



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009 PARA LA ALCALDÍA  
MUNICIPAL DE FLORIÁN SANTANDER**

**SANDRA MILENA SIERRA VERANO**

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

**2011**



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009 PARA LA ALCALDÍA  
MUNICIPAL DE FLORIÁN SANTANDER**

**SANDRA MILENA SIERRA VERANO**

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

**DIRECTORA**

**Mg. MÓNICA LILIANA RAMÍREZ ÁLVAREZ**

**Docente Ingeniería Industrial**

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

**2011**



## DEDICATORIA

*Al Divino Niño Jesús y la Virgen Santísima porque me han protegido en cada paso que doy, dándome fortaleza y sabiduría necesaria para continuar cada día con mis metas propuestas.*

*A mi primordial razón de vivir y el motivo de lucha mi Madre Consuelo Verano, mi Padre Efraín Sierra y a mi Madre Eva Quiroga, porque a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación inculcándome grandes valores, por sus oraciones infinitas, por su perseverancia, sacrificios diarios, respaldo absoluto, por toda su comprensión en este proceso de formación la cual ha contribuido al logro profesional.*

*A mi familia Verano Quiroga por no dudar ni un solo momento de mis habilidades, por enseñarme la unión familiar brindándome su cariño y apoyo incondicional.*



## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por permitir que mis sueños se realicen satisfactoriamente, guiándome, por el mejor camino cada día, brindándome fortaleza y sabiduría para hoy poder cumplir con este logro.

A la Universidad Industrial de Santander, especialmente a la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, por brindarme la mejor educación, preparándome para un futuro competitivo, a mis profesores que con dedicación y paciencia nos brindaron sus metodologías de aprendizaje y “ser excelencia sobre dificultades”

A Mg. Mónica Liliana Ramírez Álvarez, mi Directora de Tesis comentarios y sugerencias durante el desarrollo del proyecto.

Al alcalde Municipal de Florián Luis Enrique Reyes por permitirme realizar este gran proyecto en su administración, y cada uno de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Florián por su entusiasmo y apoyo en la realización de las labores asignadas para el logro de los objetivos del proyecto

A Ing. Luis Alberto, por su colaboración y su espíritu servicial de manera generosa durante el desarrollo del presente trabajo, al Doctor Fernando Gutiérrez Cortes la cual contribuyo a la certificación por parte del ICONTEC.

A Erick, por ser tan incondicional, constante, paciente, por su buena compañía en todo este tiempo, su gran amor.

A mis amigos de Florián y de Ingeniería Industrial por sus relevantes aportes y críticas constructivas, que me fortalecen como persona. Y cada una y todas aquellas personas que de una u otra forma hicieron parte de este logro.



## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	27
1. ESPECIFICACIONES GENERALES	29
1.1. TÍTULO DEL PROYECTO	29
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	29
1.3. JUSTIFICACIÓN	30
1.4. ALCANCE. DEL PROYECTO	30
1.5. OBJETIVOS	30
1.5.1. Objetivo General	30
1.5.2. Objetivos Específicos	30
1.6. EXCLUSIONES	31
2. MARCO TEÓRICO	33
2.1. SISTEMAS DE GESTIÓN EN EL ESTADO COLOMBIANO	33
2.2. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ENTIDAD, Y LA ENTIDAD COMO SISTEMA	34
2.3. EL CICLO PHVA	35
2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS	37
2.5. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS	40
2.6. COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE CONTROL, NORMAS Y POLÍTICAS	42



2.6.1. Compatibilidad con el sistema de control interno y de desarrollo administrativo	42
2.6.2. Compatibilidad con otros sistemas de gestión, normas y políticas	44
2.7. BENEFICIOS DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC GP 1000:2009	45
2.8. VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA GP 1000:2009	46
3. MARCO LEGAL	47
3.1. ANTECEDENTES LEGALES EN MATERIA DE CALIDAD EN COLOMBIA	47
3.2. LEY 872 DE 2003	48
3.3. DECRETO 4110 DE 2004.	49
3.4. DECRETO 4485 DE 18 DE NOVIEMBRE DE 2009	51
3.5. ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA NTC GP 1000 VERSIÓN 2004 A 2009	52
3.6. ACLARACIONES RELATIVAS A LA PRIMERA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA	53
4. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD.	55
4.1. RESEÑA HISTÓRICA DEL MUNICIPIO DE FLORIÁN -SANTANDER	55
4.2. UBICACIÓN.	56
4.3. LOS LÍMITES DEL MUNICIPIO:	57
4.4. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.	57
4.4.1. Información básica	57
4.4.2. Número de funcionarios	58
5. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	59
6. DIAGNÓSTICO	62
6.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	63
6.2. PLANIFICACIÓN DEL DIAGNÓSTICO	63
6.3. EJECUCIÓN DEL DIAGNÓSTICO	65



6.3.1. Procedimientos de tabulación e interpretación de resultados	65
6.3.2. Interpretación de los resultados	65
6.4. RESULTADO GENERAL DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 1000:2009	66
7. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	74
7.1. PLANIFICAR LA REALIZACIÓN DE LA FASE DE PLANEACIÓN	75
7.2. EJECUTAR LA PLANEACIÓN	75
7.3. ELABORACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	75
a. Conformación del Personal encargado del Sistema de Gestión de Calidad	75
7.4. ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO NTC GP 1000:2009	76
a. Compromiso de la Alta Dirección	76
b. Comité de Calidad.	77
7.5. ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	78
7.6. RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN	79
7.7. ALCANCE	79
7.7.1. Alcance del Proyecto	79
7.7.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	80
7.8. EXCLUSIONES	80
8. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	82
8.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA FASE DE DISEÑO	83
8.1.1. Identificación de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.	84
8.1.2. Mapa de Procesos.	85
8.1.3. Caracterización de Proceso	86



8.2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD	87
8.2.1. Misión	88
8.2.2. Visión	89
8.2.3. Política de Calidad	89
8.2.4. Objetivos de Calidad	90
8.2.5. INDICADORES DE GESTIÓN	90
8.3. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	91
8.3.1. Manual de Calidad	91
8.3.2. Caracterización de los procesos	92
8.3.3. Procedimientos	92
8.3.4. Procedimientos exigidos por la NTC GP 1000:2009	92
8.3.5. Formatos	94
8.3.6. Registros	94
8.3.7. Documentación del Sistema por procesos	95
8.3.8. Documentación externa al S.G.C	95
8.3.9. Comunicación y socialización de la documentación	95
8.4. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	96
9. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	97
9.1. OBJETIVO	98
9.2. EJECUCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	98
9.2.1. Socialización de las Directrices del Sistema	99
9.2.2. Socialización de las caracterizaciones, procedimientos	99
9.1.3. Ejecución de formatos y registros	99



9.1.4. Ajustes a la documentación	99
9.3. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	100
9.4. VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	100
9.5. SEGUIMIENTO AL CORRECTO DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMATOS Y REGISTROS	100
10. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	101
10.1. OBJETIVO	101
10.2. PLAN REUNIONES DE LAS CAPACITACIONES	101
10.3. DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES	103
10.4. RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES	103
11. EVALUACIÓN	104
11.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	105
11.1.2. Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias	106
11.1.3. Medición y Seguimiento a los Procesos	107
11.1.4. Medición y Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad	108
11.2. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	108
11.3. AUDITORÍAS INTERNAS	109
11.3.1. Planeación de la auditoría interna.	109
11.4. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	110
11.4.3. Reunión de Cierre	111
11.5. INFORME DE AUDITORÍA	111
11.6. PLANES DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	111
11.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	112
11.8. DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	112



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	115
APORTES AL INGENIERO INDUSTRIAL	116
BIBLIOGRAFÍA.	117



## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Estructura de las tablas con orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno	54
Tabla 2. Generalidades Municipio de Florián	56
Tabla 3. Fase de Diagnóstico	63
Tabla 4. Planificación del Diagnóstico	64
Tabla 5. Escala de Valoración	65
Tabla 6 Criterios de Tabulación	66
Tabla 7: Resultados Generales del Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000:2009	67
Tabla8. Resumen del diagnostico	69
Tabla 9 Informe Final del Diagnóstico	70
Tabla 10 Esquema de procesos aplicado a la etapa de planeación	74
Tabla 11 Equipo de trabajo	75
Tabla 12: Esquema de Procesos Aplicado a la Fase de Diseño	83
Tabla 13. Procedimientos Obligatorios	93
Tabla 14. Fase de implementación del S.G.C.	98
Tabla 15. Programación de las Capacitaciones	102
Tabla 16. Fase de Evaluación.	105
Tabla 17.Diagnóstico Final SGC Alcaldía Municipal de Florián	113



## LISTA DE GRÁFICO

Gráfico 1: PHVA del Sistema Integrado de Gestión.....	35
Gráfico 2. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos ....	39
Gráfico 3. Principios del Sistema de Gestión de Calidad según la NTC GP 1000:2009.....	42
Gráfico 4 Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo .....	43
Gráfico 5. Límites del Municipio de Florián.....	57
Gráfico 6. Fases del proyecto .....	59
Gráfico 7: Resultados del diagnóstico de S.G.C. ....	69
Gráfico 8. Mapa de Procesos de la Alcaldía Municipal de Florián Santander.....	85
Gráfico 9. Planificación Estratégica de Calidad .....	88



## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
1. Encuestas de Diagnóstico GP10002009.	119
2. Acta de Compromiso	137
3. Comité de Calidad	140
4. Plan de Comunicaciones	145
5. Formato para la Caracterización de Procesos	149
6. Manual para Generación de Indicadores	153
7. Manual de Calidad	186
8. Caracterización de los procesos	221
9. Formato de procedimiento	242
10. Procedimiento para control de documentos	245
11. Procedimiento para control de registros	257
12. Procedimiento para control auditorías internas	261
13. Procedimiento para administración del Producto No Conforme	266
14. Procedimiento para administración de Acciones Correctivas	271
15. Procedimiento para administración de Acciones Preventivas	276
16. El instructivo de control de documentos	281
17. Listado Maestro de Documentos	291



18.	El manual de Administración del Riesgo	300
19.	evidencias de las capacitaciones	343
20.	Encuesta de Satisfacción	358
21.	Registro de Atención. Clientes, Usuarios o Beneficiarios	366
22.	formato para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias	368
23.	programa de auditorías internas	370
24.	Plan de Auditoria	372
25.	Formato Lista de Verificación	375
26.	Informe General de Auditoria	378



## RESUMEN

**TÍTULO:** SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009 PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLORIÁN SANTANDER\*

**AUTOR:** SANDRA MILENA SIERRA VERANO\*\*

**PALABRAS CLAVES:** NTC GP 1000:2009, Sistema de Gestión de Calidad, diagnóstico, planificación, diseño, implementación, evaluación, Auditoría Interna.

### DESCRIPCIÓN:

El Sistema de Gestión de Calidad es un tema fundamental en las diferentes entidades tanto por necesidad, por los beneficios que trae consigo, por ser una herramienta principal para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios; es por ello que la Alcaldía Municipal de Florián - Santander, resolvió orientar su esquema administrativo por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad el cual se basa en los requerimientos de la norma NTC GP 1000:2009 y como herramienta primordial se utiliza el ciclo PHVA

También el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la organización es un mecanismo de competitividad, ya que constituye una herramienta práctica para la alta dirección, al contribuir de una manera elemental en la organización a través del control de operaciones.

Durante el desarrollo de este proyecto se detallan cada una de las etapas de Diagnóstico, Planificación, Diseño Implementación, Evaluación y Capacitación mediante dos auditorías internas de la NTC GP 1000:2009 dentro de la Alcaldía Municipal de Florián Santander. La etapa de evaluación permitió determinar el nivel de implementación del S.G.C y encontrar hallazgos para la toma de decisiones y la elaboración de planes de mejora.

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.  
Director: Mónica Liliana Ramírez Álvarez



## ABSTRACT

**TITLE:** QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE GUIDELINES OF NTC GP 1000:2009 FOR THE MUNICIPAL MAYORALTY OF FLORIAN SANTANDER\*

**AUTHOR:** SANDRA MILENA SIERRA VERANO \*\*

**KEY WORDS:** NTC GP 1000:2009, Quality System Management, diagnosis, planning, design, implementation, evaluation, Internal Audit.

### DESCRIPTION

The Quality Management System is a key issue in the different entities, both by necessity, brings the benefits, as a main tool for achieving corporate objectives in terms of satisfaction of customers, users or beneficiaries, it is why the Municipality of Florian - Santander, decided to direct its administrative scheme through the implementation of a Quality Management System which is based on the requirements of the NTC GP 1000:2009 and as the primary tool used PHVA

Also the system implemented Quality Management in the organization is a competitive mechanism, since it is a practical tool for senior management, to contribute in an elementary way in the organization through the control of operations.

During the development of this project, detailing each stage of Diagnosis, Planning, Design, Implementation, Evaluation and Training by two internal audits of the NTC GP 1000:2009 within the Municipality of Santander Florian. The evaluation stage allowed us to determine the level of implementation of the QMS and find findings for decision-making and improvement plans.

