguro, para desarrollo de obras o prestación de servicio en lugares considerados de medio y alta riesgo. (Formato Análisis trabajo seguro: PU-TS-F-05)
- Inspección mecánica de la maquinaria de la Secretaría de Infraestructura (Fichas técnicas de maquinaria y equipos y Formato revisión y control maquinaria y equipos: GI-CM-F-03) y determina el mantenimiento preventivo y correctivo para maquinaria utilizada para el servicio.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 39 de 46

3.4 CAPÍTULO SEPTIMO DE LA NORMA: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.4.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio. La planificación de la prestación del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC. Así mismo, la Secretaría de Infraestructura proporciona evidencia mediante el registro Evidencia de calidad en la prestación del servicio (GC-CI-R-04)

3.4.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La Secretaría de Infraestructura determina:

- Los requisitos del cliente mediante el formato Solicitud del servicio (AU-SS-F-06) en el que incluye los requisitos para las actividades en el momento de la prestación del servicio y posteriores a la prestación del servicio.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso previsto.
- Los requisitos leales y reglamentarios relacionados con la prestación del servicio.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La Secretaría de Infraestructura realiza la revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio antes de comprometerse a proporcionar el servicio, en la revisión la Secretaría se asegura de la definición de los requisitos del servicio, las diferencias entre los requisitos definidos y los expresados previamente y la capacidad de la Secretaría para cumplir con los requisitos definidos (Registro resultados de la revisión de los requisitos: GC-RR-R-05).

Esta revisión se realiza a través de comunicación verbal o escrita directamente con los representantes de las áreas con las que interactuó la prestación del servicio.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 40 de 46

Comunicación con el cliente

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con sus usuarios, relativas a:

Las consultas, contratos y solicitudes incluidas las modificaciones (Registro elementos de entrada relacionados con los requisitos del cliente: GC-EE-R-06)

La información sobre el servicio mediante visitas posteriores a la solicitud del servicio (Registro de visitas técnicas: GC-VT-R-07)

La retroalimentación de los usuarios, incluida respuesta a sus quejas, reclamos, percepciones y sugerencias (Formato de retroalimentación o respuesta: AU-RU-F-07)

3.4.3 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

La Secretaría de Infraestructura se asegurara que el servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depende de su impacto sobre:

- a) La realización del producto y/o prestación del servicio, o
- b) el producto y/o servicio final.

La Secretaría de Infraestructura evalúa y selecciona sus proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la Secretaría.

La Secretaría establece los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de estas. Registro evaluación de proveedores (GI-EP-R-08).

NOTA Selección objetiva se refiere a aquella selección en la cual la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la Secretaría y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 41 de 46

3.4.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Secretaría de infraestructura planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto servicio (Formato de solicitud del servicio)
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario (Manual de procedimientos)
- c) el uso del equipo apropiado (Fichas técnicas de la maquinaria y equipo y registro de revisión y control de los mismos)
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición (Revisiones y formatos de control)
- f) la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega, las cuales se relaciona en el proceso de contratación pública e interventoría de obras.(GC-CP-O-02)
- g) los riesgos de mayor probabilidad (Formato 3 qué: PU-3Q-F-04 y análisis de trabajo seguro: PU-TS-F-05)

3.4.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La Secretaría de Infraestructura determina el seguimiento y la medición por realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados (Registro de resultados de calibración y verificación de equipos y maquinaria: GI-RE-R-09).

La Secretaría establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y de que se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición (Lista de chequeo y programa de auditoría).

Cuando sea necesario se asegura de la validez de los resultados, el equipo de medición:

- a) Se calibra o verifica a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones, debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) Se ajusta o reajusta según sea necesario;
- c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d) Se protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición
- e) Se protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 42 de 46

Además, la Secretaría evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La entidad debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado.

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse nuevamente cuando sea necesario.

3.5 CAPÍTULO OCTAVO DE LA NORMA: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

3.5.1. GENERALIDADES

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a. Demostrar la conformidad del producto.
- b. Asegurarse de la conformidad del SGC.
- c. Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

3.5.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas del desempeño del SGC, La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus usuarios respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Secretaría.

Para tal fin La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Ha implementado una encuesta, mencionada en el numeral 7.2.3 con el fin de conocer la percepción de sus usuarios. Esta encuesta proporciona información sobre: Calidad del producto, funcionalidad. Tal información permite tener bases para el mejoramiento de la en el servicio de infraestructura.

Auditoría Interna

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a. Es conforme con las disposiciones planificadas en los numerales 4.1 y 7.1, con los requisitos de la Norma GP 1000:2004, y con los requisitos del propio SGC establecido.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 43 de 46

- b. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Para esto La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Ha definido el procedimiento Planificación y Realización de Auditorías Internas, código, a través del cual:

- a. Se planificó un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, y los resultados de auditorías previas. Plan de auditoría : MC-PA-F-09
- b. Se definieron los criterios, alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas. (La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. ha definido una frecuencia semestral).
- c. Se establecieron criterios para la selección de los auditores y la realización de las auditorías, con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad, y evitar que una persona audite su propio trabajo.
- d. Se asignaron las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, así como para la información de los resultados y la conservación de los registros. Los resultados de cada auditoría interna se consignan en el formato MC-IA-F-10: Informe de AUDITORÍA

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación. Estas actividades las realiza el auditor interno, y su informe se adjunta con el registro correspondiente a la auditoría interna que motivó tales acciones.

Seguimiento y medición de los procesos

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Aplica los Gráficos de Control para hacer seguimiento y medición a los procesos del SGC. Mediante este análisis se puede demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, ya que permite determinar si el proceso está bajo control estadístico o no.

En los casos en que se detecte que un proceso está fuera de control estadístico, ocasionando o pudiendo ocasionar el incumplimiento de los resultados planificados, las personas que interactúan en dicho proceso generan correcciones y/o acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto y el cumplimiento de los resultados planificados.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 44 de 46

Seguimiento y medición del producto

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Hace seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas definidas por la Secretaría del proceso de Planeamiento Urbano, de acuerdo con las disposiciones planificadas.

3.5.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Se asegura de que el servicio prestado no conforme con los requisitos se identifica y se registra. Para esto ha implementado el procedimiento GC-NC-P-03, denominado Control del producto no conforme.

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. ha implementado el registro GC-NC-R-10, llamado Control de producto no conforme, en el cual se consigna la naturaleza de las no conformidades encontradas en la prestación de un servicio, así como las acciones tomadas posteriormente, incluyendo (si las hubiere) las concesiones que se hayan obtenido

3.5.4. ANÁLISIS DE DATOS

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo. Esto incluye los datos generados del seguimiento y medición (numerales 8.2.3 y 8.2.4). El análisis de datos proporciona información sobre:

- a. La satisfacción del cliente (numeral 8.2.1)
- b. La conformidad con los requisitos de la prestación del servicio (numeral 7.2.1)
- c. Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas. (numeral 8.5.3)
- d. Los proveedores (numeral 7.4.1)

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Emplea varias técnicas estadísticas para efectuar el análisis de los datos, que son útiles para la toma de acciones preventivas y correctivas. Estas técnicas son: diagrama de Pareto, diagrama Causa-Efecto, lluvia de ideas e histogramas.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 45 de 46

3.5.4. MEJORA

Mejora continua

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de calidad (numeral 3.3), los objetivos de calidad (numeral 3.4), los resultados de las auditorías (numeral 8.2.2), el análisis de datos (numeral 8.4), las acciones correctivas y preventivas (numerales 8.5.2 y 8.5.3) y la revisión por la dirección (numeral 5.6).

También se emplean indicadores de gestión en los procesos, los cuales sirven a cada área para monitorear el cumplimiento de sus metas específicas y, por lo tanto, el cumplimiento de los objetivos de calidad de la Secretaría.

Acción correctiva

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Toma acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades, con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir. Tales acciones son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Se ha establecido el documento código GC-CP-P-04, llamado Procedimiento para adelantar acciones correctivas, en el cual se definen los requisitos para:

- a. Revisar las no conformidades, incluyendo las quejas de los usuarios
- b. Determinar las causas de las no conformidades
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones par asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- d. Determinar e implementar las acciones necesarias
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas en el Registro de Acción Correctiva, código GC-CP-P-04
- f. Revisar las acciones correctivas tomadas

Además de varias técnicas estadísticas, mencionadas en el numeral 8.4, para la toma de acciones correctivas también se utiliza el Análisis de costos asociados a la mala calidad.



**MANUAL DE CALIDAD
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

NTC GP 1000:2004

Versión: 001

GC-MC-M-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 46 de 46

Acción preventiva

La Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía de Barrancabermeja. Determina acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales, con el fin de prevenir su ocurrencia. Tales acciones son apropiadas a los efectos de las no conformidades potenciales. Se ha establecido el Procedimiento para adelantar acciones preventivas, código P-8.5.3-01, en el cual se definen los requisitos para:

- a. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c. Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d. Registrar los resultados de las acciones tomadas en el Registro de Acción Preventiva, código GC-CP-P-04
- e. Revisar las acciones preventivas tomadas.

Varias técnicas estadísticas mencionadas en el numeral 8.4 son utilizadas para la toma de acciones preventivas.

ANEXO G

**MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
EXIGIDOS POR LA NTC GP 1000:2004**



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha	Código: GC-CR-P-02
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 1 de 7

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS

Elaborado por: Laura Cardona Níman Velásquez	Revisó: Javier Bornacelli	Aprobó: Josefina Zapata	Lugar de archivo: Carpeta SGC
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Sec. Infraestructura	Cargo: Rep. de dirección	Tipo de documento: Interno
Fecha: 21/07/07	Fecha: 23/07/07	Fecha: 28/08/07	Tiempo de retención: TRD



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS

**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

Versión: 001

Fecha

Código: GC-CR-P-02

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 2 de 7

CONTROL DE CAMBIOS

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Cambios realizados</i>

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN (COPIAS CONTROLADAS)

Copia No:

Entregada a:

Fecha de entrega:

<i>N. Copia</i>	<i>Fecha</i>	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Firma</i>



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CR-P-02
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 3 de 7

1. OBJETO

Establecer los lineamientos básicos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría de Infraestructura, para asegurar su uso adecuado en los términos de la normatividad vigente aplicable al manejo de la información, que garantice su disponibilidad para quienes la requieran.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para el control de todos los registros de origen interno y externo de la Secretaría de Infraestructura.

3. DEFINICIONES

3.1 Aprobación: Modificación analizada y autorizada por el Comité de Calidad.

3.2 Copia controlada: Documento que debe ser entregado oficialmente y que reemplaza toda versión anterior. Para cada procedimiento existe un listado de funciones o sitios dentro o fuera de la organización que deben recibir cada nueva versión. Los demás sitios o funciones pueden tener documentos que no necesariamente corresponden a la última versión y por lo tanto son documentos no controlados.

3.3 Registro: Datos o información que dan evidencia de la ejecución de actividades y de los resultados alcanzados.

3.4 Revisión: Proceso mediante el cual se modifica la estructura o contenido de un documento.

3.5 Sitio de utilización: Lugar en el cual debe encontrarse el documento para que cumpla su función de orientar el trabajo y de presentar los criterios de aceptación y rechazo de las actividades que se realizan.

3.6 Tipo de documento: Carácter de un documento que le permite clasificarse como elaborado internamente en la organización (interno) o recibido por terceras personas u organizaciones (externo).



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CR-P-02
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 4 de 7

4. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS REGISTROS.

a. Elaboración y actualización de documentos de registro:

El Funcionario interesado identifica la necesidad de crear o modificar un documento de registro. Para el cumplimiento de ésta actividad, remitirse al formato de solicitud de cambio.

b. Revisión y aprobación de los documentos de registro:

- ✓ **La revisión:** La revisión de los documentos de registro se llevará a cabo por parte del Equipo Calidad.
- ✓ **La aprobación:** La aprobación de los documentos de registro, la realizará el líder de cada proceso.

c. Distribución de los documentos de registro: El líder del proceso definirá la distribución de las copias controladas del documento de registro y su soporte.

Para la conservación y custodia del original del documento de registro y del formato de creación o modificación, deben estar archivados en la carpeta de Sistema de gestión de calidad y bajo la responsabilidad del coordinador de calidad.

La copia controlada se identifica con un sello de “Copia controlada” y serán distribuidas por el líder del proceso diligenciando el formato de distribución de documentos que se encuentra en la primera página del presente documento con el fin de asegurar que las versiones vigentes se encuentren disponibles.

Todo usuario que posea una “COPIA CONTROLADA” debe consultar en el listado maestro de documentos de registro, la versión y fecha para verificar si posee la versión actualizada, en caso contrario solicitar el documento vigente al líder del proceso. Por ningún motivo se deben fotocopiar los documentos (excepto formatos), ni copiar archivos en medio magnéticos, salvo previa autorización del coordinador de calidad.

En la primera hoja de cada documento se presentan 2 campos principales, el primero de los cuales se refiere al “Control de cambios” y relaciona en orden cronológico los cambios que se han hecho al documento y la versión vigente del mismo y el segundo campo se evidencia la entrega y difusión de los registros a través de la casilla control de distribución.



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CR-P-02
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 5 de 7

Para guardar la uniformidad de los documentos, estos se deben redactar de forma impersonal. Los documentos se deben elaborar en letra Arial, tamaño 11, a espacio sencillo y guardando la configuración de la plantilla establecida para realizar los procedimientos.

- Encabezado: Todos los procedimientos empiezan con el encabezado. El encabezado cuenta con nueve casillas asignadas así:
 - ✓ En la casilla superior izquierda (número 1) se encuentra el logo que identifica a la alcaldía municipal.
 - ✓ En la casilla 2 se encuentra el nombre del proceso con el que se relaciona.
 - ✓ En la casilla 3 se diligencia todo en letra mayúscula el NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO seguido del lema: SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA.
 - ✓ En la casilla 4 se identifica la versión del procedimiento, iniciando en 01 para la versión original.
 - ✓ En la casilla 5 se encuentra la fecha de la versión vigente del procedimiento.
 - ✓ En la casilla 6 se da lugar para el sello de copia controlada al procedimiento documentado.
 - ✓ En la casilla 7 se encuentra el logo que identifica a la secretaría de Infraestructura.
 - ✓ El código del procedimiento se encuentra en la casilla 8 y está conformado así:

XX-YY-ZZ-00

XX: Los dos primeros campos del código corresponden a las letras que identifican el proceso al cual se encuentra asociado el procedimiento.



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD

Versión: 001

Fecha:

Código: GC-CR-P-02

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 6 de 7

PROCESO		CÓDIGO
1	Dirección Estratégica	DE
2	Gestión de la Calidad	GC
3	Mejoramiento Continuo	MC
4	Atención al Usuario	AU
5	Elaboración y Planeación de obras y estudios y diseños	PO
6	Planeamiento Urbano	PU
7	Contratación Pública e Interventoría de obras	CI
8	Gestión de Infraestructura	GI
9	Gestión Financiera	GF
10	Gestión del talento humano	GH

YY: Los siguientes dos campos son letras y corresponden a las iniciales del nombre del documento.

ZZ: Los siguientes campos son letras y corresponden a la codificación de los tipos de documentos

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Manuales	M
Procedimientos	P
Instructivos	I
Planes de Calidad	C
Formatos	F
Registros	R
Otros documentos	O

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 7 de 7



00: Estos dos campos son numéricos y corresponden al secuencial para cada procedimiento

Ejemplo:

GC-MC-M-01, que significa:

GC: Gestión de la Calidad (proceso), MC: Manual de Calidad, M: Manual (Tipo de documento); 01 consecutivo.

- ✓ En la casilla 9 se encuentra la paginación del procedimiento, la cual incluye el número de la página actual y el número total de páginas

1		3	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA				
2		NOMBRE DEL PROCESO	4	Versión: 01		5	Fecha:
		6	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA			9	Página _ de

- Pie de página: Luego del encabezado, debe ir como pie de página para la primera hija del documento los nombres de las personas que participaron en la emisión del documento o la modificación al mismo, de la siguiente forma:

- ✓ En la primera columna de la izquierda se encuentra el nombre de la persona que elabora el documento para la primera fila, en la segunda fila se diligencia el cargo de la persona que elabora el documento para lo cual está encargado el coordinador de calidad y en la tercera fila se encuentra la fecha de la elaboración del documento.
- ✓ En la segunda columna de izquierda a derecha se encuentra el nombre de la persona que revisa el documento para la primera fila, en la segunda fila se diligencia el cargo de la persona que revisa el documento, procedimiento que debe ser realizado por el Secretario de despacho y en la tercera fila se encuentra la fecha de revisión del documento.
- ✓ En la tercera columna de izquierda a derecha se encuentra el nombre de la persona que aprueba el documento para la primera fila, en la segunda fila se diligencia el cargo de la persona que aprueba el documento, procedimiento que debe ser realizado por el representante de la dirección en acuerdo con el



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

Versión: 001

Fecha:

Código: GC-CD-

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 1 de 9

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

Elaborado por: Laura Cardona Níman Velásquez	Revisó: Javier Bornacelli	Aprobó: Josefina Zapata	Lugar de archivo: Carpeta SGC
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Sec. Infraestructura	Cargo: Rep. de dirección	Tipo de documento: Interno
Fecha: 21/07/07	Fecha: 23/07/07	Fecha: 28/08/07	Tiempo de retención: TRD



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CD-P-01
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 2 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Cambios realizados</i>

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN (COPIAS CONTROLADAS)

Copia No:
 Entregada a:
 Fecha de entrega:

<i>N. Copia</i>	<i>Fecha</i>	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Firma</i>



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS



SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CD-P-01
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 3 de 9

1. OBJETO

Establecer los criterios básicos para la producción, identificación, revisión aprobación, actualización y cambios de los documentos, que deben controlarse la Secretaría de Infraestructura, para asegurar su uso adecuado en los términos de la normatividad vigente aplicable al manejo de la información, que garantice su disponibilidad para quienes la requieran.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todos los documentos de origen interno y externo de la Secretaría de Infraestructura con excepción de los formatos para los registros.

3. DEFINICIONES

3.1 Aprobar: Dejar constancia documentada que la práctica o el método descrito es el correcto, mediante la firma autorizada del mismo.

3.2 Conservación: Tiempo durante el cual deben ser conservados los documentos del Sistema de Gestión de Calidad., de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención documental.

3.3 Documento: Información y su medio de soporte. Abarca tanto la información contenida en el documento en si, como las diferentes formas que estos podrían tener tales como los documentos escritos, los discos duros de computador, disquetes, CD, cintas de video, audio y afiches, entre otros.

3.4 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

5. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.

a. Aprobación de los documentos antes de su emisión.

El funcionario interesado elabora un borrador del documento nuevo o modificado conforme a la Norma Técnica de Calidad GP 1000:2004, y teniendo en cuenta las normas y leyes que rigen la administración municipal, posteriormente diligencia el formato de solicitud de cambio o creación, lo presenta al equipo de calidad



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CD-P-01
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 4 de 9

(Representante de la dirección, comité de calidad y coordinadores de calidad) en una de sus reuniones periódicas para que se analice, valide y revise la creación o modificación del mismo junto con el líder del proceso relacionado (Se contempla la posibilidad que el análisis, validación y revisión sea realizado también por Control Interno).

Si es revisado y aprobado el formato de solicitud de cambio o creación se remite, con el borrador del documento en medio magnético al responsable de la coordinación del sistema de Gestión de la calidad, para la verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma fundamental, y si es un documento que ya existe, realiza el cambio de versión y actualiza el listado maestro de documentos.

En caso de no aprobarse la propuesta de creación o modificación del documento, se le informa al interesado las razones de no aprobación mediante escrito.

b. Revisión, actualización y aprobación de los documentos del sistema de gestión de la calidad.

La propuesta de revisión y actualización de un documento del sistema puede ser solicitada por cualquier persona dentro de la organización presentando por escrito una solicitud sustentada sobre las razones por las cuales se debe revisar y adjuntando una propuesta de modificación.