---

\* Graduation Project

\*\* Faculty of Physical-Mechanical Engineering. School of Industrial and Managerial Studies. Director Mónica Liliana Ramírez Álvarez



## MARCO CONCEPTUAL

### TÉRMINOS Y DEFINICIÓN

**Acción correctiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción preventiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Adecuación.** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

**Adquisición de bienes y servicios.** Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

**Alta dirección.** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

**Ambiente de trabajo.** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**Auditoría interna.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

**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.

**Calibración.** Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el



instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

**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.** Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

**Concesión.** Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

**Confirmación metrológica.** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

**Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.

**Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Conveniencia.** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

**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 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.

**Enfoque basado en procesos.** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

**Entidades.** Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

**Equipo de medición.** Instrumento, *software*, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**Especificación.** Documento que establece requisitos.

**Estructura de la entidad.** Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

**Función de una entidad.** Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

**Gestión.** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar 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.



**Habilidad.** Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

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

**Manual de la calidad.** Documento que describe y 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.

**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 tiene un interés en el desempeño o éxito 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) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

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

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

**Producto y/o servicio.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.



**Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

**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, 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 afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

**Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**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.

**Validación.** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



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

**Verificación (metroológica).** Comparación directa entre las características metroológicas del equipo de medición y los requisitos metroológicos del cliente.



### CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Diseñar, documentar, implementar y evaluar un S.G.C en la Alcaldía Municipal de Florián Santander, basado en los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009.	El cumplimiento del objetivo general se evidencia a través del cumplimiento de los objetivos específicos del proyecto.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009 que permita identificar el estado actual de la entidad, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.	Los resultados de este objetivo se evidencian en el numeral 6 de este proyecto, los formatos de la encuesta diseñada para esta etapa se encuentran en el anexo 1.
Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en la alcaldía municipal de Florián en cada una de las etapas que con lleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	El programa de capacitaciones realizado para sensibilizar el personal de la alcaldía municipal de Florián se presenta en el numeral 10 Las evidencias se registran en el Anexo 19
Documentar los procesos desarrollados en la alcaldía municipal de Florián Santander por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de	Los procesos que conforman el S.G.C se evidencia en el numeral 8.1; la secuencia de interacción se muestra en el mapa de procesos Grafico 8, a la vez se observa en el Manual de Calidad Anexo 7



nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTC GP 1000:2009	
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía Municipal de Florián estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.	Este objetivo se evidencia en el Numeral 9 del proyecto.
Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.	En el numeral 11 se detallan las actividades que permitieron el desarrollo de las auditorías. Los Anexos. 23,24,25,26
Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.	En el anexo 27 se evidencia los planes de mejora logrados a partir de cada auditoria interna



## INTRODUCCIÓN

Día tras día las organizaciones tienen como propósito mejorar el desempeño y capacidad de suministrar productos y/o servicios innovadores que satisfagan las necesidades y expectativas de cada uno de clientes, usuarios o beneficiarios que son cada más exigentes y con gustos más especializados, por ello la gestión de calidad se ha convertido fundamentalmente en un agente de supervivencia en toda organización para poder crecer y conseguir el éxito en el mercado, mejorando consecutivamente cada uno de sus procesos; debido a esto el congreso de la república expidió la Ley 872 de 2003, que especifica los requisitos mínimos, las generalidades para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios en el artículo 6º, por medio del cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004 en el decreto 4110 del 9 diciembre de 2004 y es modificada el 18 Noviembre de 2009 en el decreto 4485.

De acuerdo a esto las entidades territoriales han abierto un extenso espacio a grandes empresas prestadoras de servicios, lo cual conlleva a la actualización de mecanismos e implementación de herramientas que contribuyan a la búsqueda del mejoramiento continuo y efectivo de sus procesos, asumiendo que para el manejo de sus objetivos toda entidad debe establecer diversos procesos como estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento; bajo este precepto, y con el fin de mejorar el desempeño y desarrollo institucional de la organización y procurando efectuar las actividades de una condición más reglamentada transparente aclarando que las entidades públicas prestan servicios que son esenciales para el desarrollo y bienestar de la comunidad pues son quienes proporcionan y administran aquellos bienes y servicios que están encaminados a proteger los intereses de toda la ciudadanía y garantizar en esta forma el cumplimiento de sus necesidades básicas y a la vez con el interés de participar de



manera directa y recurrente, siendo a la vez consecuente de la necesidad de mejorar sus procesos, procedimientos, la Alcaldía Municipal de Florián Santander decide cumplir con los requerimientos establecidos por el Estado colombiano para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, que le permitirá convertirse en una entidad eficiente, eficaz, generando la realización de actividades de manera sistematizada y, constantemente, se desenvuelvan habilidades y hábitos de trabajo contribuyendo beneficios tales como el desarrollo de procesos óptimos para obtener un mayor progreso la cual beneficiará y examinará la satisfacción de las necesidades generales a toda la comunidad florianense y también obtendrá un impacto a nivel social, posicionándose como uno de los municipios modelos de la provincia de Vélez y a nivel de todo el departamento Santandereano.

Basados en todos estos aspectos en este documento, tiene como objetivo diseñar, documentar, implementar y evaluar un S.G.C en la Alcaldía Municipal de Florián Santander, basado en los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009; a la vez se describe cada una de las fases o etapas que intervienen en este proyecto como lo es el proceso de diseño, documentación, implementación y dos auditorías internas que sirve de soporte y seguimiento a las actividades realizadas, la cual da cumplimiento a las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional.



## **1. ESPECIFICACIONES GENERALES**

### **1.1. TÍTULO DEL PROYECTO**

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009 PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLORIÁN SANTANDER

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Alcaldía Municipal de Florián Santander con el fin de mejorar el desempeño y generando así una mayor satisfacción en las expectativas del cliente durante el suministro servicios que respondan a sus necesidades y en su calidad de ente público debe someterse a lo citado en la ley 872 de 2003 la cual fue reglamentada por el decreto 4110 de 2004 el cual adopta la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, pero mediante Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, actualizó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública en versión 2009 que busca, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 872 de 2003, la integración de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública con el Sistema de Control Interno, en cada uno de sus elementos con el fin de armonizarlos.

El adoptar una cultura organizacional con base en la sensibilización colectiva de los funcionarios, es uno de los objetivos de esta implementación, ya que se garantiza la mejora continua en el desempeño global de la Alcaldía Municipal y la satisfacción social de los clientes, usuarios o beneficiarios, fundamentando en los lineamientos de la NTC-GP 1000:2009: ya que es una obligación de la entidad velar por mantener un ambiente equitativo y armónico entre la comunidad que dirige.



### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La Alcaldía Municipal de Florián adopto el compromiso para el diagnóstico, diseño, planeación, implementación, evaluación y mejora de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTC GP 1000:2009), con el fin de lograr eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión de los procesos, cumpliendo de esta forma con los requisitos legales y los requerimientos de la comunidad florianense y demás partes interesadas.

### **1.4. ALCANCE. DEL PROYECTO**

El alcance de este proyecto incluye la realización del diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC GP 1000:2009. Contempla la realización de dos auditorías internas con la elaboración e implementación de sus respectivos planes de mejoramiento para la Alcaldía Municipal de Florián Santander, conjuntamente se busca, que la alcaldía cuente con los procesos y estándares requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad como parte de su cultura organizacional.

### **1.5. OBJETIVOS**

#### **1.5.1. Objetivo General**

Diseñar, documentar, implementar y evaluar un S.G.C en la Alcaldía Municipal de Florián Santander, basado en los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009.

#### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009 que permita identificar el estado actual de la entidad, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.
- ❖ Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en la



alcaldía municipal de Florián en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- ❖ Documentar los procesos desarrollados en la alcaldía municipal de Florián Santander por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTC GP 1000:2009
- ❖ Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía Municipal de Florián estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.
- ❖ Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- ❖ Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.

## **1.6. EXCLUSIONES**

Se excluyen del Sistema de Gestión de Calidad los siguientes requisitos planteados en las norma NTC GP 1000:2009 para la Alcaldía Municipal de Florián-Santander.

Requisito **7.3: “Diseño y desarrollo”**. Se excluye este numeral del Sistema de Gestión de la calidad del Municipio de Florián-Santander, puesto que la administración no determina de manera autónoma los requisitos de los servicios, estos están establecidos en la normatividad vigente, en las solicitudes de la comunidad y en los planes de desarrollo Nacional, Departamental y Municipal.

Requisito **7.5.2: “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio”**. Se excluye este numeral puesto que durante la realización de los programas y la prestación del servicio la Administración Municipal cuenta con Actividades de seguimiento y medición que le permiten controlar sus procesos y las características de cada una de sus actividades para



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



asegurarse de la conformidad de los requisitos de la comunidad, los legales y reglamentarios.

Requisito **7.6: “Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición”**. Se excluye este requisito del sistema de gestión de la calidad del municipio de Florián-Santander, puesto que no es una actividad que desarrolla la Administración Municipal.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. SISTEMAS DE GESTIÓN EN EL ESTADO COLOMBIANO**

Con el nacimiento del sistema de control interno en 1993, se busca que todas las actividades, operaciones y actuaciones de las entidades del sector público, así como la administración de la información y de los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes con base en las políticas trazadas por la alta dirección, y de acuerdo con las metas u objetivos previstos.

Este esquema de gestión enfoca la Administración pública en el establecimiento de objetivos y metas, así como en la formulación de los planes, en la definición de procesos y procedimientos, en los niveles de autoridad y responsabilidad, y en los sistemas de información, entre otros. Cinco años después, mediante la Ley 489 de 1998 nace el Sistema de Desarrollo Administrativo que busca fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional y para complementar este último aspecto, en diciembre de 2003 el Congreso de la República expidió la Ley 872 por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad para ser desarrollado en forma obligatoria en los organismos y entidades, según lo establecido en el artículo 2.º de la citada Ley.

Esta evolución en los Sistemas de Gestión y la propia dinámica que han venido desarrollando, pretende que la Administración pública sea cada vez más cercana al ciudadano y cumpla los fines propuestos con eficiencia, eficacia y calidad.

En la actualidad existen múltiples sistemas de gestión que tradicionalmente han sido enfocados en tres dimensiones básicas: la calidad, lo ambiental, y, la seguridad industrial y salud ocupacional. De otra parte y depende del sector, surgen sistemas específicos como el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) para las Empresas Sociales del Estado (ESE) y es por ello, que al igual



que en el S.G.C, deberán establecerse los elementos comunes, que permitan la consolidación de sistemas integrados respetando las particularidades de cada organización. Sin embargo, el presente documento, sólo se concentrará en identificar elementos comunes entre los Sistemas de Gestión de Calidad y de Control Interno.

## **2.2. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ENTIDAD, Y LA ENTIDAD COMO SISTEMA<sup>1</sup>**

Para entender la complementariedad entre el MECI y el S.G.C, es necesario identificar aspectos relacionados con los objetivos que cada uno de ellos persigue a fin de encontrar su correspondencia, en el entendido que estos sistemas no son fines en sí mismos, sino el vehículo para el logro de los objetivos propuestos; es decir, son un instrumento orientado a facilitar la gestión y el control. La teoría general de los sistemas, estudia las organizaciones como sistemas sociales inmersos en otros sistemas mayores, cuya dinámica y constante movimiento permiten su interrelación, de tal forma que se afectan mutuamente.

En este sentido hablamos de un sistema de gestión y control cuando estos elementos se refieren a la realización y control de unas actividades coordinadas que incluyen políticas, objetivos, estrategias, estructura orgánica, procesos y procedimientos, desarrollo tecnológico y del talento humano de la entidad, orientados de manera coherente a la satisfacción del usuario, destinatario, beneficiario o ciudadano y a garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados.

---

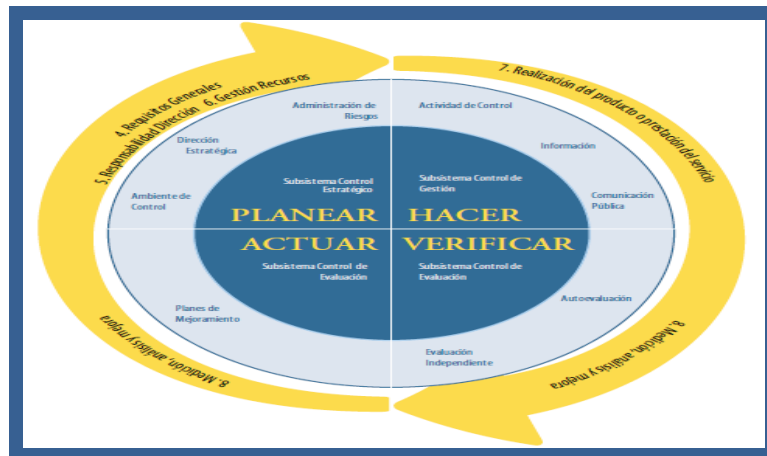
<sup>1</sup>Armonización modelo estándar de control interno MECI 1000:2005- Sistema de Gestión de la Calidad NTC GP 1000:2004. ENTDADES PUBLICAS 2007 Bogotá D.C.



El Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno integran todos los aspectos de la organización, ya que la calidad y el control deben estar presentes en todas las áreas, procesos y actividades de cada una de las entidades. Implementarlos implica contar con una organización sistémica que permita el desarrollo constante de la entidad, la cual será medida básicamente en términos de satisfacción social en la prestación de los servicios que misionalmente le correspondan. Los sistemas de gestión y control, independiente de que su campo de aplicación se centre en el sector público, deben ser considerados de manera secuencial y lógica, lo cual significa que una serie de actividades, por sí solas, no pueden dar inicio a su desarrollo si previamente no han sido desarrolladas otras. Tanto el Modelo Estándar de Control Interno como la Norma de Calidad NTC GP 1000:2004, en su estructura se comporta de manera sistemática, en cada uno de sus componentes.

### 2.3. EL CICLO PHVA<sup>2</sup>

Gráfico 1. PHVA del Sistema Integrado de Gestión



Fuente: Guía Armonización MECI-GP1000 DAFP

<sup>2</sup>Departamento Administrativo de la Función Pública - Armonización MECI - SGC.



Esta herramienta conocida como el ciclo de mejoramiento continuo o el ciclo Deming, se enfoca en el mundo empresarial como una estrategia gerencial; de ahí que sus iniciales corresponden de manera secuencial a Planear, Hacer, Verificar y Actuar, que en su conjunto dan origen al ciclo PHVA; sin embargo, es pertinente indicar que en el desarrollo de cualquier actividad humana se encuentran implícitas cada una de estas etapas. Los sistemas de gestión y control, para su desarrollo, deben seguir una secuencia en la práctica. Lo primero que se debe establecer es el camino, es decir, la definición de políticas y el establecimiento de un plan de acción; dentro del ciclo, esto es lo que se denomina Planear. Estos lineamientos deben llevarse a la práctica y es allí donde surge el Hacer. Una vez puesto en marcha lo planeado, se debe evaluar y monitorear el grado de cumplimiento de los planes establecidos, situación que da origen al Verificar que, de acuerdo a los resultados obtenidos, debe implementar acciones correctivas o de mejoramiento, lo cual corresponde al Actuar.

El Planear corresponde al Subsistema de Control Estratégico del MECI, que busca establecer las bases necesarias para que el control sea una práctica cotidiana en las entidades públicas, donde se monitoree la planificación y su ejecución efectiva, hacia la consecución de los objetivos formulados, en bien de los grupos de interés al tener como fin la creación de una cultura organizacional basada en el control de cada uno de los procesos desarrollados en la entidad.

El Hacer, parte del Modelo de Operación por Procesos adoptado por la entidad, por lo que se deben plantear formas de trabajo, de carácter evolutivo y es por ello que en esta etapa, se materializan los procesos, se controlan, y se genera nuevo conocimiento. El Subsistema de Control de Gestión se basa en la operación de las entidades, elemento que se convierte en transversal tanto para MECI, como para el Sistema de Gestión de Calidad; en ambos casos hay que tener en cuenta que la operación no solamente hace referencia a los formalismos que se expresan a través de manuales, sino que se convierte en la forma de hacer las cosas.



La verificación se concentra en el Subsistema de Control de Evaluación, que tiene como finalidad adelantar actividades para determinar el estado de un elemento, frente a un parámetro previamente establecido, de modo tal que se puedan establecer acciones que permitan el cierre de las diferencias presentadas.

El Actuar corresponde al Subsistema de Control de Evaluación del MECI, concretamente al componente de Planes de Mejoramiento y a la Mejora Continua, Acciones preventivas y correctivas contenidas en la Norma Técnica de Calidad y tiene como finalidad la mejora en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, así como la optimización de la operación interna institucional.

El fin último del mejoramiento continuo se centra en elevar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, y generar una cultura de autocontrol, que permita a los servidores públicos planear las correcciones y mejoras en los procesos a su cargo, de acuerdo con las diferencias encontradas entre lo planeado y lo ejecutado y, una vez alcanzadas, establecer nuevas metas retadoras y exigentes, que permitan ir más allá de las expectativas de los usuarios. En este sentido tanto el MECI, como el Sistema de Gestión de la Calidad, plantean el mejoramiento continuo como un elemento esencial, que se surte de diferentes insumos, entre los cuales se pueden mencionar los indicadores de gestión, las quejas y reclamos y las auditorías internas.

#### **2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS<sup>3</sup>**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades

---

<sup>3</sup> Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000-2009. pp.21



prestadoras de servicios. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. La denominación NTC GP empleada para designar esta norma corresponde a las siglas de “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”. Esta sigla no debe confundirse con la sigla NTC correspondiente a Norma Técnica Colombiana, utilizada por el Organismo Nacional de Normalización en la redacción de otras normas técnicas de carácter voluntario.

Para la elaboración de este documento se han empleado como base las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción. Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.





## **2.5. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS<sup>4</sup>**

Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

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.

- ❖ **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 cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- ❖ **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.
- ❖ **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, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
- ❖ **Enfoque basado en procesos:** en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado

---

<sup>4</sup> Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000-2009. pp.23



deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **Enfoque basado en hechos y datos 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.
- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **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 para facilitar así el control social.



Gráfico 3. Principios del Sistema de Gestión de Calidad según la NTC GP 1000:2009



Fuente. Autora del Proyecto

## 2.6. COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE CONTROL, NORMAS Y POLÍTICAS<sup>5</sup>

### 2.6.1. Compatibilidad con el sistema de control interno y de desarrollo administrativo

En la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades estatales: el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, del cual se ocupa específicamente esta norma. Los tres Sistemas permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos dentro del contexto de las entidades del Estado. Por lo anterior, la planeación y formulación articulada debe ser coherente con el uso de herramientas para evitar

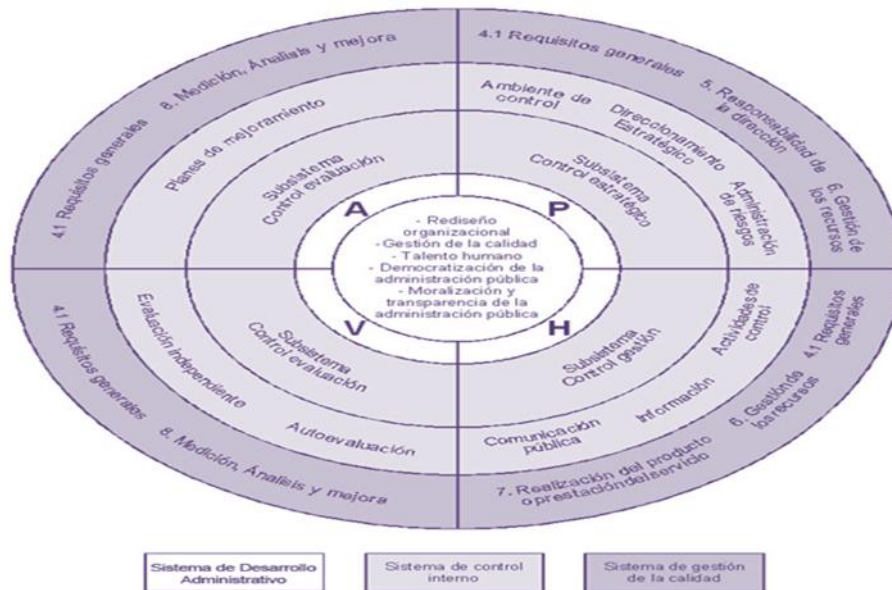
<sup>5</sup> Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000-2009. pp.25



la duplicidad de acciones para el logro de los objetivos comunes. Al articular estas herramientas, se fortalece la capacidad administrativa, el desempeño institucional, y la gestión de los principales recursos de la entidad: humanos, materiales y financieros.

El Sistema de Desarrollo Administrativo centra su propósito en la planeación de la gestión estatal del orden nacional; el Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la gestión; y el Sistema de Gestión de la Calidad se enfoca a la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de las entidades. Así mismo, es necesario resaltar que la articulación entre estos tres sistemas está caracterizada por la adopción de un modelo basado en la gestión por procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo PHVA. (Véase la Gráfico 4)

**Gráfico 4 Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo**



**Fuente.** Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000-2009



### **2.6.2. Compatibilidad con otros sistemas de gestión, normas y políticas**

El Sistema de Gestión de la Calidad se puede integrar también con otros sistemas en la entidad, tales como los relacionados con la gestión ambiental, la salud y la seguridad ocupacional, entre otros. Así mismo, para las entidades de salud pública cubiertas por la Ley 872 de 2003 existen definidos sistemas específicos de carácter obligatorio o voluntario, relacionados con la gestión de la calidad como por ejemplo el "Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud" (Decreto 1011 de 2006, expedido en desarrollo de la Ley 715 de 2001).

En este marco, se ha determinado que los requisitos de la presente norma, desde la perspectiva de los componentes del Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, son considerados como prerrequisitos para que las acciones de mejoramiento en salud alcancen sus objetivos, por tanto, los dos sistemas son complementarios y las acciones para su desarrollo deben adelantarse integralmente. A modo de ilustración, la Resolución 002181 de 2008 presenta una tabla comparativa entre el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad y esta norma demostrando su compatibilidad y complementariedad. Igualmente, los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad especificados en esta norma son compatibles con los requisitos específicos para los productos y/o servicios, definidos bien sea a través de reglamentación específica o de Normas Técnicas de aplicación voluntaria (por ejemplo: NTC-ISO 17020, NTC-ISO 17025, en el caso de entidades que prestan servicios de evaluación de la conformidad).

Esta compatibilidad se evidencia cuando las normas o políticas comparten objetivos en forma total o parcial con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales en conjunto, buscan dirigir y evaluar el desempeño institucional, con miras a mejorar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece la entidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.



En este marco, y a modo de ilustración el Sistema de Gestión de la Calidad promueve la transparencia y la comunicación con el cliente, garantizando el fácil acceso a la información.

Estos objetivos están orientados en la misma dirección de la política de racionalización de trámites consagrada en la Ley 962 de 2005, que busca facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con la Constitución Nacional.

## **2.7. BENEFICIOS DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC GP 1000:2009**

La implementación de un sistema de gestión de calidad proporciona y aporta en cada una de las entidades públicas ciertos beneficios como:

- ❖ Estimulación y colaboración activa de los empleados suministrando la comunicación abierta, teniendo en cuenta sus sugerencias y opiniones para la toma de decisiones.
- ❖ Proporciona el desempeño de los requerimientos y obligaciones es con éstos, admitiendo mejorar las relaciones con los clientes y partes interesadas, generando confianza en la ejecución de los servicios de la Alcaldía.
- ❖ Logra sensibilizar a los servidores públicos de la Administración Municipal frente a la importancia de la calidad en el desarrollo de los procesos, permitiendo que sus actividades estén encaminadas hacia un mismo fin con el objetivo de lograr la satisfacción social en la prestación de los servicios y el mejoramiento continuo de los procesos a través de las metodologías documentadas y requeridas por la NTC GP 1000:2009.
- ❖ Retroalimentación con los beneficiarios a través de la identificación de sus necesidades y expectativas, a través del buzón de sugerencias y la creación de un sistema de quejas y reclamos, vitales para la interacción continua de los usuarios.



- ❖ Participar activamente en acciones específicas que apoyan y promueven la mejora continua en el desempeño.
- ❖ Herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional por medio de indicadores de gestión, acciones correctivas y preventivas, fortaleciendo de esta forma la Imagen Institucional de la Entidad.
- ❖ Facilitar las actividades de planificación, control, seguimiento, corrección, auditoría y revisión para asegurar al mismo tiempo que la Política de Calidad se aplica y que el Sistema de Gestión de la empresa sigue adecuado

## **2.8. VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA GP 1000:2009**

Dentro de las principales ventajas que conllevan a la Alcaldía Municipal implementar un Sistema de Gestión de Calidad están las siguientes:

- ❖ Cumplimiento de la Ley 872 de 2003.
- ❖ Cumplimiento del Decreto 4110 de 2004
- ❖ Mejora la comunicación con los ciudadanos beneficiarios de la Gestión de la Administración Municipal de Florián Santander al entender mejor los requisitos de los clientes en la prestación de los diferentes servicios.
- ❖ El enfoque en procesos mejora la coordinación interna generando excelente resultados en tiempo y uso de recursos.
- ❖ Permite generar control a la eficiencia en el uso de los recursos mediante la planificación de los mismos
- ❖ Elimina los excesos de trámites y documentación.
- ❖ Genera herramientas para la mejora continua de los procesos.
- ❖ Permite a la empresa participar en el banco de proyectos con excelencia en la Gestión Pública.



### **3. MARCO LEGAL**

#### **3.1. ANTECEDENTES LEGALES EN MATERIA DE CALIDAD EN COLOMBIA<sup>6</sup>**

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

---

<sup>6</sup>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA , sistema de control interno,(en línea) <http://www.dafp.gov.co>



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.

### **3.2. LEY 872 DE 2003<sup>7</sup>**

*“Por 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.”*

ARTÍCULO 1º. CREACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Créase el 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.