La revisión de los documentos será realizada por parte de los integrantes del equipo de calidad y su determinación es remitida al representante de la dirección quien finalmente decide sobre la aprobación del documento, posteriormente se remite al coordinador de calidad para realizar el cambio de versión y actualización del documento.

c. Identificación de los cambios y del estado de revisión de los documentos.

En la primera hoja de cada documento se presentan 2 campos principales, el primero de los cuales se refiere al "Control de cambios" y relaciona en orden cronológico los cambios que se han hecho al documento y la versión vigente del mismo.

Los líderes de cada proceso revisan semestralmente los documentos que apliquen a su proceso para determinar posibles cambios de acuerdo a las necesidades existentes.

Se realiza otra revisión en las auditorías internas de calidad programadas por el coordinador de calidad o en aquellas realizadas por entes externos en el caso de estar certificados.



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD

Versión: 001

Fecha:

Código: GC-CD-P-01

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 5 de 9

d. Disponibilidad de las versiones vigentes de los documentos.

Todo documento dispone en su primera hoja un campo destinado al “Control de distribución”. La firma en este campo de la persona que ha de aplicar el procedimiento constituye la evidencia de la disponibilidad en el sitio de trabajo de la versión vigente. En el Listado Maestro de Documentos código: GC-LD-O-04 se conserva la relación de todos los documentos del sistema.

El representante de la dirección definirá la distribución de las copias controladas del documento y su soporte; conservará una copia del documento en el Archivo de Gestión de la Secretaría de Infraestructura.

Para la conservación y custodia del original del documento y del formato de creación o modificación, deben estar archivados en una misma carpeta y bajo la responsabilidad del Coordinador del SGC.

La copia controlada se identifica con un sello de “Copia controlada” y serán distribuidas por el Coordinador de calidad y el Representante de la dirección diligenciando el campo en la primera hoja del documento destinado al Control de distribución de documentos con el fin de asegurar que las versiones vigentes se encuentren disponibles.

En los casos que se manejen documentos en medio magnético se podrá distribuir la información en formato PDF, a través de una carpeta compartida en la red interna de la dependencia que requiera el documento, con la salvedad de que el vigente es el que se encuentra en este medio y no los que se produzcan físicamente.

La difusión de los documentos se debe realizar a los servidores públicos y/o contratistas que por su trabajo deben conocer y aplicar el contenido de los documentos. Como evidencia de la difusión se debe llenar el formato de difusión que luego debe ser entregado al líder del proceso quien lo conserva y custodia en el archivo de gestión de la dependencia a la cual pertenece con una copia al Coordinador del SGC.

e. Legibilidad y facilidad en la identificación de los documentos.

Para guardar la uniformidad de los documentos, estos se deben redactar de forma impersonal. Los documentos se deben elaborar en letra Arial, tamaño 11, a espacio sencillo y guardando la configuración de la plantilla establecida para realizar los procedimientos.

➤ Encabezado: Todos los procedimientos empiezan con el encabezado. El encabezado cuenta con nueve casillas asignadas así:

- ✓ En la casilla superior izquierda (número 1) se encuentra el logo que identifica a la alcaldía municipal.



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CD-P-01
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 6 de 9

- ✓ En la casilla 2 se encuentra el nombre del proceso con el que se relaciona.
- ✓ En la casilla 3 se diligencia todo en letra mayúscula el NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO seguido del lema: SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA.
- ✓ En la casilla 4 se identifica la versión del procedimiento, iniciando en 01 para la versión original.
- ✓ En la casilla 5 se encuentra la fecha de la versión vigente del procedimiento.
- ✓ En la casilla 6 se da lugar para el sello de copia controlada al procedimiento documentado.
- ✓ En la casilla 7 se encuentra el logo que identifica a la secretaría de Infraestructura.
- ✓ El código del procedimiento se encuentra en la casilla 8 y está conformado así:

XX-YY-ZZ-00

XX: Los dos primeros campos del código corresponden a las letras que identifican el proceso al cual se encuentra asociado el procedimiento.

PROCESO		CÓDIGO
1	Dirección Estratégica	DE
2	Gestión de la Calidad	GC
3	Mejoramiento Continuo	MC
4	Atención al Usuario	AU
5	Elaboración y Planeación de obras y estudios y diseños	PO
6	Planeamiento Urbano	PU
7	Contratación Pública e Interventoría de obras	CI
8	Gestión de Infraestructura	GI
9	Gestión Financiera	GF
10	Gestión del talento humano	GH



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CD-P-01
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 7 de 9

YY: Los siguientes dos campos son letras y corresponden a las iniciales del nombre del documento.

ZZ: Los siguientes campos son letras y corresponden a la codificación de los tipos de documentos

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Manuales	M
Procedimientos	P
Instructivos	I
Planes de Calidad	C
Formatos	F
Registros	R
Otros documentos	O

00: Estos dos campos son numéricos y corresponden al secuencial para cada procedimiento

Ejemplo:

GC-MC-M-01, que significa:

GC: Gestión de la Calidad proceso), MC: Manual de Calidad, M: Manual (Tipo de documento); 01 consecutivo.

- ✓ En la casilla 9 se encuentra la paginación del procedimiento, la cual incluye el número de la página actual y el número total de páginas

1	3 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 7
2 NOMBRE DEL PROCESO	4 Versión: 01	5 Fecha:	8 Código:
	6 LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		9 Página _ de _



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CD-P-01
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 8 de 9

- Pie de página: Luego del encabezado, debe ir como pie de página para la primera hija del documento los nombres de las personas que participaron en la emisión del documento o la modificación al mismo, de la siguiente forma:
 - ✓ En la primera columna de la izquierda se encuentra el nombre de la persona que elabora el documento para la primera fila, en la segunda fila se diligencia el cargo de la persona que elabora el documento para lo cual está encargado el coordinador de calidad y en la tercera fila se encuentra la fecha de la elaboración del documento.
 - ✓ En la segunda columna de izquierda a derecha se encuentra el nombre de la persona que revisa el documento para la primera fila, en la segunda fila se diligencia el cargo de la persona que revisa el documento, procedimiento que debe ser realizado por el Secretario de despacho y en la tercera fila se encuentra la fecha de revisión del documento.
 - ✓ En la tercera columna de izquierda a derecha se encuentra el nombre de la persona que aprueba el documento para la primera fila, en la segunda fila se diligencia el cargo de la persona que aprueba el documento, procedimiento que debe ser realizado por el representante de la dirección en acuerdo con el comité de calidad y en la tercera fila se encuentra la fecha de aprobación del documento.
 - ✓ En la cuarta y última columna se encuentra el lugar de archivo del documento en la primera fila, en la segunda fila se encuentra el tipo de documento ya sea interno o externo y en la tercera fila se encuentra el tiempo de retención del documento.

Elaborado por:	Reviso:	Aprobó:	Lugar de archivo:
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Sec. de despacho	Cargo: Rep. de dirección	Tipo de documento:
Fecha:	Fecha:		Tiempo de retención:

- Estructura del procedimiento: Las siguientes secciones deben ser incluidas en cada procedimiento del sistema de calidad:
 - ✓ Objetivo: En este numeral se debe colocar cual es el propósito del procedimiento. Se debe describir por qué el procedimiento se necesita.
 - ✓ Alcance: Esta sección identifica cual es el alcance de la actividad que esta siendo descrita (cuándo el procedimiento debe ser utilizado), quién es afectado (a quién aplica) y las áreas afectadas.
 - ✓ Definiciones: Si el procedimiento tiene algunas expresiones que no son de uso común y que podrían generar confusión para el lector del procedimiento se



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS



SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CD-P-01
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 9 de 9

- ✓ deben aclarar en este numeral. Ya que las definiciones ayudan al lector a comprender el procedimiento, estas deben ser claras y no dejar espacio para malas interpretaciones.
- ✓ Responsable: Es el funcionario que debe velar por la divulgación y la implementación del procedimiento que se documenta ó el titular del proceso cuando corresponda, quien responde por su correcta aplicación.
- ✓ Responsabilidades: Son las funciones del responsable y otros involucrados frente al procedimiento, en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Descripción del Procedimiento: Aquí se coloca generalmente todo lo referente al procedimiento como es: qué se debe hacer, cuándo, en dónde, quién y cómo se debe hacer; que insumos y documentos se deben usar y cómo se llevará a cabo el control y medición de dicho procedimiento, responsable, tiempo de ejecución y Flujograma ó representación grafica del procedimiento. Esta sección se caracteriza por ser una secuencia cronológica de eventos.

f. Identificación de los documentos de origen interno y externo

Todo documento tiene en su primera página un campo en el cual se identifica si se trata de un documento de origen interno o externo a la organización. El control de su distribución se realiza en el campo destinado para tal fin en la primera página del documento.

Existe un Listado Maestro de documentos, donde se clasifican documentos internos (manuales, procedimientos, planes de calidad, instructivos y otros) del sistema de gestión de Calidad, su diligenciamiento está a cargo del coordinador de calidad, la forma de verificar su control se realiza a través de las fechas de actualización y los documentos externos necesarios para el desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad se controlan mediante un el Listado Maestro de Documentos.

g. Prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos.

Cuando los documentos estén obsoletos por una nueva versión, el coordinador de Calidad, de manera conjunta con el líder del proceso, coordina la recolección y destrucción de las copias de las versiones anteriores. De requerirse la conservación del documento original, este debe estar marcado con el sello que diga "Obsoleto" y el Coordinador del sistema de Gestión de Calidad lo guardará en una carpeta denominada documentos obsoletos y determinara la fecha hasta la cual se archiva.



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DEL
PRODUCTO NO CONFORME**

**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-NC-P-03
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 1 de 5

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Elaborado por: Laura Cardona Níman Velásquez	Reviso: Javier Bornacelli	Aprobó: Josefina Zapata	Lugar de archivo: Carpeta SGC
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Sec. Infraestructura	Cargo: Rep. de dirección	Tipo de documento: Interno
Fecha: 21/07/07	Fecha: 23/07/07	Fecha: 28/08/07	Tiempo de retención: TRD



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-NC-P-03
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 2 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Cambios realizados</i>

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN (COPIAS CONTROLADAS)

Copia No:
 Entregada a:
 Fecha de entrega:

<i>N. Copia</i>	<i>Fecha</i>	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Firma</i>



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DEL
PRODUCTO NO CONFORME**

**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-NC-P-03
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 3 de 5

1. OBJETO

Establecer los pasos a seguir para la identificación, control y disposición final de los servicios no conformes (que no cumplan los requisitos); así como definir las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de dichos servicios.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los servicios prestados en la Secretaría de Infraestructura.