ARTÍCULO 2º. ENTIDADES Y AGENTES OBLIGADOS. El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en

---

<sup>7</sup>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA , Formatos, (en línea) [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=356](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=356)



los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

ARTÍCULO 3°. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA. El Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

### **3.3. DECRETO 4110 DE 2004<sup>8</sup>.**

*“Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.”*

Artículo 1°. Adóptese la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTC GP 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, NTC GP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y

---

<sup>8</sup>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER Manual de Implementación ( en línea ),  
[http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000\\_marcolegal/Decreto\\_4110\\_09\\_12\\_2004.pdf](http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000_marcolegal/Decreto_4110_09_12_2004.pdf)



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.

Artículo 2°. 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 de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

Artículo 3°. Como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, cada entidad con fundamento en el literal h del artículo 4° de la Ley 872 de 2003, deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar permanentemente publicados en las respectivas páginas Web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Artículo 4°. Los estímulos y reconocimientos para aquellas entidades del orden nacional y territorial que hayan implementado Sistemas de Gestión de la Calidad exitosos, se hará a través del Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de Éxitos que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública.



### **3.4. DECRETO 4485 DE 18 DE NOVIEMBRE DE 2009<sup>9</sup>**

*“Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión”*

ARTÍCULO 1. Adoptase la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000 Versión 2009, la cual establece 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 20 de la Ley 872 de 2003.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTC GP 1000 versión 2009 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas y los recuadros de orientación los cuales expresamente se identifican como de carácter informativo.

ARTICULO 2. Los organismos y entidades a las cuales se les aplica la ley 872 de 2003 dentro del año siguiente a la publicación del presente decreto, deberán realizar los ajustes necesarios para adaptar sus procesos a la nueva versión de la norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000 Versión 2009.

Vencido el término del año señalado en el presente artículo, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, las certificaciones y las renovaciones de las mismas deberán efectuarse de conformidad con la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000 Versión 2009.

ARTÍCULO 3. El Departamento Administrativo de la Función Pública, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 8 de la ley 872 de 2003 brindará el

---

<sup>9</sup>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA , Noticias, (en línea), <http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/noticias/noticia?no=12>



acompañamiento requerido por las entidades u organismos de la administración pública para adecuar sus procesos a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000 Versión 2009.

ARTÍCULO 4. Las certificaciones que se expidan de conformidad con la norma NTC GP 1000 versión 2009 sólo pueden ser otorgadas por las entidades de certificación que se encuentren debidamente acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

ARTÍCULO 5. El presente Decreto rige a partir de su publicación y modifica en lo pertinente el Decreto 4110 de 2004

### **3.5. ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA NTC GP 1000 VERSIÓN 2004 A 2009<sup>10</sup>**

Durante el 2009 el departamento adelanto la primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública con el fin de facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Para el desarrollo de este proceso se contó con la cooperación del instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, en su calidad de órgano asesor del Gobierno Nacional en materia de normalización técnica (Decreto 2269/93), al igual que la de otras ciento de entidades en representación de la academia, los ministerios, las empresas prestadoras de servicios públicos, empresas industriales y comerciales del estado y la representación de las entidades de orden territorial. Frente a este proceso tanto el DAFP como el ICONTEC pusieron en consideración el proyecto de norma correspondiente a la primera actualización en sus páginas WEB, por un periodo denominado consulta pública durante dos meses. Frente a lo anterior se expidió el decreto 4485 del 18

---

<sup>10</sup> MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA, library, ( en línea)

<http://www.mij.gov.co/econtent/library/documents/DocNewsNo2300DocumentNo2283.PDF>



de noviembre de 2009 para la actualización de la NTC GP 1000 Versión 2009. Vale aclarar que el plazo señalado no es óbice para que las entidades que quieran realizar todos los ajustes necesarios para adaptarse a la nueva versión puedan hacerlo antes de la fecha señalada.

### **3.6. ACLARACIONES RELATIVAS A LA PRIMERA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA<sup>11</sup>**

La primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública tiene como objetivo primordial facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo. Por tanto, esta nueva actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004.

En este sentido, se precisa que la presente actualización introduce cambios para:

- ❖ Aclarar los requisitos existentes en la primera edición de la norma (basados en la versión 2008 de la norma NTC-ISO 9001, la versión 2005 de la norma NTC-ISO 9000 y en las lecciones aprendidas durante un primer periodo de uso de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública), y
- ❖ Demostrar la compatibilidad entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, resaltando los elementos comunes entre los dos sistemas.

Bajo este enfoque, esta primera actualización de la Norma incluye recuadros con orientaciones y recomendaciones sobre los aspectos comunes de los dos sistemas, los cuales se ilustran con el fin de promover su implementación de forma

---

<sup>11</sup> NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000-2009.ICONTEC 2009, pp.27



que se evite duplicar esfuerzos. Su inclusión no ha sido concebida para su uso en certificación y no se debe considerar que estos recuadros sean requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Los recuadros están ubicados debajo de los numerales particulares o capítulos generales para los cuales se han identificado aspectos comunes. Su estructura se describe en la Tabla 1.

**Tabla 1. Estructura de las tablas con orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno**

NOMBRE DE LA SECCIÓN	CONTENIDO
<b>Modelo Estándar de Control Interno</b>	Subsistema, componente o elemento del Modelo Estándar de Control Interno para el cual se ha identificado que existen aspectos comunes con el requisito de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública inmediatamente anterior.
<b>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>	Identificación del numeral en donde se encuentra el requisito de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública correspondiente al aspecto común identificado.
<b>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</b>	Finalidad general del Subsistema, componente o elemento específico bajo la perspectiva del Sistema de Control Interno.
<b>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</b>	Propósito general del requisito específico de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública bajo la perspectiva del Sistema de Gestión de la Calidad.
<b>Aspectos comunes</b>	Orientación sobre particularidades que son aplicables a los dos sistemas y que es recomendable articular y trabajar de manera unificada. Esta orientación se da para los numerales y requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y subsistema, componente o elemento del Modelo Estándar de Control Interno objeto de la tabla.

**Fuente.** Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000-2009



#### **4. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD.**

##### **4.1. RESEÑA HISTÓRICA DEL MUNICIPIO DE FLORIÁN -SANTANDER<sup>12</sup>**

El área rural de Florián Santander, fue resultado vigoroso de un movimiento colonizador que experimento durante el siglo pasado, y produjo los asentamientos campesinos de las tierras poseídas por don Ezequiel Florián hacendado que radicó en la presencia de arrendatario en cada una de sus fincas. En sus tiempos los propietarios de la zona cultivaba maíz, café, plátano y yuca, cuyos excedentes se llevaban a vender en el mercado de Florián y en uno temporal que se hacía en las lomas de sutes. Uno de sus nietos se graduó como ingeniero (GUSTAVO TÉLLEZ FLORIÁN), fue éste, en compañía de su cuñado Álvaro Díaz, quien trazo la primera carretera que unió a Florián con el Rio Minero. Hacia el año 1972 este mismo ingeniero, auxiliado por don Luis Carlos Pardo Lancheros que actuó como cadenero, realizó la traza del pueblo; la plaza, las cuadras y los lotes de diez metros de frente por treinta de fondo que fueron cedidos a los amigos de la familia Téllez. Tal fue el origen de la población urbana y de la capilla que recibió la advocación de San José.

Posteriormente y por orden del Ingeniero Téllez Florián, la antigua hacienda de su padre Belisario fue parcelada por don Felipe Pineda, vendiéndose por lotes a los antiguos agricultores oriundos de Jesús María. Ello propicio el crecimiento poblacional de esta traza urbana, convirtiéndose en cabecera de una inspección Departamental de Policía del Municipio de Jesús María por la Ordenanza 37 de 1944. Sobre esta base fue incluida en el texto de la Ordenanza 25 del 7 de Julio de 1974 que autorizó al Gobernador de Santander para crear tres nuevos

---

<sup>12</sup> SITIO OFICIAL DE FLORIÁN EN SANTANDER , Nuestro municipio ( en línea) <http://florian-santander.gov.co>

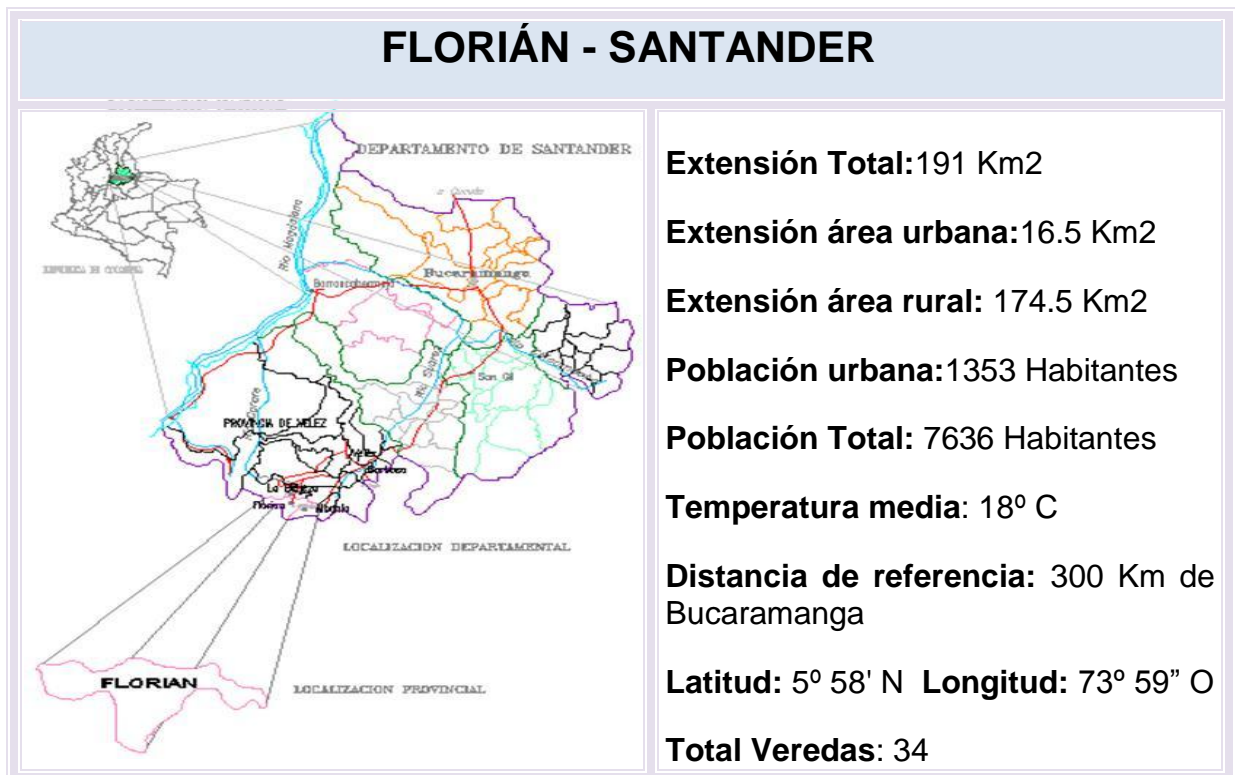


Municipios, uno de los cuales sería FLORIÁN. El plazo fijado para documentar esta creación se limitó al 30 de Septiembre del siguiente año. El territorio municipal se constituyó entonces con el de las veredas del Centro, Campo hermoso, Caracol, Colorada, El Puerto, Encenillo, Flórez, Mestas, Mopora, Opón, Otro Mundo, Tizquique, San Gil, La Venta, Venta de Caracoles, Vueltiada, y Leones. Tal como se había previsto, por el decreto 2355 de 1975 quedó definitivamente creado Florián en Municipio.

#### 4.2. UBICACIÓN.

Se encuentra localizado al sur del Departamento de Santander, a una distancia de 300 kilómetros de la Capital del Departamento, a 180 kilómetros de Bogotá D.C., 130 Kilómetros de la ciudad de Tunja Boyacá, 60 kilómetros de la ciudad de Barbosa Santander y a 65 kilómetros de la ciudad de Chiquinquirá Boyacá.

Tabla 2. Generalidades Municipio de Florián



Fuente. Autora del Proyecto



### 4.3. LOS LÍMITES DEL MUNICIPIO:

Por el Norte Municipio de La Belleza. Departamento de Santander; Oriente los Municipios de Jesús María y Albania. Departamento de Santander; Occidente con los Municipio de Páuna y Otanche Departamento de Boyacá. Sur con los Municipios de Albania, Páuna y Tunungüa

**Gráfico 5. Límites del Municipio de Florián.**



**Fuente.** Alcaldía Municipal Florián Santander

### 4.4. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.

#### 4.4.1. Información básica

**Dirección:** Calle 4 No. 1ª-45

**Correo electrónico:** [alcaldia@florian-santander.gov.co](mailto:alcaldia@florian-santander.gov.co)

**Teléfono:** 098 7266028

**Página Web:** [www.alcaldiadeflorian.gov.co](http://www.alcaldiadeflorian.gov.co)



#### **4.4.2. Número de funcionarios**

La Alcaldía Municipal de Florián Santander actualmente cuenta con 20 funcionarios, los cuales 4 están vinculados así:

Cuatro (4) a través de la figura de libre nombramiento y remoción,

Uno (1) bajo la figura de provisionalidad,

Uno (1) se encuentra por carrera administrativa

Catorce (14) personas restantes están vinculadas a través de (OPS)



## 5. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

El procedimiento metodológico que se empleó para el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía Municipal de Florián Santander, se describe a continuación:

**Gráfico 6. Fases del proyecto**



**Fuente.** Autora del Proyecto

**1. DIAGNÓSTICO:** se busca identificar el estado actual de la alcaldía municipal de Florián Santander respecto a la Norma NTC GP 1000:2009. Involucra las siguientes actividades:

- ❖ Evaluación del cumplimiento de los requisitos en los procesos a nivel general.
- ❖ Revisión de los documentos y registros existentes.
- ❖ Identificación de los procesos claves dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

**2. PLANIFICACIÓN:** luego de tener identificados los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación se realizan las siguientes actividades:

- ❖ Revisión y ajuste de la Misión, Visión y Valores.