3. DEFINICIONES

3.1 Requisitos: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Características que determinan la aceptación del producto.

3.2 Producto no conforme: producto que no cumple con los requisitos del cliente, funcionales, legales y reglamentarios y de la organización. Productos con defectos de manufactura que no se hayan detectado en los controles del proceso de Elaboración del Producto.

3.3 Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad.

3.4 Reproceso: acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

3.5 Defecto: incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

3.6 Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo prueba o comparación con patrones.



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DEL
PRODUCTO NO CONFORME**

**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-NC-P-03
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 4 de 5

4. METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y CORRECCIÓN A LOS SERVICIOS NO CONFORMES.

1. Los líderes de proceso así como cualquier persona de la Secretaría identifican el servicio no conforme.

El servicio no conforme es aquel que es detectado antes de realizar el servicio, ya que después de realizado el servicio es el cliente quien detecta la no conformidad y no será servicio no conforme sino queja o reclamo.

2. Detectada la no conformidad en el servicio se debe comunicar a los responsables del proceso con el fin de determinar una solución a la no conformidad.

3. Es esencial que todos los servicios no conformes sean registrados, junto con su tratamiento (Acción remedial tomada), para apoyar el aprendizaje y proporcionar datos para las actividades de mejoramiento a fin de que la Secretaría de Infraestructura no “conviva” con sus errores.

El desarrollo de este procedimiento se basara en las siguientes disposiciones generales:

- ✓ Todo insumo, material o servicio en proceso o terminado que se identifique como no conforme, deberá identificarse y registrarse de acuerdo con las disposiciones definidas por el responsable del proceso y documentadas en el formato de registro tabla de identificación y tratamiento del servicio no conforme GC-NC-F-01.
- ✓ Los responsables de los procesos deben diligenciar el formato de registro de identificación y tratamiento del servicio no conforme el cual contiene los siguientes campos:

Nombre del servicio no conforme: El responsable del proceso deberá identificar cuáles son los posibles servicios no conformes que se detectan como resultado de los controles internos de calidad. Podrá clasificarlos, agruparlos si con ello se facilita la utilización de esta información.

Proceso: Esta casilla indica el nombre del proceso que genera el servicio no conforme.

Posibles causas del servicio no conforme: El responsable del proceso debe identificar cuáles son las causas probables del servicio no conforme identificado y es el encargado de implementar las acciones para eliminar la no conformidad.



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-NC-P-03
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 5 de 5

Quien identifica: El responsable del proceso determinara la responsabilidad del cargo que debe identificar el servicio no conforme.

Corrección: Se establece que tipos de correctivos se pueden adoptar.

Método de rectificación: Indica los pasos a seguir para aplicar la corrección establecida.

Las directrices para el tratamiento del servicio no con forme se establece bajo la siguiente herramienta:

	FORMATO IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME		
	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
PROCESO	Versión: 001	Fecha:	GC-NC-F-03
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 1 de n

NOMBRE DEL SERVICIO NO CONFORME	PROCESO	POSIBLES CAUSAS DEL SNC	QUIEN IDENTIFICA	CORRECCIÓN	METODO DE CORRECCION



**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES
CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**



**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CP-P-04
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 1 de 7

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Elaborado por: Laura Cardona Níman Velásquez	Reviso: Javier Bornacelli	Aprobó: Josefina Zapata	Lugar de archivo: Carpeta SGC
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Sec. Infraestructura	Cargo: Rep. de dirección	Tipo de documento: Interno
Fecha: 21/08/07	Fecha: 23/08/07	Fecha: 28/08/07	Tiempo de retención: TRD



**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES
CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CP-P-04
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 2 de 7

CONTROL DE CAMBIOS

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Cambios realizados</i>

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN (COPIAS CONTROLADAS)

Copia No:

Entregada a:

Fecha de entrega:

<i>N. Copia</i>	<i>Fecha</i>	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Firma</i>



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE
LA CALIDAD

Versión: 001

Fecha:

Código: GC-CP-P-04

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 3 de 7

1. OBJETO

Establecer la metodología para la aplicación de acciones correctivas y acciones preventivas cuando se detecten hallazgos en los procesos y/o en la prestación del servicio de la Secretaría de Infraestructura sobre los cuales se requiera trabajar.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los hallazgos que se presenten en los servicios y en todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Infraestructura, para corregirlos o prevenirlos.

3. DEFINICIONES

3.1 Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

3.2 Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

3.3 Adecuación: Adaptación de las acciones, decisiones y determinaciones para cumplir los requisitos legales, de la Secretaría de Infraestructura y del SGC.

3.4 Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

3.5 Detección: La posibilidad de detectar el problema potencial presente con base en los controles del proceso propuestos.

3.6 Evidencia objetiva: datos que respaldan a la existencia o veracidad de algo.

3.7 Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

3.8 Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3.9 Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

3.10 Hallazgo de auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la AUDITORÍA recopilada frente a los criterios de AUDITORÍA.



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CP-P-04
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 4 de 7

3.11 Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

4. GENERALIDADES.

a. Acciones Correctivas

Toda acción correctiva que se tome para evitar la recurrencia de un hallazgo negativo (no conformidad) debe necesariamente actuar sobre las causas de dicho hallazgo.

La necesidad de una acción correctiva puede ser detectada a partir de cualquiera de las siguientes fuentes:

- Quejas, reclamos, peticiones y sugerencias de los usuarios
- No conformidad del servicio y/o proceso
- Resultados de la revisión de alta dirección
- Informes de Auditorías
- Puntos de control
- Fallas en la entrega del servicio
- Problemas con proveedores
- Encuestas de satisfacción.

b. Acciones Preventivas

Toda acción preventiva tomada para evitar que se presente la no conformidad debe actuar sobre las causas de la potencial no conformidad y por lo tanto, resulta del análisis permanente de datos y tendencias de los servicios que presta la Secretaría de Infraestructura. Una acción preventiva se debe generar cuando al efectuar el seguimiento a registros de calidad, observaciones de clientes, informes de auditorías, u otros medios donde se consignen los resultados de seguimientos, se presente una tendencia desfavorable.

La necesidad de una acción preventiva puede ser indicada por la consideración y el análisis de los siguientes factores que permitan deducir si hay alguna tendencia que muestre un problema potencial:

- Quejas, reclamos, peticiones y sugerencias de los usuarios
- Mapa de riesgos
- Resultados de la revisión de alta dirección
- Detección de posibles problemas en la prestación del servicio
- Informes de Auditorías
- Detección de posibles problemas con proveedores
- Análisis estadísticos



**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES
CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CP-P-04
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 5 de 7

- Cambios en los procesos, aspectos de ley y documentos de la Secretaría de Infraestructura.

Para determinar los problemas potenciales, se debe calificar la severidad de los efectos, la probabilidad de ocurrencia y la posibilidad de detectar el problema potencial.

El número de prioridad de riesgo (NPR) es el producto matemático de la severidad, la ocurrencia y la detección, es decir: $NPR = S \cdot O \cdot D$. Este valor se emplea para identificar los riesgos más serios para buscar acciones preventivas.

La calificación de la severidad, la ocurrencia y la detección de la potencial no conformidad se hace aplicando los siguientes criterios:

- Calificación de la severidad de los efectos de la potencial no conformidad:

Efecto	Severidad del efecto	Calif.
Alto Impacto	El hallazgo puede llegar a afectar la prestación del servicio al punto que no sea entregado al usuario, teniendo efectos legales e incumplimiento de requisitos.	5
Medio Impacto	El hallazgo no impacta considerablemente el servicio prestado	3
Bajo Impacto	Si el hallazgo que se presenta en el proceso o servicio tiene bajo efecto	1

- Calificación de la ocurrencia de la potencial no conformidad:

Probabilidad del Incidente	Situación	Calif.
Alta	Muy factible que el hallazgo se presente	5
Media	Es factible que el hallazgo se presente	3
Baja	Muy poco factible que el hallazgo se presente	1

- Calificación de la detección de la potencial no conformidad:

Detección	Posibilidad de detección	Calif.
Baja	Ninguno de los controles de los procesos detectan el hallazgo (problema potencial)	5
Media	Los controles establecidos tienen una probabilidad moderada de detectar el hallazgo	3
Alta	Los controles actuales tienen una alta probabilidad de detectar el hallazgo	1



**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES
CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



**GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

Versión: 001

Fecha:

Código: GC-CP-P-04

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 6 de 7

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Responsable	Registro
1	A partir del hallazgo detectado, analizar el problema y determinar la(s) causa(s) que origina(n) la no conformidad. Para las potenciales no conformidades, realizar análisis de riesgo estableciendo el impacto de acuerdo a su severidad, ocurrencia y detección. En ambos casos se podrá tener apoyo de las dependencias que puedan aportar en la identificación de la causa raíz.	Responsables de procesos	Registro de hallazgos
2	Definir la(s) accione(s) correctiva(s) que logren eliminar la causa o causas de la no conformidad o problema identificado, o las acciones preventivas que evitarán la ocurrencia de la no conformidad potencial. Asegurarse que se incluyen todas las acciones que se requieran, con responsables y fechas para la implementación de las mismas. Remitir a Oficina de Control Interno el registro diligenciado.	Responsables de procesos y jefes de dependencias	Registro de hallazgos
3	Registrar las acciones planteadas en el formato estipulado para el seguimiento de las mismas.	Oficina de Control Interno	Seguimiento a Acciones Correctivas y Preventivas
4	Implementar las acciones correctivas o preventivas que se propusieron, revisar que se han completado y que las acciones son eficaces y eficientes.	Responsables de procesos y jefes de dependencias	No aplica
5	Revisar si las acciones correctivas tomadas fueron eficaces, eficientes, adecuadas y convenientes. Para el caso de las acciones preventivas, calificar nuevamente el "número de prioridad de riesgo", verificando su disminución para determinar que la acción preventiva sea efectiva. Aprobar en caso que así sea y registrar su cierre en los formatos respectivos. De no aprobarse, coordinar nuevo seguimiento.	Audidores internos y/o jefe de dependencias	Registro de hallazgos Seguimiento a Acciones Correctivas y Preventivas
6	Elaborar informe trimestral sobre el estado de las acciones correctivas y las acciones preventivas para revisión por parte de la Dirección. Nota: El informe debe ser enviado al Equipo Técnico de Calidad dentro de los primeros 10 días del mes siguiente al trimestre cumplido.	Oficina de Control Interno	Informe de Resultados de Acciones Correctivas y Preventivas