- ❖ Diseñar la política, objetivos de calidad e indicadores de gestión.
- ❖ Organizar los grupos primarios, sus integrantes, responsabilidades, plan de trabajo, entre otros.
- ❖ Definir los procesos que harán parte del S.G.C (Alcance del S.G.C).

**3. DISEÑO:** el objetivo de esta etapa es definir y caracterizar los procesos que harán parte del S.G.C, adecuar los documentos existentes y generar los documentos adicionales que sean necesarios, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009. Involucra las siguientes actividades:

- ❖ Guía de elaboración de documentos.
- ❖ Revisar los documentos existentes y diseñar los necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009.
- ❖ Elaboración del Manual de Calidad.
- ❖ Elaboración Manual para Generación de Indicadores
- ❖ Manual de Administración del Riesgo

**4. IMPLEMENTACIÓN:** en esta etapa se realiza la socialización de los documentos y registros elaborados con el fin de que el personal implicado en los procesos de la Alcaldía Municipal de Florián Santander tengan conocimiento de ellos y los adopten en el desarrollo de sus tareas. Las actividades que se llevan a cabo en la etapa de implementación son las siguientes:

- ❖ Desarrollar actividades de socialización de la documentación en cada proceso.
- ❖ Socialización de las directrices del S.G.C. (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad).
- ❖ Capacitar en la elaboración de informes, seguimiento de no conformidades, elaboración de acciones preventivas y correctivas, entre otros.

**5. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN:** teniendo en cuenta que un proyecto de estas características involucra a todo el personal de la empresa,



resulta importante e indispensable realizar jornadas de sensibilización y capacitación con el objetivo de documentarlos sobre el tema de calidad, aclarando el papel de cada uno en el proceso, sus responsabilidades, etc. Cabe notar que esta etapa se debe desarrollar a lo largo de todo el trabajo

**6. EVALUACIÓN:** en esta etapa se evalúa el sistema, verificando el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009. Las actividades que involucran la evaluación son las siguientes:

- ❖ Revisión del Sistema por parte de la Dirección
- ❖ Desarrollo de dos auditorías internas.
- ❖ Elaboración e implementación de los planes de mejoramiento producto de las dos (2) auditorías.



## **6. DIAGNÓSTICO**

El actual diagnóstico tiene como propósito identificar las diferencias existentes entre el estado actual de la Alcaldía Municipal de Florián Santander con respecto a los requisitos de la norma NTCGP1000:2009, esto es primordial, debido a que se perciben que requisitos está cumpliendo la administración Municipal y cuales no han sido establecidos e implementados de forma apropiada. Antes de ejecutar el diagnóstico y para lograr el éxito en la realización del proyecto se consideró importante hacer un análisis global de la entidad, por lo tanto fue conveniente socializar, sensibilizar y capacitar a los funcionarios de la Administración Municipal en los fundamentos generales del sistema de gestión de la calidad, explicando metodología, fases a desarrollar, y la importancia de su implantación, debido al escaso conocimiento e interés que tenían al respecto. El procedimiento utilizado para determinar el tamaño de la muestra y con el fin de cerciorar la elaboración de una información distintiva y consistente fue el método aleatorio, utilizando como instrumento la tabla de números aleatorios, lo cual garantizaría que todos los servidores tendrían la misma oportunidad de ser encuestados. Para llevar a cabo esta actividad se realizó a través de entrevistas y reuniones entre la estudiante practicante UIS autora del proyecto y los diferentes jefes de las dependencias de la administración municipal.

Para el diagnóstico se tuvo en cuenta las fases recomendadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP teniendo en cuenta que es el ente de control a nivel nacional para supervisar la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma NTC GP 1000: 2009 debido a que lidera la modernización y el mejoramiento continuo de las Instituciones Públicas y el desarrollo de sus Servidores para afianzar la confianza en el Estado.



## 6.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Para el desarrollo de la fase de diagnóstico se identificaron las entradas, actividades y las respectivas salidas que se esperan obtener; las descripción de las actividades se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Fase de Diagnóstico

FASE DE DIAGNÓSTICO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Alta Dirección y demás servidores públicos con conocimientos del proceso.</li> <li>❖ Normatividad legal aplicable a la entidad.</li> <li>❖ NTC GP 1000:2009</li> <li>❖ Infraestructura física</li> <li>❖ Documentación existente.</li> <li>❖ Estructura administrativa y planta de cargos de la entidad.</li> </ul>	<pre> graph TD     A[Planificar la realización del diagnóstico] --&gt; B[Ejecución del diagnóstico]     B --&gt; C[Validar informe del diagnóstico]             </pre>	<p><b>Informe de diagnóstico validado</b></p>

**Fuente.** Adaptado Guía de Diagnóstico para Implementar el S.G.C en la Gestión Pública, DAFP

## 6.2. PLANIFICACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

En la ejecución de la planificación del diagnóstico fueron identificados los funcionarios de diferentes áreas, claves, concedores de la administración líderes para gestionar los procesos, además se determinaron objetivos, alcance, programa o agenda (horario, temas a tratar, lugares, recursos) listas de verificación ( como lo es la encuesta para la realización del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma NTC GP 1000:2009 tomada del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, ( en el anexo A se



presenta el formato ) Todo esto con el fin de identificar el estado actual de la Alcaldía Municipal respecto a los requisitos de la norma.

**Tabla 4. Planificación del Diagnóstico**

PLANIFICACIÓN DEL DIAGNÓSTICO		
<b>OBJETIVO</b>		
❖ Dar a conocer a las funcionarios de la administración municipal la Norma Técnica de Calidad GP 1000:2009		
❖ Percibir la importancia de su implementación		
❖ Diseñar la lista de verificación o encuesta de diagnóstico para conocer el estado actual de la Alcaldía		
<b>ALCANCE</b>		
Aplicar la encuesta a cada funcionario y analizar los resultados para conocer el grado de aplicabilidad de la norma		
<b>PROGRAMA</b>		
LUGAR	TEMA A TRATAR	HORARIO
Sala de Juntas del despacho del Alcalde	❖ Marco normativo	05:00:00 p.m. a 08:00:00 p.m.
	❖ Ciclo PHVA	
	❖ Principios de la norma	
	❖ Entrega de encuestas a los funcionarios	
	❖ Apoyo en la comprensión de terminología relacionada con la encuesta	
<b>DEPENDENCIAS A PRACTICAR LA ENCUESTA</b>		
Funcionarios de las diferentes dependencias de la administración entre los cuales se encuentran		
❖ Inspección de policía		
❖ Secretaria de salud		
❖ Secretaria de Planeación		
❖ Archivo		
<b>RECURSOS</b>		
<b>Humano:</b> funcionarios de las diferente áreas de la alcaldía municipal		
<b>Físicos:</b> papelería, lugar de reunión y equipos audiovisuales		

**Fuente:** Autora del proyecto



### 6.3. EJECUCIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Al ejecutar el diagnóstico se intentó medir cualitativamente qué tan lejos está la Alcaldía Municipal de Florián de alcanzar los requisitos exigidos por la norma, evaluando tanto su nivel de documentación como de implementación y mejoramiento. Durante esta etapa se realizó la agenda programada del diagnóstico y la recolección de la información a través de la aplicación de la lista de verificación o encuesta de diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad, la encuesta correspondiente se encuentra en el ANEXO 1.

#### 6.3.1. Procedimientos de tabulación e interpretación de resultados

Para efectos de la tabulación, a cada respuesta de la escala de valoración se le asignó un valor según estipulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5. Escala de Valoración

VALOR	DESCRIPCIÓN
0	No sabe
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

Fuente. Guía de Diagnóstico para Implementar el S.G.C en la Gestión Pública,  
DAFP

#### 6.3.2. Interpretación de los resultados

Para la interpretación de los resultados se tabularon e interpretaron las respuestas de acuerdo a los criterios previamente establecidos. (Ver Tabla 6)



Tabla 6 Criterios de Tabulación

RANGO	CRITERIO
Puntaje total entre 0 y 2	Inadecuado
Puntaje total entre 2 y 3	Deficiente
Puntaje total entre 3 y 4	Satisfactorio
Puntaje total entre 4 y 5	Adecuado

Fuente. Guía de Diagnóstico para Implementar el S.G.C en la Gestión Pública  
NTC GP 1000:2004, DAFP

#### 6.4. RESULTADO GENERAL DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 1000:2009

Después de aplicar las encuestas a los funcionarios de la Alcaldía Municipal y ser tabuladas, de acuerdo a los criterios de evaluación previamente establecidos para cada uno de los rangos, con el fin de organizar la información arrojada por cada una de ellas y ser analizadas para consolidar los respectivos resultados, se presenta la valoración cuantitativa del cumplimiento de los numerales de la NTC GP 1000:2009, dada por los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Florián Santander mediante la matriz de calificación sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. A continuación la tabla 7 muestra los resultados generales del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000:2009 dando el nivel total de cumplimiento de la Alcaldía Municipal de Florián Santander respecto a los requisitos de la norma, la cual da como resultado a un puntaje de **2,416**; según el rango de criterios esta puntuación deja ubicada a la entidad con una valoración **DEFICIENTE**, esta calificación permitió concluir que los procesos de la alcaldía debían adecuarse a los requisitos de la norma evaluada, de tal forma que se garantizara un mejor servicio para cada una de las partes interesadas.



En la tabla 7 podemos observar los Resultados Generales del Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000:2009, posteriormente se observa en la tabla 8 el Resumen del diagnóstico para la Alcaldía Municipal de Florián Santander.

**Tabla 7: Resultados Generales del Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000:2009**

<i>Ítem de la norma</i>	<i>PUNTAJE</i>	<i>INTERPRETACIÓN</i>		<i>Ítem de la norma</i>	<i>PUNTAJE</i>	<i>INTERPRETACIÓN</i>	<i>PUNTAJE TOTAL</i>	<i>INTERPRETACIÓN</i>
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1,115	INADECUADO	4.1	Requisitos generales	1,25	INADECUADO	2,416	DEFICIENTE
			4.2	Gestión documental	0,979	INADECUADO		
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2,323	DEFICIENTE	5.1	Compromiso de la dirección	2,175	DEFICIENTE		
			5.2	Enfoque al cliente	3,484	SATISFACTORIO		
			5.3	Política de Calidad	2,153	DEFICIENTE		
			5.4	Planificación	1,375	INADECUADO		
			5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	3,354	SATISFACTORIO		
			5.6	Revisión por la dirección	1,396	INADECUADO		
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	3,594	SATISFACTORIO	6.2	Talento humano	4,5	ADECUADO		
			6.3	Infraestructura	2,969	DEFICIENTE		



			6.4	Ambiente de trabajo	3,313	SATISFACTORIO		DEFICIENTE
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3,087	SATISFACTORIO	7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	2,438	DEFICIENTE		
			7.2	Procesos relacionados con el cliente	3,025	SATISFACTORIO		
			7.4	Adquisición de bienes y servicios	3,962	SATISFACTORIO		
			7.5	Producción y prestación del servicio	2,922	DEFICIENTE		
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	1,962	INADECUADO	8.1	Generalidades	2,167	DEFICIENTE		
			8.2	Seguimiento y medición	2,017	DEFICIENTE		
			8.3	Control del producto y/o servicio no conforme	1,751	INADECUADO		
			8.4	Análisis de datos	1,833	INADECUADO		
			8.5	Mejora	2,042	DEFICIENTE		

Fuente. Autora del Proyecto



Tabla8. Resumen del diagnostico

NUMERAL	PUNTAJE	INTERPRETACIÓN	TOTAL PUNTAJE	INTERPRETACIÓN
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1,115	INADECUADO	2.416	DEFICIENTE
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2,322	DEFICIENTE		
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	3,594	SATISFACTORIO		
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3,087	SATISFACTORIO		
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	1,962	INADECUADO		

Fuente. Autora del proyecto

Gráfico 7: Resultados del diagnóstico de S.G.C.