**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES
CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-CP-P-04
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 7 de 7



REGISTRO DE HALLAZGOS

**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 01	Fecha:	GC-CP-R-22
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página de

AUDITOR	Hallazgo N. _____	ORIGINADO POR: Reclamo _____	AUDITORÍA de Calidad
		AUDITORÍA de Control Interno _____	Otro (indicar) _____
	Proceso(s) Afectado(s):		
	<u>Tipo de Hallazgo:</u> No Conformidad Si ___ No ___ Observación Si ___ No ___		
Descripción del Hallazgo:			
Fecha de Detección:		Nombre de Auditor:	Nombre Auditado:
AUDITADOS	<u>Análisis de Causas:</u>		
	Fecha de Análisis:	Nombre del Responsable:	
	<u>Acción Inmediata a Tomar:</u>		
	Fecha Fin Acción Inmediata:	Nombre del Responsable:	
	Acción Correctiva Si ___ No ___		Acción Preventiva Si ___ No ___
Fecha Inicio de Implementación :		Nombre del Responsable:	
Fecha Fin de Implementación :		Nombre del Responsable:	
AUDITOR	<u>Seguimiento a la Acción:</u>		
	Observaciones:		
	No Conformidad Abierta: _____	No Conformidad Cerrada: _____	
Fecha de Seguimiento:		Nombre Auditor:	



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-AI-P-05
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 1 de 5

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Elaborado por: Laura Cardona Níman Velásquez	Reviso: Javier Bornacelli	Aprobó: Josefina Zapata	Lugar de archivo: Carpeta SGC
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Sec. Infraestructura	Cargo: Rep. de dirección	Tipo de documento: Interno
Fecha: 21/08/07	Fecha: 23/08/07	Fecha: 28/08/07	Tiempo de retención: TRD



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-AI-P-05
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 2 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Cambios realizados</i>

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN (COPIAS CONTROLADAS)

Copia No:
 Entregada a:
 Fecha de entrega:

<i>N. Copia</i>	<i>Fecha</i>	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Firma</i>



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-AI-P-05
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 3 de 5

1. OBJETO

Determinar la metodología para planear, programar y ejecutar las Auditorías internas de calidad en la Secretaría de Infraestructura, con el fin de verificar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, su continuidad y la conformidad con los requisitos de la norma NTC GP 1000:2004.

2. ALCANCE

Este documento es aplicable a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad a excepción de los formatos para los registros.

3. DEFINICIONES

3.1 Auditoría interna: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

3.2 Auditor: Persona con la competencia necesaria para llevar a cabo una Auditoría.

3.3 Acción Preventiva: acción tomada para eliminar la acusación de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

3.4 Acción Correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

3.5 Equipo o auditor: uno o más auditores internos que llevan a cabo una Auditoría.

3.6 Evidencia de la Auditoría: Son los registros o declaraciones de hecho que proporcionan información pertinente y verificable para los criterios de Auditoría.

3.7 No conformidad: Es el incumplimiento de un requisito de la NTC GP1000:2004

3.8 Observación: Declaración hecha durante una Auditoría de calidad que sugiere la realización de una actividad con el fin de mejorar disposiciones preestablecidas y/o requisitos específicos de un proceso o servicio.

3.9 Programa de Auditoría: conjunto de una o más Auditorías planificadas en un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-AI-P-05
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 4 de 5

4. GENERALIDADES

a. Responsabilidades

- **Secretario de despacho:** Es el responsable de revisar y aprobar la programación de auditorías, designar los recursos necesarios y revisar los resultados de las auditorías.
- **Coordinador de calidad:** Es el responsable de elaborar los programas y realizar seguimiento a la implementación de acciones correctivas resultadas en las auditorías.
- **Audidores internos:** Son los responsables de ejecutar los programas de Auditoría, preparar la documentación necesaria para realizar la auditoría, recolectar las evidencias los informes de las Auditorías y cerrar la auditoría.

b. Condiciones

El equipo de calidad junto con el secretario de despacho determino la realización de las Auditorías internas de calidad semestralmente y los resultados o hallazgos deben ser revisados por la dirección mediante reunión.

Se debe establecer el objetivo de la auditoría, el alcance, las áreas, y requisitos de la norma a los cuales se realiza el proceso de auditoría.

Se deben tener en cuenta los criterios de auditoría: especificaciones técnicas, manual de calidad, reglamentaciones legales, contratos firmados por el cliente y normas.

Los auditores debe ser imparciales, objetivos (se tiene evidencia de lo que se afirma) y no deben auditar su propio trabajo.

El auditor interno debe tener un perfil y unos atributos personales que se definen a continuación:

- Formación académica
- Experiencia laboral total
- Experiencia laboral en el campo de la gestión de calidad y en el campo de las auditorías.
- Grado de entrenamiento en auditorías
- Habilidad para trabajar en equipo
- El auditor debe ser ético, de actitud abierta, diplomático, observador, perspicaz, versátil, tenaz, decidido y seguro de sí mismo
- Conocimientos en la NTC GP 1000:2004
- Título de Auditor



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 001	Fecha:	Código: GC-AI-P-05
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 5 de 5



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Programar las Auditorías internas para el desarrollo de éstas.	Coordinadores de Calidad	Programa de Auditoría (MC-PR-F-12)
2	Elaborar el plan de auditoría, dentro del cual se debe definir: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditores ▪ Identificar los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad a ser auditados. ▪ Identificar los procesos a auditar. ▪ Norma a auditar. ▪ Número consecutivo de la auditoría a realizar. 	Auditor interno	Plan de Auditoría (MC-PA-F-13)
3	Definir quienes serán los auditores internos	Coordinadores de Calidad y Representante de la Dirección	N/A
4	Llevar a cabo una revisión de la documentación reunida y preparar la lista de verificaciones para la realización de auditorías.	Auditores internos	Lista de Chequeo (MC-LC-F-14)
5	Realizar la reunión de apertura y dejar registro de ello en el Acta de Reunión, a dicha reunión deben asistir los líderes de los procesos, de acuerdo con lo indicado en el Plan de auditoría; ésta reunión tiene como propósito: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exponer el alcance, criterios y los objetivos de la auditoría. ▪ Informar sobre los métodos que van a ser utilizados en la realización de la auditoría. ▪ Confirmar las fechas y horas de la realización de la auditoría. ▪ Aclarar dudas e inquietudes. ▪ Acordar la hora, fecha y lugar para la reunión de cierre. 	Auditores internos y auditados	Acta de Reunión Plan de auditoría (MC-PA-F-09)
6	Desarrollar la auditoría, para esto se aplican técnicas de indagación con el fin de obtener evidencia objetiva mediante: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista al personal del área que tenga responsabilidad sobre las actividades y procesos auditados. 	Auditores internos	Lista de Chequeo (MC-LC-F-07)

ANEXO H

PLAN DE AUDITORÍA

ANEXO H. PLAN DE AUDITORÍA

	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
NTC GP 1000:2004	PLAN DE AUDITORIA					
AUDITOR: Diana Torcoroma Quintero			Versión: 001		MC-PA-F-09	
AUDITORIA No. 001	FECHA DE INICIO: 28/01/2008		FECHA DE TERMINACION: 8/02/2008			
OBJETIVO: Asegurar el mantenimiento, desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, implementado en la Secretaría de Infraestructura.						
CRITERIO: NTC GP 1000:2004, Manual de calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Infraestructura.						
ALCANCE: Todos los procesos identificados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.						
PROCESO A AUDITAR	REQUISITO DE LA NTC GP 1000:2004	FECHA			HORA	
		D	M	A	INICIAL	FINAL
DIRECCION ESTRATEGICA	4.1,4.2.3,4.2.4,5.1,5.2,5.3,5.4,5.5,5.6,6.1,6.2,6.3,6.4,7.1,7.2,7.3,1.7.5.3,8.2,8.2.1,8.2.3,8.5,8.5.1,8.5.2,8.5.3	28	01	2008	7:15 a.m	9:00 a.m
GESTION DE CALIDAD	4.1,4.2,4.2.1 al 4.2.4,5.3,5.4,5.4.1,8.1,8.2,8.2.1,8.2.2,8.2.3,8.4,8.5,8.5.1 al 8.5.3	29	01	2008	2:00 p.m	4:10 p.m
MEJORAMIENTO CONTINUO	4.2,4.2.3,4.2.4,8.2,2,8.3,8.4,8.5.2,8.5.3,	30	01	2008	10:00 am	11:45 am
ATENCION AL USUARIO	4.1,4.2.3,4.2.4,5.3,5.4.1,5.3,5.4.1,7.1,7.2,7.2.1 al 7.2.3,7.5,7.5.1,7.5.3,7.5.5,8.2,8.3,8.4,8.5,8.5.1,al 8.5.3	31	01	2008	8:20 a.m	10:30a.m
ELABORACION Y PLANEACION DE OBRAS, ESTUDIOS Y DISEÑOS	7.1,7.2,7.5, 8.2.3,8.2.4, 8.3	1	02	2008	3:15 p.m	5:10 p.m
PLANEAMIENTO URBANO	6.3,6.4,7.1,7.2,7.5,7.6,8.2.3,8.2.4,8.3,8.5	4	02	2008	7:45 a.m	10:05a.m
CONTRATACION PUBLICA E INTERVENTORIA DE OBRAS	7.1,7.2,7.5,8.2.3,8.2.4,8.3	5	02	2008	8:00 a.m	10:35a.m
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	4.1,4.2.3,4.2.4,5.3,5.4.1,7.2.3,7.5,7.5.1,7.5.2,7.5.3	6	02	2008	4:05 p.m	6:00 p.m
GESTION FINANCIERA	4.1,4.2.3,4.2.4,5.3,5.4.1,6.1,8.2.3,8.4,8.5.1 al 8.5.3	7	02	2008	2:45 p.m	5:10 p.m
GESTION DEL TALENTO HUMANO	6.2,8.2.3,8.4	8	02	2008	7:30 a.m	9:50 a.m



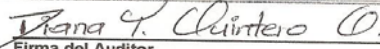
Diana T. Quintero G.
Firma del Auditor

37.559.325 B/ga
c.c.

ANEXO I

INFORME DE AUDITORÍA

ANEXO I. INFORME DE AUDITORÍA

 NTC GP 1000:2004	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	
INFORME DE AUDITORIA		
Auditor: Diana Torcoroma Quintero	Versión: 001	Código: MC-IA-F-10
Fecha de auditoria: 28 de enero de 2008		Fecha del informe: 29 febrero de 2008
Objetivo: Asegurar el mantenimiento, desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, implementado en la Secretaría de Infraestructura.		
CRITERIO: NTC GP 1000:2004, Manual de calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Infraestructura.		
ALCANCE: Todos los procesos identificados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.		
PERSONAS AUDITADAS: Secretario de Infraestructura, Capataces, Secretaria Ejecutiva, Técnicos, Profesionales Universitarios y Coordinadores de calidad		
FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	DEBILIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de buenos metodos para sensibilizar al nuevo personal sobre el Sistema de Gestión de Calidad. • Excelente compromiso de la alta direccion con la implementación del Sistema de Calidad • El diseño de la documentacion contiene metodologia prácticas. • Buena actitud delos responsables al momento de ser auditados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta sensibilización de muchos responsables de los procesos con respecto a los indicadores. • Falta orden en el archivo de la Secretaría. • En la mayoría de los procesos no se están promocionando las acciones preventivas 	
NO CONFORMIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia que la información de las hojas de vida de varios funcionarios no se encuentra relacionada la experiencia y no existen certificados laborales que acrediten dicha experiencia. • No se evidencia la aprobación de varios documentos • No se evidencia la actualización de las tablas de retención documental. 		
OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Varios responsables de procesos requieren de adquirir más conocimiento y comprensión en la documentación de los procesos. • Diligenciar los documentos en su totalidad, sin dejar espacios en blanco. • Crear cultura de toma de acciones preventivas y de mejora en los diferentes procesos. • Aclarar los criterios para la selección y reevaluación de los proveedores. • Se sugiere que los documentos de apoyo al proceso se encuentren disponibles bajo el control del representante del proceso. 		
BALANCE DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES		
No. DE NO CONFORMIDADES: 3	No. DE OBSERVACIONES: 5	
 Firma del Auditor	37.559.325 Blog c.c.	

ANEXO J

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE OBRAS O PROYECTOS DE INVERSIÓN MUNICIPAL



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE OBRAS O PROYECTOS DE INVERSIÓN MUNICIPAL

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 002	Fecha:	Código: EP-E0-P-06
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 1 de 4

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE OBRAS O PROYECTOS DE INVERSIÓN MUNICIPAL

Elaborado por: Laura Cardona Níman Velásquez	Revisó: Javier Bornacelli	Aprobó: Josefina Zapata	Lugar de archivo: Carpeta SGC
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Sec. Infraestructura	Cargo: Rep. de dirección	Tipo de documento: Interno
Fecha: 11/09/07	Fecha: 14/09/07	Fecha: 18/09/07	Tiempo de retención: TRD



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE OBRAS O PROYECTOS DE INVERSIÓN MUNICIPAL

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD

Versión: 002

Fecha:

Código: EP-E0-P-06

LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA

Página 2 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Cambios realizados</i>
Versión 2	11/09/07	Ajuste del procedimiento Elaboración y ejecución de obras según el procedimiento para el control de documentos, modificación de la actividad uno (1)

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN (COPIAS CONTROLADAS)

Copia No:

Entregada a:

Fecha de entrega:

<i>N. Copia</i>	<i>Fecha</i>	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Firma</i>



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE OBRAS O PROYECTOS DE INVERSIÓN MUNICIPAL

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 002	Fecha:	Código: EP-E0-P-06
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 3 de 4

1. OBJETO

Determinar los pasos para elaboración y ejecución de obras

2. ALCANCE

Determinar los pasos a seguir para la elaboración de obras o proyectos e inscripción en el banco de programas y proyectos de inversión municipal.

2. DEFINICIONES

3.1 Obra: Conjunto de actividades en las cuales se altera la apariencia, estructura o forma de una edificación o parte de ella.

3.2 Proyecto: Es un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas, con el fin de alcanzar un objetivo específico concreto dentro de unos límites de presupuesto y tiempo determinado.

3.3 Banco de programas y proyectos de inversión municipal (BPIM): El banco de programas y proyectos de inversión municipal es un instrumento dinámico de la planeación que registra los programas y los proyectos viables técnica, ambiental, socio-económica y legalmente susceptibles de ser financiados con recursos públicos en el territorio municipal.

6. ACTIVIDADES PARA LA ELABORACIÓN DE OBRAS O PROYECTOS DE INVERSIÓN MUNICIPAL.

1. La comunidad presenta la iniciativa de la necesidad de su sector a la Secretaría de Infraestructura.
2. El Profesional Especializado (Área de Proyectos) de la Secretaría de Infraestructura reúne a la comunidad del sector a beneficiar con el proyecto y firman el modelo de acta de concertación aprobado en el manual de procedimientos del banco de programas y proyectos.
3. El Profesional Especializado de la Secretaría de Infraestructura elabora el diseño y estudio de Pre factibilidad del proyecto junto con la oficina asesora de Planeación municipal, brinda las alternativas de solución. (Si es requisitos del Manual de Procedimientos del Banco), Metodología exigida según el tipo de proyecto y demás documentos exigidos según requisitos del Manual de Procedimientos del Banco y lo presenta al Banco de programas y proyectos de inversión de la oficina asesora de planeación municipal.



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE OBRAS O PROYECTOS DE INVERSIÓN MUNICIPAL

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 002	Fecha:	Código: EP-E0-P-06
	LUGAR PARA SELLO DE COPIA CONTROLADA		Página 4 de 4

4. El Profesional Responsable del grupo de proyectos de la oficina asesora de planeación verifica que los documentos y anexos al estudio de Pre factibilidad del proyecto (si es requerido) estén completos según requisitos exigidos en el manual de procedimientos del banco de programas y proyectos de inversión municipal.
5. Si los documentos están completos el funcionario responsable lo inscribe en el Banco de Programas y Proyectos de la Oficina Asesora de Planeación de la vigencia para la cual se están solicitando los recursos de inversión, teniendo en cuenta que la fecha de entrega no sobrepase la fecha límite establecida en acto administrativo emanado por el señor Alcalde, si los documentos no están completos se devuelven a la entidad gestora.
6. A continuación, si el proyecto es propuesto por la Secretaría de Infraestructura, el Profesional Especializado responsable del grupo de proyectos lo pasa al profesional que tiene competencia para emitir concepto de viabilidad.
7. Si el proyecto no es propuesto por la entidad gestora y no cuenta con el concepto de viabilidad y demás requisitos no están completos se envía a la entidad gestora para que emita el concepto; si cuenta con el concepto y cumple con los requisitos se registra en el sistema de seguimiento y evaluación de proyectos de inversión (SEPPI).
8. El profesional viabilizador de la oficina asesora de planeación (si el proyecto es propuesto por la entidad gestora) o la entidad gestora (si el proyecto es propuesto por otras como el despacho del alcalde, representantes legales elegidos por la comunidad, entidad reconocida legalmente sin ánimo de lucro) verifica la documentación requerida para la radicación y registro del proyecto y emite el concepto en original y dos copias y lo devuelve nuevamente al funcionario responsable del grupo de proyectos, junto con el proyecto.
9. Si el concepto no es favorable, el funcionario responsable del grupo de proyectos de la oficina asesora de planeación, devuelve el proyecto a la Secretaría de Infraestructura con el concepto emitido para que lo reformulen en próxima vigencia y si es posible, su realización a la largo plazo.
10. Si el concepto es favorable, el funcionario responsable del grupo de proyectos lo registra en el sistema de Seguimiento y Evaluación de Proyectos de Inversión (SEPPI).
11. Una vez el proyecto es registrado el Profesional Responsable del grupo de proyectos, archiva el proyecto con el concepto de viabilidad y le comunica el número de registro a la entidad gestora por medio de la certificación del proyecto.
12. Posteriormente, el grupo de proyectos inicia el procedimiento para realizar seguimiento y evaluación de los proyectos registrados.