Fuente: Autora del proyecto



Tabla 9 Informe Final del Diagnóstico

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD: ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLORIÁN.</b>
<b>ELABORADO POR: SANDRA MILENA SIERRA VERANO.</b>
<b>OBJETIVO:</b> Evidenciar los conocimientos básicos sobre la NTC GP 1000:2009 en los funcionarios de la Alcaldía de Florián y el estado actual respecto al cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000:2009 en la Administración Municipal de Florián – Santander
<b>ALCANCE:</b> El presente diagnóstico se aplica a todas las dependencias y a todos los funcionarios de la Administración Municipal de Florián – Santander.
<b>DEBILIDADES Y FORTALEZAS.</b>
<b>DEBILIDADES.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Se evidencia que no existe un manual de calidad y los procedimientos obligatorios exigidos por esta norma, como lo es el control de documentos y control de registros incumpliendo de esta forma la Ley 594 de 2000.</li><li>❖ La alcaldía no cuenta con políticas ni directrices de calidad definidas.</li><li>❖ No existe una política y objetivos de calidad que sean adecuados a la misión de la entidad.</li><li>❖ En la alcaldía no se controla de manera adecuada la documentación, lo cual no permite una eficiente prestación del servicio</li><li>❖ No se cuenta con un mapa de procesos que permita la identificación, secuencia e interacción de los procesos.</li><li>❖ No se realiza seguimiento y análisis de estos procesos.</li><li>❖ El manual de funciones no está actualizado.</li><li>❖ No existe un medio de atención de quejas y reclamos de los clientes, además no se mide el grado de satisfacción del mismo, lo que paraliza a la entidad encontrar posibles fallas en la prestación del servicio para poder obtener una mejora.</li><li>❖ No se controla de forma adecuada la documentación, lo que genera una prestación del servicio poco eficiente</li></ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Se identificó la documentación. Los registros y formatos con los que cuenta la alcaldía actualmente.</li><li>❖ Se cuenta con el apoyo, interés y compromiso por parte del Alcalde Municipal</li><li>❖ Se concluyó la importancia del manejo de la correspondencia para controlar mejor las actividades.</li><li>❖ Se identificaron las diferencias existentes entre el estado actual de la Alcaldía y los requisitos exigidos por la NTC GP 1000:2009 lo que permite establecer oportunidades de mejora.</li><li>❖ Se identificó y facilitó las oportunidades de mejora</li><li>❖ Se tomó conciencia sobre la importancia de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad</li></ul>



- ❖ Se manifiesta el interés y disposición por parte de los funcionarios con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ La alcaldía actualmente está implementando la ley de archivo la cual contribuirá a la implementación del sistema.
- ❖ Se evidencia un ambiente de trabajo óptimo necesario para lograr la conformidad de los servicios prestados
- ❖ La Administración Municipal cuenta con servidores públicos y/o particulares competentes en talento humano, toma de conciencia y formación, la cual garantiza un servicio eficiente y eficaz para cada uno de sus usuarios

#### **DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El diagnostico permitió identificar las diferencias existentes entre lo que tiene la alcaldía municipal y lo que debería tener frente a los requisitos de la norma.

#### **NUMERAL 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- ❖ La Alcaldía municipal cuenta con cada una de las dependencias que caracterizan a entidades públicas, pero no están claramente definidos cada uno de los procesos.
- ❖ No existe una secuencia e interacción de los procesos, por tanto no están determinados los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficientes y eficaces
- ❖ No se lleva seguimiento y medición de los procesos ni se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua de los procesos.
- ❖ No existe control sobre los riesgos de los procesos que permitan asegurar la eficacia eficiencia, efectividad del servicio, lo cual afecta la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.
- ❖ No están identificados los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que le permitan agruparlas actividades, por ende no hay cumplimiento del enfoque basado en procesos, lo cual es primordial para alcanzar la misión de la Entidad.
- ❖ La alcaldía no cuenta con política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad, manual de operaciones o procedimientos por lo tanto no están documentados.
- ❖ La alcaldía municipal cuenta con un plan de desarrollo elaborado, para ejecutarlo en su periodo de gobierno, donde se encuentran indicadores con metas que permiten evaluar los programas estipulados, pero no se lleva control, seguimiento, ni se implementan acciones que permitan identificar el grado de cumplimiento para afirmar de esta manera una buena prestación de servicios y de paso lograr satisfacción en la comunidad.
- ❖ No hay un control de documentos y registros y aunque actualmente se está implementando la ley de archivo no se cumple a cabalidad.
- ❖ Actualmente la alcaldía municipal no registra la correspondencia



enviada y recibida de las diferentes dependencias, no existe control de documentos, ni control de registros, ni control de producto no conforme, no, se realizan acciones correctivas o preventivas.

- ❖ El manual de funciones no está actualizado
- ❖ La alcaldía no cuenta con todos los registros o documentos necesarios que aseguren la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

#### **NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

❖ Alcaldía municipal de Florián no tiene implementado ningún sistema de gestión de calidad, es por esto que la alta dirección se ha comprometido con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000:2009, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.

❖ No se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la entidad acerca de la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes.

❖ No se realizan revisiones por la dirección para su adecuación continua

❖ No hay elementos definidos para conocer el nivel de satisfacción del cliente que permita definir la percepción del cliente del desempeño de la entidad y así aprovecharlos para desarrollar programas de mejora.

❖ La alcaldía no ha establecido el representante de la alta dirección para el sistema de gestión de la calidad, así como tampoco se ha establecido canales de comunicación para el desarrollo eficaz, tampoco se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y a otros organismos de control. Por lo tanto se puede concluir que existen falencias como la definición de una política de calidad, instrumento que plasma los ideales de la Entidad en torno al mejoramiento continuo y es la base para la definición de los Objetivos de Calidad.

Otra falencia que muestra el diagnóstico es lo relacionado con la Planificación y realización de la Revisión por la Dirección y las decisiones de la misma en torno a la disponibilidad de Recursos, el flujo de información y el cumplimiento de todos los requisitos de la Norma y del sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad

#### **NUMERAL 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

❖ La administración municipal he expresado su voluntad y compromiso para determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación y el mantenimiento del s.g.c y mejorar continuamente su eficacia y así aumentar la satisfacción de los clientes

❖ Aunque en la alcaldía se ha determinado, gestionado y propiciado un buen ambiente de trabajo interno, lo cual contribuye a la buena relación entre las personas, no se realiza un seguimiento al respecto y no se realizan frecuentemente jornadas de capacitación ni de formación a cada uno de funcionarios de dicha Administración, lo cual limita mejorar la eficiencia del trabajo de la entidad y que no se adquieran mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumenten sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto.



- ❖ Se encuentra falencias en hardware y software actualizados
- ❖ La alcaldía no cuenta con manual de funciones actualizado

#### **NUMERAL 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- ❖ Entre las fortalezas identificadas en el diagnóstico se destaca la capacidad que tiene la Entidad para determinar los requisitos especificados y no especificados por el cliente, así como por su naturaleza pública determina los requisitos legales y reglamentarios, con apropiada comunicación interna para asegurarse de su cumplimiento; en relación a la adquisición de Bienes y Servicios con el fin de dar cumplimiento a la ley 80 de 1993 y la ley 1150 de 2007 la entidad verifica la calidad de los bienes y servicios adquiridos con base en los criterios descritos en los pliegos de condiciones o referencias, seleccionando los proveedores objetivamente de acuerdo a la propuesta más favorable para la Entidad, evaluando su capacidad para suministrar o cumplir lo pactado
- ❖ La Alcaldía Municipal evalúa y selecciona a sus proveedores en función de su capacidad para proporcionar servicios de acuerdo con sus requisitos y a la vez gestiona el proceso de compras para asegurarse de que los productos o servicios adquiridos, o contratados, cumplan con los requisitos especificados en los documentos de compra, o en los contratos realizados.
- ❖ Según los resultados del diagnóstico las debilidades identificadas en la entidad están relacionadas con los registros necesarios para evidenciar el quehacer diario de la Administración Municipal de Florián – Santander y el establecimiento de condiciones controladas tanto en las características del producto o servicio como en las instrucciones de trabajo (Procedimientos, instructivos, guías, manuales, entre otros)

#### **NUMERAL 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

- ❖ La gran deficiencia existente en la Administración Municipal de Florián – Santander es lo relacionado con las actividades de medición de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la Entidad;
- ❖ No están establecidos procesos orientados a la medición de la satisfacción del cliente y a la atención de sus quejas o sugerencias.
- ❖ La alcaldía no cuenta con un procedimiento para poder llevar a cabo el control de servicio no conforme.
- ❖ La alcaldía no dispone de un procedimiento que evidencie la conformidad del servicio con los criterios de aceptación.
- ❖ No hay realización de las auditorías internas en la alcaldía municipal de tal forma que sirva como herramienta de evaluación y seguimiento a los objetivos trazados y al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios
- ❖ Con base en lo anterior se decide tomar las acertadas decisiones para el logro del Mejoramiento Continuo

**Fuente.** Autora del Proyecto



## 7. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La planificación del sistema de gestión de la calidad permite definir la estructura organizativa del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Florián, el cronograma general y el plan de comunicaciones, así mismo se determinan las actividades a efectuar para cerrar la brecha existente entre el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Municipal y los requisitos establecidos en la norma NTC GP1000:2009. Fue conveniente realizar esta fase, porque permite determinar las actividades a desarrollar, los recursos, los plazos de ejecución y los responsables. El producto resultante de la misma es un plan detallado de actividades que describe responsables, tiempos de ejecución y plazos.

**Tabla 10 Esquema de procesos aplicado a la etapa de planeación**

FASE DE DIAGNÓSTICO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Compromiso formal de la Alta Dirección</li> <li>❖ Elaboración del diagnóstico.</li> <li>❖ Servidores Públicos con conocimientos de la entidad y la norma NTCGP1000:2009.</li> <li>❖ Normatividad legal aplicable a la entidad</li> <li>❖ NTCGP1000:2009</li> <li>❖ Estructura organizativa del proyecto.</li> <li>❖ Otros recursos necesarios como: Infraestructura física, equipos, papelería.</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4CAF50; color: white; margin-bottom: 10px;">Planificar la realización de la Fase de Planeación</div> <div style="font-size: 2em; color: #4CAF50; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4CAF50; color: white; margin-bottom: 10px;">Ejecutar la Fase de Planeación</div> <div style="font-size: 2em; color: #4CAF50; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4CAF50; color: white;">Aprobar los resultados de la Fase de Planeación</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estructura organizativa del proyecto: Listado de funcionarios que conformarán los grupos de trabajo (con % de disponibilidad de tiempo)</li> <li>❖ Cronograma general</li> <li>❖ Plan de comunicaciones para el proyecto</li> <li>❖ Plan detallado del proyecto.</li> <li>❖ Recursos necesarios</li> </ul>

**Fuente.** Adaptado Guía de Planeación para Implementar el S.G.C en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, DAFP



Para la realizar esta fase el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) presenta la fase de planeación con un enfoque de procesos (entradas, actividades y salidas) de tal manera que facilite su aplicación. (Ver Tabla 10)

### **7.1. PLANIFICAR LA REALIZACIÓN DE LA FASE DE PLANEACIÓN**

El plan detallado ocasionó documentos tales como cronograma general, la estructura organizativa del proyecto, roles y responsabilidad y el plan de comunicaciones. Es importante asegurar la disponibilidad de tiempo de dedicación al proyecto del Equipo de Calidad responsable de planear la Fase de Planeación

### **7.2. EJECUTAR LA PLANEACIÓN**

### **7.3. 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 deberá contar con un equipo de trabajo institucional con diferentes niveles de autoridad y responsabilidad frente al Sistema, por tanto es indispensable contar con un equipo encargado de coordinar y orientar cada una de las actividades necesarias en la implementación del sistema.

#### **a.Conformación del Personal encargado del Sistema de Gestión de Calidad**

Para llevar a cabo la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad se nombra a continuación las personas involucradas en este proceso.

**Tabla 11 Equipo de trabajo**

EQUIPO DE CALIDAD	INTEGRANTES
<b>REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN</b>	Funcionario designado por el Alcalde quien supervisa y orienta las actividades para el buen



	funcionamiento del sistema.
<b>COMITÉ CALIDAD</b>	Funcionarios pertenecientes a diferentes áreas dentro de la estructura organizacional de la Alcaldía Municipal.
<b>LÍDERES DE LOS PROCESOS</b>	Encargados de supervisar las labores definidas en los procesos y enviar informes de desempeño de cada uno de estos.
<b>PRACTICANTE UIS</b>	Estudiante de Ingeniería Industrial de la Universidad Industrial de Santander encargada de desarrollar cada una de las etapas para la implementación del sistema.

Fuente. Autora del Proyecto

#### 7.4. ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO NTC GP 1000:2009

##### a. Compromiso de la Alta Dirección

El Alcalde Municipal de Florián el Señor LUIS ENRIQUE REYES GERENA conjuntamente con los funcionarios de la Alcaldía Municipal; suscribieron un ACTA DE COMPROMISO donde manifiestan su interés de contribuir de manera directa y recurrente a la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad que contempla no solo los elementos determinados por la NTC GP 1000:2009, sino que involucra los aspectos requeridos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. La administración invita a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que establezcan las bases necesarias para que el control sea una práctica cotidiana de la entidad, donde se regule la planificación y su ejecución efectiva, hacia la consecución de los objetivos formulados en bien de los grupos de interés, al tener como fin la creación de una cultura organizacional basada en el control y la calidad de cada uno de los procesos desarrollados en la misma.