ANEXO A

**DIAGNÓSTICO DEL ESTADO FINAL DEL
S.G.C. RESPECTO A LOS REQUISITOS DE
LA NTC GP 1000:2004**

ANEXO K. DIAGNOSTICO DEL ESTADO FINAL DEL S.G.C. RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NTC GP 1000:2004

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1. REQUISITOS GENERALES		
	La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta norma.	Se ha establecido, documentado e implementado y se mantiene un sistema de gestión de calidad para la Secretaría de Infraestructura de acuerdo a la norma NTC GP 1000:2004
4.1. a)	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación).	Se han identificado los procesos y plasmados en el mapa de procesos GC-MP-O-01 de la Secretaría de Infraestructura, lo cual permite el cumplimiento de su misión
4.1. b)	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos.	Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos en el documento caracterización de los procesos GC-CP-O-02
4.1. c)	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos.	Se ha establecido los métodos y criterios requeridos asegurando la operación eficaz y eficiente de la Secretaría de Infraestructura, mediante manuales de operación, instructivos y otros documentos
4.1. d)	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	Se realizó la gestión eficiente de recursos necesarios para dar cumplimiento a la normatividad del control de procesos

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
4.1. e)	Se realiza seguimiento y medición a los procesos.	Se ha determinado procedimientos e indicadores para realizar seguimiento y medición a los procesos de la Secretaría de Infraestructura
4.1. f)	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos	Establecer estrategias para realizar y mantener la mejora continua. Definir la metodología para ejecutar acciones que permitan alcanzar los resultados planificados.
4.1.g)	Se han identificado y diseñado, con la participación de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas los puntos de control sobre los riesgos más significativos	En la Secretaría de Infraestructura se ha identificado los puntos de control (Oficina asesora de control interno) sobre los riesgos más significativos obteniendo como resultado la elaboración de un mapa de riesgos donde a su vez se encuentran Identificar y diseñar los puntos de control frente a los riesgos más significativos
4.2. GESTION DOCUMENTAL		
4.2.1. Generalidades		
4.2.1 a)	La política y los objetivos de calidad están documentados.	Se han planteado diseñado la política de calidad y los objetivos de calidad a través de una matriz de correlación y teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios y las metas de la Secretaría
4.2.1. b)	Existe un Manual de Calidad.	Se elaboró el manual de calidad que cumple con los requisitos exigidos por la NTC GP 1000:2004.para la Secretaría de Infraestructura y los soportes documentales necesarios para el funcionamiento en la misma.

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
4.2.1. c)	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad).	Se elaboraron, aprobaron e implementaron correctamente los procedimientos exigidos por la NTC GP 1000:2004.
4.2.1. d)	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	Se elaboraron otros documentos como manual de operaciones, procedimientos para el desarrollo de programas y proyectos de inversión municipal, instructivos para el desarrollo de actividades específicas, entre otros.
4.2.1. e)	Se diligencian y conservan los registros exigidos por la NTC GP 1000.	Se ha diligenciado y se conserva según la ley 594 de 2000 del Archivo General de la Nación, los registros exigidos por la norma para la gestión pública
4.2.2. Manual de Calidad		
	Está documentado el Manual de la Calidad	Se elaboró el manual de calidad GC-MC-M-01 , documento maestro que cumple con los requisitos exigidos por la NTC GP 1000:2004 para la Secretaría de Infraestructura y los soportes documentales necesarios para el funcionamiento en la misma.
4.2.2. a)	Incluye el alcance y las exclusiones.	El manual de calidad de la Secretaría de Infraestructura incluye el alcance y las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad
4.2.2. b)	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos.	Dentro del manual de calidad se hace referencia a los procedimientos existentes en la Secretaría de Infraestructura a través del listado maestro de documentos GC-LD-O-03
4.2.2. c)	Incluye la secuencia e interacción de los procesos.	El manual de calidad incluye la secuencia e interacción de los procesos
4.2.3. Control de Documentos		
4.2.3. a)	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.	Se ha documentado el procedimiento para el control de documentos GC-CD-P-01 el cual incluye la aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
	4.2.3. b)	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reprobación de los documentos.
4.2.3. d)	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.	La disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes a la documentación se incluyen dentro del procedimiento llamado, procedimiento para el control de documentos GC-CD-P-01
4.2.3. e)	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos.	El procedimiento para el control de documentos implementado en la secretaría de Infraestructura incluye los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos GC-CD-P-01.
4.2.3. f)	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución.	Se ha documentado un procedimiento en la Secretaría de Infraestructura en el que se incluyen mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución
4.2.3. g)	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan.	En procedimiento llamado procedimiento para el control de documentos implementado en la Secretaría de Infraestructura que incluye la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan.
	Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (Ley de archivos).	Se ha identificado e implementado la ley de archivos 594 de 2000 y demás directrices emitidas por el archivo general de la nación para el control de documentos y la forma correcta de archivo

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
4.2.4. Control de Registros		
	Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.	En la Secretaría de Infraestructura se ha identificado y realizado los registros exigidos por la NTC GP 1000:2004, los cuales proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad (Ver tabla registro de medición de indicadores).
	Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros.	Existe un procedimiento documentado en la Secretaría de Infraestructura llamado procedimiento para el control de registros donde se indica la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación (Según Tablas de Retención Documental) y disposición de los registros.
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		
	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del S.G.C con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.	El Secretario de despacho de Infraestructura proporcionó evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del S.G.C con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad a través de la gestión adecuada de recursos, compromiso con los coordinadores de calidad, colaboración con la reunión y capacitación del personal, entre otros aspectos.
5.1. a)	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios	El secretario de despacho de la Secretaría de Infraestructura junto con el representante de la dirección comunican a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios por medio de oficios publicados en cartelera, a través de las reuniones periódicas llevadas a cabo y mediante folletos de sensibilización del personal.

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
		La Secretaría de Infraestructura cuenta con una política de calidad, la cual fue establecida teniendo en cuenta las necesidades de los

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
5.1. d)	Se han realizado las revisiones por la dirección.	revisiones correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad y se ha establecido una periodicidad para estas revisiones.
5.1. e)	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	La secretaría de Infraestructura contó con los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y existe disponibilidad de recursos para garantizar la continuidad del sistema
5.2. ENFOQUE HACIA EL CLIENTE		
	Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción.	Se han determinado los requisitos de los clientes (proceso llevado a cabo mediante encuestas a la comunidad) y se cumplen en el momento oportuno logrando su satisfacción
	En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.	Los objetivos de calidad establecidos para la Secretaría de Infraestructura consideran los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la dependencia.
5.3 POLITICA DE CALIDAD		
5.3. a)	Es adecuada a la misión de la entidad	La política de calidad de la Secretaría de Infraestructura es adecuada a la misión de la entidad

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
5.3. c)	sus clientes y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad, y dentro del marco de su misión, de contribuir al logro de los fines esenciales del estado del estado, definidos constitucionalmente.	compromiso de satisfacer los requisitos de sus clientes y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad, y dentro del marco de su misión, de contribuir al logro de los fines esenciales del estado del estado, definidos constitucionalmente.
5.3. e)	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad.	La política de calidad de la Secretaría de Infraestructura ha sido comunicada y entendida por todos los funcionarios de la misma
5.3. f)	Se revisa para su adecuación continua.	La política de calidad es revisada por la alta por el secretario de despacho y el comité de calidad para su adecuación y/o articulación y coherencia con otros sistemas
5.4. PLANIFICACIÓN		
5.4.1 Objetivos de la Calidad		
	Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización.	Se han establecido objetivos de calidad para las diferentes áreas y programas que desarrolla la Secretaría de Infraestructura
	Los objetivos de la calidad son mensurables y coherentes con la política de la calidad	Los objetivos de calidad de la Secretaría de Infraestructura son mensurables y coherentes con la política de la calidad de la dependencia

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
5.4.2. a)	cumplimiento al requisito 4.1 de la Norma NTC GP 1000:2004, así también como los objetivos de la calidad.	1000:2004, así también como los objetivos de la calidad como se había establecido en la planificación de la calidad de la Secretaría de Infraestructura.
5.4.2. b)	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad.	Se ha dado cumplimiento a los objetivos de acuerdo a la planificación de la calidad inicialmente planteada para la Secretaría de Infraestructura
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad		
	Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.	Se ha definido dentro de la Secretaría de Infraestructura las responsabilidades y autoridades del comité de calidad, representante de la dirección quedando como registro acta de conformación de comité y las responsabilidades de los demás funcionarios de la dependencia incluyendo el secretario de despacho son establecidas en el manual de funciones del municipio
	Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades	Las responsabilidades y autoridades del equipo de calidad y demás funcionarios han sido comunicadas en toda la Secretaría de Infraestructura

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
		procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
5.5.2. b)	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.	El representante de la dirección tiene definido sus responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
5.5.2 c)	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.	El representante de la dirección tiene definido sus responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.
5.5.3 Comunicación Interna		
	Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad	Se ha establecido en la Secretaría de Infraestructura un Plan de comunicaciones considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
5.6.1 Generalidades		
	Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad	Existe un plan de mejora donde se establece la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad

	La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.	La revisión por parte del Secretario de despacho y representante de la dirección es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.
	Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora	En la revisión que realiza la dirección de la Secretaría de Infraestructura se incluye la evaluación de las oportunidades de mejora
	Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad	El programa de revisión por la dirección para la Secretaría de infraestructura incluye la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad
	Se mantiene registros de las revisiones por la dirección.	Se mantiene los registros de revisión por la dirección realizados, debe existir por lo menos uno al año, el registro se relaciona en el listado maestro de registros y se ha diseñado de acuerdo al procedimiento para el control de documentos
5.6.2 Información para la Revisión		
5.6.2. a)	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorias	El programa de revisión por la dirección para la Secretaría de infraestructura analiza los resultados de las auditorias, comunica las no conformidades y revisa las acciones correctivas y preventivas para emitir soluciones
5.6.2. b)	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes	En el programa de revisión por la dirección para la Secretaría de infraestructura se analiza y se conocen los informes de satisfacción del usuario
5.6.2. c)	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.	El programa de revisión por la dirección para la Secretaría de infraestructura se revisa los indicadores de desempeño de los procesos y conformidad del servicio.

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
5.6.2. d)	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas	En el programa de revisión por la dirección para la Secretaría de Infraestructura se considera el estado de las acciones correctivas y preventivas
5.6.2. e)	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores	En el programa de revisión por la dirección para la Secretaría de Infraestructura se consideran las acciones de seguimiento de revisiones anteriores
5.6.2. f)	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad	En el programa de revisión por la dirección para la Secretaría de Infraestructura se considera cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad
5.6.2. g)	Se consideran las recomendaciones para la mejora.	En el programa de revisión por la dirección para la Secretaría de Infraestructura se considera las recomendaciones de los usuarios y funcionarios de la Secretaría de Infraestructura
5.6.2. h)	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad	En el programa de revisión por la dirección para la Secretaría de Infraestructura se considera la revisión y actualización del mapa de riesgos de la Secretaría de Infraestructura
5.6.3 Resultados de la Revisión		
5.6.3. a)	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	En el registro MC-RD-R-18 se incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

5.6.3. b)	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del servicio con relación a los	Los resultados de la revisión por la dirección incluyen decisiones sobre la mejora del servicio con relación a los requisitos de los usuarios
Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
	Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia.	Se ha establecido un manual de funciones en donde se especifica el perfil que debe cumplir cada funcionario de la secretaría y de esta forma se garantiza que el personal es competente de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación		
6.2.2. a)	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio.	Se ha establecido un manual de funciones en donde se especifica el perfil que debe cumplir cada funcionario de la secretaría y de esta forma se garantiza que el personal es competente para desarrollar los trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio.
6.2.2 b)	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades	En la secretaría de Infraestructura se realizan capacitaciones en las tareas o trabajos que lo requieran garantizando la adecuada prestación del servicio.
6.2.2. c)	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.	El Secretario de despacho es el encargado de realizar la evaluación de desempeño para garantizar la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
6.2.2. e)	Habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.	formación, habilidades y experiencia de los de los funcionarios de la misma
6.3. INFRAESTRUCTURA		
	Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	La secretaría de Infraestructura ha determinado la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio y en cumplimiento de los requeridos por la NTC GP 1000:2004.
	Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.	La infraestructura de la Secretaría de Infraestructura el edificio, espacio de trabajo, comunicaciones, transporte (maquinaria, camionetas, busetas), hardware y software para las áreas en las que se requiere, principalmente para el registro y seguimiento a la correspondencia y el adecuado procedimiento para el archivo
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO		
	Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	Se han identificado y mejorado las condiciones de trabajo en la Secretaría no solo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio sino también para garantizar la seguridad de los funcionarios y mejorar sus condiciones de trabajo

Num eral Nor ma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO		
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
	Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales).	La Secretaría de Infraestructura ha planificado los procesos para la prestación del servicio
7.1. a)	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio.	La Secretaría de Infraestructura ha determinado los objetivos de calidad para el servicio que presta
7.1. b)	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio.	La Secretaria de Infraestructura planea la prestación del servicio de acuerdo al plan de desarrollo municipal y determina cuando es apropiado la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio.
7.1. c)	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.	Cuando se planifica la prestación del servicio la Secretaría determina las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el servicio y los criterios para su aceptación.
7.1. d)	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos.	La Secretaría de Infraestructura ha determinado registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y la prestación del servicio cumplen con los requisitos.
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES		
7.2.1. a)	La entidad ha determinado los requisitos del servicio especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo.	Los requisitos especificados por el cliente son determinados mediante las PQR (petición, quejas y reclamos) y por medio de encuestas de satisfacción dirigidas a una comunidad o grupo de población seleccionado. La disponibilidad entrega y apoyo a los requisitos del servicio es informada mediante oficio en un lapso no mayor a ocho días

7.2.1. b)	La entidad ha determinado los requisitos del servicio no especificados por el cliente, pero necesarios para la	La Secretaría de Infraestructura determina los requisitos del servicio no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización
Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		
7.2.2. a)	Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente.	Cuando la prestación se realiza por contrato existe un procedimiento llamado contratación pública e interventoría de obras donde se establecen los controles necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma. Si la prestación del servicio es directa se verifica la disponibilidad de los requisitos del servicio en la Secretaría de Infraestructura y si no se pueden cumplir allí, se procede a verificar con la administración municipal. Se mantiene registro de estas revisiones en el archivo de la Secretaría
7.2.2. b)	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente.	La Secretaría de Infraestructura tiene claridad en las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente, esto se ha logrado gracias a las sensibilizaciones realizadas y al procedimiento de inducción a la calidad cuando el personal es un nuevo funcionario de la dependencia.
7.2.2. c)	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	La Secretaría de Infraestructura se asegura que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos mediante verificación de los mismos a la Secretaria o a la administración municipal
	Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen.	La Secretaría de Infraestructura conserva los requisitos de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio y de las acciones que en esta revisión se originen, para ello se ha determinado el diligenciamiento del formato.

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
7.2.3	Comunicación con los Clientes	
7.2.3. a)	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio	La Secretaría de Infraestructura ha establecido el plan de comunicaciones en donde se involucra la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el servicio.
7.2.3. b)	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)	En la secretaría de Infraestructura se determino un procedimiento de acuerdo al tipo de servicio solicitado y se definen la comunicaciones con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)
7.2.3. c)	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes; relativa a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)	La secretaría de infraestructura a establecido un horario para atender a la comunidad en donde se atienden sus necesidades y resuelven inquietudes sobre el servicio.
7.2.3. d)	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente relativo; a la participación ciudadana.	La Secretaría de Infraestructura ha establecido espacios para dar participación a la comunidad.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO		
	<p>Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio.</p> <p>Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.</p> <p>Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado</p>	<p>En la Secretaría de Infraestructura una vez identificada la necesidad en la prestación del servicio Se diseña en conjunto con la oficina asesora de planeación las obras y proyectos a desarrollar. El procedimiento para cumplir este numeral se llama procedimiento para la elaboración de obras o proyectos de inversión municipal EP-E0-P-06, las revisiones del diseño y desarrollo se establecen en el procedimiento para contratación pública e Interventoría de obras.</p>
7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		
7.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios		
	<p>Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables.</p> <p>- se establecen controles, evaluación y criterios de evaluación a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad.</p>	<p>La Secretaría de Infraestructura realiza seguimiento a las obras o proyectos durante su desarrollo con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos especificados inicialmente.</p> <p>Referente a los proveedores la Secretaría cuenta con un procedimiento para la selección de los mismos y realiza evaluación a los proveedores de tal forma que la calidad en la prestación del servicio no sea afectada</p>
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios		
	<p>- Se definen los requisitos para la aprobación del producto o servicio, procedimientos y equipos, los requisitos para la calificación del personal y los requisitos del sistema de gestión de calidad.</p>	<p>La secretaría de Infraestructura ha definido los requisitos para la aprobación de los servicios , procedimientos, maquinaria y equipos mediante instructivos de trabajo y procedimientos para su aprobación. La calificación del personal ha sido establecida mediante evaluación de desempeño de igual forma los demás requisitos del sistema.</p>

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
	7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos
	<p>Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones.</p> <p>Si la entidad o su cliente se proponen verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidos en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio.</p>	<p>Existe un procedimiento para verificar que los productos comprados cumplan con las especificaciones requeridas para prestar el servicio y con los requisitos de la norma y se mantiene registro de estas verificaciones.</p> <p>La Secretaría ha definido en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el procedimiento para aceptar el producto adquirido</p>
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO		
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	
	<p>Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio. Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio, incluyen también la disponibilidad de instrucciones de trabajo, equipo apropiado para la producción o prestación</p>	<p>La Secretaría de Infraestructura planifica las condiciones bajo las cuales se debe prestar el servicio mediante instructivos de trabajo, ordenes de servicio y ajustados al plan de desarrollo municipal.</p>
7.5.2.	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio	
	<p>Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales).</p>	<p>El presente numeral es exclusión del Sistema de Gestión de Calidad</p>

General Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
	Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento. Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio.	La Secretaría de Infraestructura ha establecido las actividades, medios y procedimientos para realizar seguimiento a los procesos.
7.5.4 Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)		
	Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización. Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente. Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso. Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso.	El presente numeral es exclusión del Sistema de Gestión de Calidad
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio		
	Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto. La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo.	Se diseñaron los formatos que especifican a los usuarios todas las condiciones bajo las cuales se desarrollan y se entregan las obras o proyectos.

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
8.2.2.	Auditoría interna (de calidad)	
	<p>En las auditorías internas de calidad, se determina si el sistema es conforme con la norma NTC GP 1000.2004, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad.</p>	<p>La Oficina Asesora de control Interno es la encargada de hacer el seguimiento y medición con el fin de proporcionar la evidencia de conformidad con la prestación del servicio. A través de los dispositivos de control se le da cumplimiento a este numeral.</p>
8.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos	
	<p>Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.</p>	
8.1. GENERALIDADES		8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
	<p>El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los procesos de medición y seguimiento y análisis y mejora y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados.</p>	<p>La Secretaría realiza el seguimiento y medición a los procesos por medio de los indicadores de gestión establecidos y a través de la revisión por la Dirección.</p>
		8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
8.2.1.	Satisfacción del cliente	
	<p>Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.</p>	
8.2.4.	Seguimiento y medición del producto y/o servicio	
	<p>Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio.</p>	<p>Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.</p>
	<p>Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio.</p>	<p>La Secretaría realiza el seguimiento y medición a los procesos por medio de los indicadores de gestión establecidos y a través de la revisión por la Dirección.</p>
	<p>Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio.</p>	
	<p>Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio.</p>	

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
8.3. CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		
	<p>Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.</p> <p>Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme.</p>	<p>La secretaría se asegurarse que el servicio no conforme con los requisitos del usuario, se identifica y se controla para prevenir su uso y entrega no intencional para lo cual estableció el procedimiento para el control del producto no conforme GC-NC-P-03..</p> <p>Se definieron las acciones para eliminar la no conformidad detectada por medio del procedimiento de acciones correctivas y preventivas GC-CP-P-04.</p>
8.4. ANÁLISIS DE DATOS		
	<p>Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.</p> <p>Se recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.</p>	<p>Se Determinó, recopiló y analizó los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la revisión por la dirección</p> <p>Los datos proporcionan información sobre satisfacción del cliente, conformidad con los requisitos del servicio y las características y tendencias del servicio.</p>
8.5. MEJORA		
8.5.1 Mejora Continua		
	<p>La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, AC y preventivas y la revisión por la dirección.</p>	<p>Se determinó e implementó el proceso de mejora continua teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad por medio de la auditoría interna, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección.</p>

Numeral Norma	AFIRMACIONES	CUMPLIMIENTO
	8.5.2. Acciones correctivas	
	<p>Se revisan las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los clientes)</p> <p>Se determinan y eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir.</p> <p>Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas.</p>	<p>Se estableció un procedimiento GC-CP-P-04 para identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones correctivas y preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados y revisar la acción tomada.</p>
8.5.3. Acciones preventivas		
	<p>Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.</p> <p>Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales. Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar AP, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada. Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas.</p>	<p>Se estableció un procedimiento GC-CP-P-04 para identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones correctivas y preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados y revisar la acción tomada.</p>