El acta de compromiso No. 001 elaborada el 28 de abril del 2011, evidencia este compromiso adquirido y se expone la importancia del mismo, los argumentos que justifican su implementación, el compromiso del gerente público con este propósito y la solicitud expresa a todos los servidores públicos que conforman la entidad para que participen activamente en la implementación del MECI 1000:2005 y la NTC GP 1000:2009. (Ver Anexo 2)

#### **b. Comité de Calidad.**

El comité de calidad, tiene como finalidad asesorar al Alcalde en la toma de decisiones relacionadas con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

LA Alcaldía Municipal de Florián por medio de la Resolución No 180. Del 2011 se conforma del Comité Coordinador del S.G.C. de la Alcaldía Municipal de Florián (Ver ANEXO 3 )

Son funciones del Comité del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Florián, las siguientes:

- ❖ Determinar las políticas de calidad adecuadas a la misión de la entidad
- ❖ Determinar los objetivos de calidad orientados a la satisfacción de los usuarios
- ❖ Asegurar la disponibilidad de los recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Asegurar la implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para la gestión de calidad
- ❖ Promover la importancia de los requisitos de los usuarios en todos los niveles de la entidad.



- ❖ Tomar las decisiones y acciones necesarias relacionadas con la mejora del servicio y las necesidades de los recursos.
  
- ❖ El comité a intervalos planificados deberá revisar el Sistema de Gestión de Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y efectividad; así mismo la evaluación debe incluir las oportunidades de mejoras y la necesidad de ajustar los cambios necesarios del sistema.

### **7.5. ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA<sup>13</sup>**

Tanto para la fase de planificación como para la implementación total del Sistema de Gestión de Calidad fue fundamental establecer un proceso de comunicación, pues a través de él se pretende homologar las mejores prácticas de la Alcaldía, 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. Por tanto, el establecimiento de un plan de comunicaciones es una herramienta necesaria para que el sistema se construya con la participación activa de todos los funcionarios y para que la dirección pueda hacer manifiesto su compromiso con la calidad, esto ayuda y garantiza una comunicación interna que contribuirá al mejoramiento del sistema. Generalmente el plan de comunicaciones se estructura bajo el modelo Mensaje-Emisor- Medio-Frecuencia-Perceptor-Respuesta, que describe la secuencia básica de cualquier proceso de comunicación. Se identifican así sus elementos constitutivos:

- ❖ Mensaje: Aquello que se quiere comunicar.

---

<sup>13</sup> **Fuente.** Adaptado Guía de Diseño para Implementar el S.G.C en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, DAFF



- ❖ Emisor: Responsable de la comunicación, (quien comunica el mensaje)
- ❖ Medio: Mecanismo a través del cual el emisor comunica el mensaje.
- ❖ Frecuencia: Periodicidad con la que el mensaje debe ser comunicado.
- ❖ Perceptor: Aquel a quien se le va a comunicar el mensaje
- ❖ Respuesta: Mecanismo a través del cual el perceptor retroalimenta al emisor acerca de su entendimiento y análisis del mensaje recibido.

En el Anexo 4 se presenta el plan de comunicaciones para la alcaldía Municipal de Florián-Santander.

## **7.6. RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN**

Se socializó del plan detallado de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, la respectiva estructura organizativa como lo es la conformación del Comité de Calidad y nombramiento del Representante de la Dirección, los roles y responsabilidades, 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.

## **7.7. ALCANCE**

### **7.7.1. Alcance del Proyecto**

El alcance de este proyecto incluye la realización del diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC GP 1000:2009. Contempla la realización de dos auditorías internas con la elaboración e implementación de sus respectivos planes de mejoramiento para la Alcaldía Municipal de Florián Santander, conjuntamente se busca, que la alcaldía cuente con los procesos y estándares requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad como parte de su cultura organizacional.



### **7.7.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

Prestación de servicios de apoyo social, asistencia a la comunidad en salud, programas de promoción, prevención y convivencia ciudadana. Asesoría y asistencia técnica en proyectos, administración, gestión de ingresos, contratación de bienes y servicios, programas para el desarrollo social, educativo, económico, cultural e institucional. Así como la vigilancia y control en las funciones propias en la secretaria de salud, secretaría de gobierno, secretaría de planeación y secretaría de hacienda.

### **7.8. EXCLUSIONES**

Se excluyen del Sistema de Gestión de Calidad los siguientes requisitos planteados en las norma NTC GP 1000:2009 para la Alcaldía Municipal de Florián-Santander.

Requisito **7.3: “Diseño y desarrollo”**. Se excluye este numeral del Sistema de Gestión de la calidad del Municipio de Florián-Santander, puesto que la administración no determina de manera autónoma los requisitos de los servicios, estos están establecidos en la normatividad vigente, en las solicitudes de la comunidad y en los planes de desarrollo Nacional, Departamental y Municipal.

Requisito **7.5.2: “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio”**. Se excluye este numeral puesto que durante la realización de los programas y la prestación del servicio la Administración Municipal cuenta con Actividades de seguimiento y medición que le permiten controlar sus procesos y las características de cada una de sus actividades para asegurarse de la conformidad de los requisitos de la comunidad, los legales y reglamentarios.

Requisito **7.6: “Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición”**. Se excluye este requisito del sistema de gestión de la calidad del municipio de



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



Florián-Santander, puesto que no es una actividad que desarrolla la Administración Municipal



## **8. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

La fase de diseño, correspondió a la definición de soluciones y puesta en marcha de metodologías para implementar un Sistema de Gestión de Calidad coherente con el estándar nacional NTC-GP 1000:2009 y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios propios de la Alcaldía Municipal.

En esta fase se realizó la definición y caracterización de los procesos que harán parte de la Alcaldía Municipal de Florián, también se construyó el soporte documental (manuales, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros) requerido para la adecuada y efectiva operación de estos procesos, se determinaron los instrumentos para la gestión de su medición y seguimiento (indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad), y se identificaron los riesgos inherentes a la prestación del servicio con el fin de planear y realizar el control específico. Fue beneficioso efectuar la fase de diseño, porque ésta se estableció en un componente fundamental en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, ya que permite a las entidades esquematizar lo que será su propio modelo, de acuerdo con las exigencias de la norma NTC-GP 1000:2009 y bajo el ciclo PHVA (Planificar– Hacer– Verificar-Actuar), por tanto la fase de Diseño da respuesta a la Planificación del S.G.C, en lo concerniente a establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la Entidad.

A la vez esta fase estableció su valor en que se estructuró el modelo de operación por procesos de la organización, el cual debe ser interiorizado, implementado y monitoreado por los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Florián. Dentro de este contexto, el S.G.C. comprende todos los procesos de la Alcaldía Municipal y sus interrelaciones, e implica que cada uno de estos procesos cuente con un responsable y un equipo de servidores que garantice su conocimiento integral en la organización, la implementación ajustada a la documentación interna y externa, su monitoreo sistemático y la identificación de oportunidades de mejora.



Fue necesario identificar los procesos que le permitirán a la Alcaldía Municipal cumplir la misión asignada, determinando su secuencia e interacción; así mismo se estableció la documentación requerida, que incluiría la política de calidad, los objetivos de calidad, el manual de calidad, los procedimientos, instructivos y formatos. Siguiendo la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública la secuencia que se usó para el desarrollo de esta fase se encuentra expresada en la Tabla 11

**Tabla 12: Esquema de Procesos Aplicado a la Fase de Diseño**

FASE DE DISEÑO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Compromiso formal de la Alta Dirección</li> <li>❖ Plan de acción para implementar el s.g.c.</li> <li>❖ Planeación estratégica de la Entidad (Plan Desarrollo o Estratégico, Misión, Visión, etc.)</li> <li>❖ Portafolio de productos y servicios de la Entidad</li> <li>❖ Servidores Públicos con conocimientos de la Entidad y la norma NTCGP1000:2009.</li> <li>❖ Normatividad legal aplicable a la entidad NTCGP1000:2009</li> <li>❖ Estructura administrativa o planta de cargos.</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Identificar los procesos del SGC</div> <div style="margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Describir los procesos (Caracterizar)</div> <div style="margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Documentar los procesos</div> <div style="margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Definir indicadores de seguimiento a los procesos</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mapa de Procesos</li> <li>❖ Caracterizaciones de procesos</li> <li>❖ Declaraciones documentadas de política y objetivos de calidad</li> <li>❖ Procedimientos, instructivos, manuales, formatos, etc.</li> <li>❖ Manual de calidad</li> <li>❖ Manual Generación de indicadores</li> </ul>

**Fuente.** Adaptado Guía de Diseño para Implementar el S.G.C en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, DAFP

### 8.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA FASE DE DISEÑO

En las entidades concurre una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor dando así un resultado deseado, la cual se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos correspondidos se gestionan como proceso.



### **8.1.1. Identificación de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.**

La primera actividad dentro de la fase de diseño bajo NTC-GP 1000:2009 que se realizó fue la identificación de los procesos que se ejecutan en la Alcaldía Municipal de Florián y que quedarán dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Para el desarrollo de dicha identificación fue necesaria la participación de los diferentes funcionarios de la Administración Municipal, para así hacer el listado correspondiente de los servicios prestados y lograr integrar los diferentes procesos de acuerdo a su naturaleza y alcance. Estos procesos se clasificaron 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 encuentra

- ❖ Planeación Estratégica

**Procesos Misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Alcaldía en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Entre estos se establecieron:

- ❖ Convivencia ciudadana
- ❖ Gestión para el desarrollo
- ❖ Gestión en salud

**Procesos de Apoyo:** Contienen todos los procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación, análisis y mejora:

- ❖ Gestión Administrativa
- ❖ Gestión. Financiera
- ❖ Gestión. Contractual



- ❖ Gestión. Talento humano
- ❖ Gestión Documental
- ❖ Gestión de Calidad

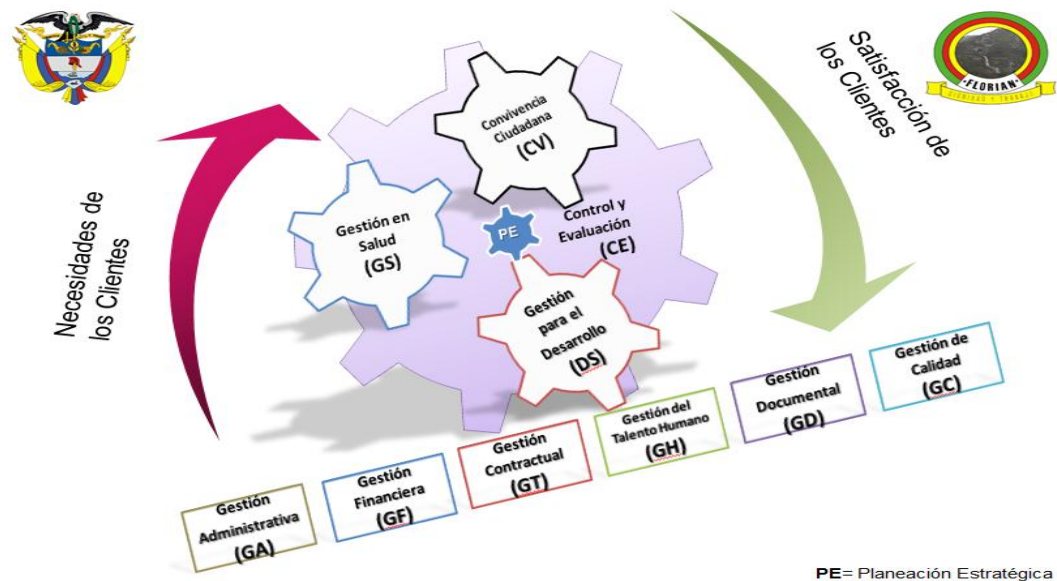
**Procesos de Evaluación**, análisis y mejora: son aquellos que permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora.

- ❖ Control y Evaluación

### 8.1.2. Mapa de Procesos.

De acuerdo a la identificación de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad ya identificados y clasificados se presenta el respectivo Mapa de Procesos para la Administración Municipal

**Gráfico 8. Mapa de Procesos de la Alcaldía Municipal de Florián Santander**



Fuente. Autora del Proyecto



### **8.1.3. Caracterización de Proceso**

En la Alcaldía Municipal de Florián, la caracterización es la descripción general e identificación de todos los factores que intervienen en un proceso, la cual tienen como objetivo conocer a nivel macro las actividades que allí se controlan y que se ejecutan, para ello se define el proceso, objetivo, alcance, proveedores, clientes, entradas, actividades y responsables.

De acuerdo a los parámetros establecidos por la norma, se diseñó un formato que contiene cada una de las actividades desarrolladas en los procesos identificados anteriormente teniendo en cuenta el ciclo PHVA, la Alcaldía Municipal de Florián para registrar las caracterizaciones definió los siguientes parámetros

- ❖ **PROCESO.** El nombre del proceso debe presentar de manera breve una identificación de lo que este hace dentro la Alcaldía Municipal.
- ❖ **OBJETIVO** Describe de manera más detallada el logro específico que se espera alcanzar en la ejecución del proceso; es decir, los resultados que cumplan con requisitos previamente definidos.
- ❖ **ALCANCE.** Indica de manera clara donde inicia y en donde termina el proceso, y cuál es la cobertura de las actividades que lo comprenden
- ❖ **RESPONSABLE.** Identifica el cargo del funcionario bajo cuya responsabilidad está el proceso.
- ❖ **CICLO PHVA.** Es una herramienta de la mejora continua, la cual se basa en un ciclo de cuatro (4) pasos: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Las acciones ejecutadas por el proceso se clasifican dentro de este ciclo.
- ❖ **PROVEEDORES** Organización o persona que proporciona un producto. Pueden ser entes externos u procesos internos.
- ❖ **ENTRADAS.** Información, documentos o elementos necesarios para desarrollar las actividades propias del proceso.



- ❖ **ACTIVIDADES.** Conjunto de transformaciones que se llevan a cabo sobre las entradas del proceso y que generan salidas.
- ❖ **SALIDAS.** Información, documentos o elementos transformados requeridos en otras actividades propias o de otros procesos.
- ❖ **CLIENTES.** Se refiere a los otros procesos del S.G.C, que reciben las salidas (resultados) de un proceso o 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.
- ❖ **RECURSOS.** Define el responsable, el recurso humano, la infraestructura, y el ambiente de trabajo necesario para el óptimo desempeño del proceso.
- ❖ **INDICADORES.** Hace referencia a los mecanismos de evaluación y seguimiento diseñados para medir el desempeño del proceso
- ❖ **REQUISITOS APLICABLES.** la caracterización del proceso debe incluir una lista de los requisitos asociados. Estos incluyen:
  - ❖ Ley y reglamentarios: se refiere a aquellas disposiciones del Estado que establecen lineamientos para ejecución de un proceso
  - ❖ NTC GP 1000:2009: Se refiere a los requisitos de la norma que tiene relación con el proceso
- ❖ **DOCUMENTOS ASOCIADOS.** Se refiere a los documentos que se requieren para llevar a cabo el proceso. Los documentos asociados pueden incluir documentos internos y documentos externos.

En el Anexo 5, se presenta el formato para la caracterización de procesos en la Alcaldía Municipal de Florián- Santander.

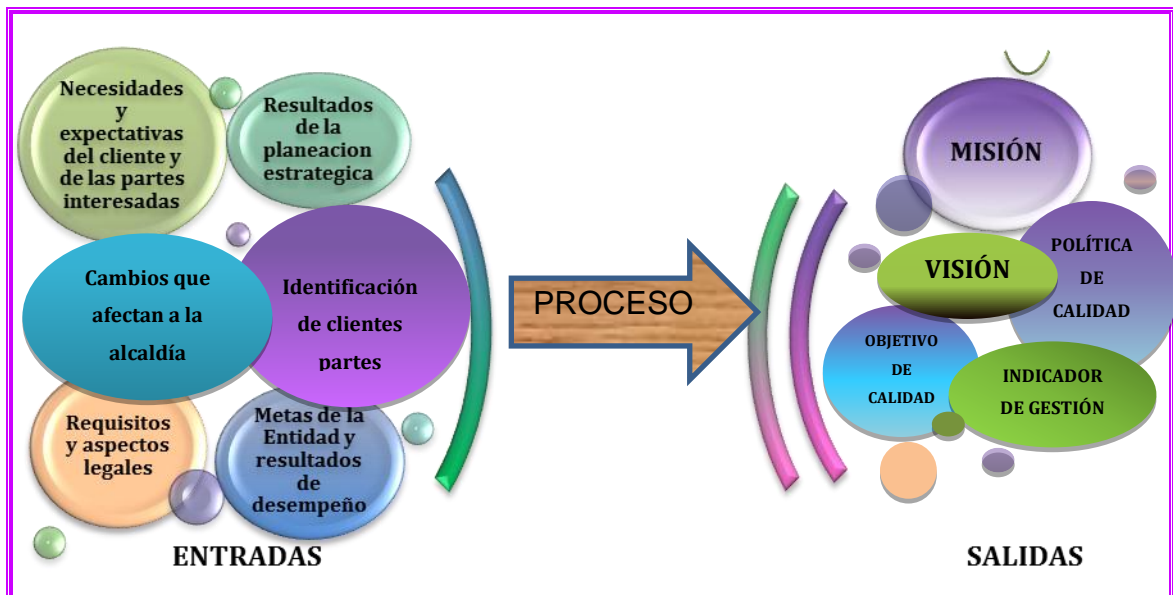
## **8.2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD**

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 esté en condiciones de la prestación de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de todos 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 procesos, esta planificación tiene unas entradas y unas salidas, como se ve ilustrada en la Grafico 9..

**GRÁFICO 9. Planificación Estratégica de Calidad**



Fuente: Autora del proyecto

### 8.2.1. Misión<sup>14</sup>

*“Florián a través de la Administración Municipal 2008-2011 genera opciones de desarrollo de bienestar social integrado en sus habitantes en la ejecución de programas económicos, sociales, y ambientales aprovechando de manera*

<sup>14</sup> Tomado de <http://florian-santander.gov.co/nuestraalcaldia.shtml?apc=Mlxx-1-&m=q&s=a#mision>



*eficiente y racional los recursos disponibles: Humanos, naturales, físicos y financieros, que permitan consolidar con la participación de todas y todos un ambiente sano, equitativo y transparente”.*

### **8.2.2. Visión<sup>15</sup>**

*“Florián en el 2011 estará constituido como un municipio cohesionado socialmente seguro de sí y de sus tradiciones, con una economía productiva y competitiva, con implementación de cultivos agropecuarios como resultado de proyectos económicos sostenibles a mediano y largo plazo. A su vez potenciara sus reservas maderables y será ejemplo en el manejo de cuencas hídricas.”*

### **8.2.3. Política de Calidad**

Para la formulación de la política de calidad se llevó a cabo mediante una construcción colectiva, en la que se invitó a participar a todos los funcionarios de la Administración, en dicha reunión se utilizó la metodología por el DAFP, la cual consiste en seguir paso a paso la lista de chequeo, además de considerar los requisitos que la norma NTC-GP 1000:2009.

*La Administración Municipal de Florián – Santander en cumplimiento del mandato constitucional y sus competencias legales, está comprometida con sus habitantes, garantizando el desarrollo y bienestar social con la implementación de programas y proyectos que promuevan la economía, el turismo, cultura, construcción de obras, participación y organización comunitaria, así como el fortalecimiento armónico con el medio ambiente, cobertura en la prestación de los servicios, adopción de nuevas tecnologías y satisfacción de las necesidades sus clientes, contando con personal calificado y comprometido con el mejoramiento continuo en*

---

<sup>15</sup> Tomado de <http://florian-santander.gov.co/nuestraalcaldia.shtml?apc=MIxx-1-&m=q&s=a#vision>



*términos de eficacia, eficiencia y efectividad para así lograr un ambiente sano, equitativo y transparente.*

#### **8.2.4. Objetivos de Calidad**

La norma NTC GP 1000:2009 los define como “algo ambicioso, o pretendido, relacionado con la calidad”. Posterior a la definición de la política de calidad se establecieron los objetivos de calidad para la Alcaldía Municipal.

- ❖ *Establecer mecanismos y metodologías que permitan fortalecer la Imagen Institucional a nivel regional y nacional.*
- ❖ *Propiciar en los funcionarios de la Administración Municipal sentido de pertenencia en el servicio y atención a los clientes.*
- ❖ *Promover estrategias productivas que repercutan en el bienestar de la comunidad.*
- ❖ *Apropiar las competencias de la Entidad Territorial enmarcadas en la Constitución y la Ley; de tal manera que se generen mecanismos que permitan ser aplicadas, cumplidas y consolidadas.*

#### **8.2.5. INDICADORES DE GESTIÓN**

En la caracterización de los procesos de la entidad se deben enunciar los indicadores a través de los cuales se efectuará el seguimiento y medición de los procesos desarrollados en la Alcaldía Municipal. De acuerdo a la norma estos indicadores incluyen las categorías de eficacia, eficiencia y efectividad.

- ❖ **Indicadores de eficiencia.** Estos indicadores permitirán a los responsables de cada proceso evaluar su gestión frente a la optimización de los recursos; Cuando se estructura un indicador de eficiencia, este debe relacionar un recurso versus el número de unidades o actividades realizadas y de esta forma evaluar el consumo del recurso.



❖ **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 el atributo de los resultados del proceso.

❖ **Indicadores de efectividad.** Estos indicadores permiten a los responsables de cada proceso evaluar el cumplimiento del propósito del sistema, es decir el impacto que se ha logrado acorde con los objetivos propuestos. Este impacto se mide en términos de rendimiento, cobertura y participación, entre otros aspectos.

En el Anexo 6 podemos evidenciar el Manual para Generación de Indicadores, la cual contiene la guía, los procedimientos para la medición de los respectivos indicadores, su fórmula de cálculo, frecuencia de medición y responsables

### **8.3. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Para dar inicio a esta fase fue necesario revisar cada uno de los documentos de cada dependencia en el cual se examinó sobre funcionamiento así como los respectivos formatos y registros que eran utilizados para la realización de las actividades, esto con el fin de hacer sus respectivos cambios o mejoras a algunos registros y formatos lo cual facilitaría el manejo y control. Es importante rescatar la importante colaboración de todos los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Florián, quienes a pesar de muchos inconvenientes, proporcionaron la mayor colaboración posible y manifestaron interés en el mejoramiento continuo del sistema.

#### **8.3.1. Manual de Calidad**

Documento que describe y puntualiza adecuadamente el Sistema de Gestión de la Calidad, el manual debe incluir como mínimo la política de calidad, los objetivos de calidad, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y sus exclusiones, los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, descripción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y sus



interacciones Este documento describe de forma general el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Municipal de Florián; el diseño de este manual se evidencia en el Anexo 7

### **8.3.2. Caracterización de los procesos**

Como lo habíamos enunciado anterior mente en el capítulo de Identificación de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la caracterización de los procesos tiene como finalidad describir cada proceso para establecer y mantener las actividades requeridas mediante la documentación de los procesos para asegurar continuamente la conveniencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad además, define las directrices y fija las estrategias para el actuar diario de la organización, asegurándose de que todos los procesos los conozcan y ejecuten con el fin del logro de los objetivos y la Política de Calidad. La Alcaldía Municipal de Florián, ha caracterizado sus procesos con el fin de poder normalizarlos, controlarlos y disminuir la variación de los mismos. (Ver Anexo 8)

### **8.3.3. Procedimientos**

El procedimiento es la forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, requerimientos y a los funcionarios responsables de su ejecución. Para la documentación de dichos procedimientos se elaboró el formato la cual se observa en el Anexo 9

### **8.3.4. Procedimientos exigidos por la NTC GP 1000:2009:**

Para la documentación de los procedimientos de la Alcaldía Municipal exigidos por la norma (ver tabla 13), se constituyó el formato en donde se efectuaría el registro, este fue propuesto por la autora del proyecto.



Tabla 13. Procedimientos Obligatorios

REQUISITOS DE LA NTC GP 1000:2009	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO	CÓDIGO
4.2.3.	Control de Documentos	PR-GD-01
4.2.4.	Control de Registros	PR-GD-02
8.2.2.	Auditorías Internas	PR-CE-01
8.3.	Control Producto No Conforme	PR-GC-02
8.5.2.	Acciones Correctivas	PR-GC-03
8.5.3.	Acciones Preventivas	PR-GC-04

Fuente. Autora del Proyecto

A. **Procedimiento para control de documentos (PR-GD-01):** constituye la metodología para el control de los documentos internos y externos que satisfacen el Sistema de Gestión de la Calidad, certificando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolescencia. (Ver Anexo 10).

B. **Procedimiento para control de registros (PR-GD-02):** establece los lineamientos para la conservación, recuperación, almacenamiento, tiempo de retención y control de registros del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver Anexo 11).

C. **Procedimiento para control auditorías internas (PR-CE-01):** establece cada uno de los pasos para la eficaz planeación, ejecución, información y seguimiento de las auditorías internas para determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver Anexo 12).

D. **Procedimiento para administración del Producto No Conforme (PR-GC-02):** Procedimiento que establece las medidas y responsabilidades para el tratamiento de los productos o servicios identificados como no conformes, así como las acciones a tomar para el control y la revisión de las soluciones



planteadas, con el fin de prevenir el uso no intencionado de dichos productos y/o servicios. (Ver Anexo 13).

**E. Procedimiento para administración de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas** (PR-GC-03 Y PR-GC-04): Define las acciones o actividades requeridas para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales, potenciales, con el fin de prevenir que estas situaciones se presenten de nuevo o que se puedan presentar en el futuro. Así mismo, para la identificación de oportunidades de mejora de los procesos, productos o servicios. (Ver Anexo 14-15).

### **8.3.5. Formatos**

Son aquellas plantillas, documentos, tablas, entre otros, que sirven para registrar la información después de realizar o ejecutar las actividades; el formato se convierte en el instrumento para recolectar las evidencias del S.G.C.

### **8.3.6. Registros**

Se definen como: “Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos”, y las consideraciones que deben tener frente a estos desde el requisito 4.2.3 de la norma NTC-GP 1000:2004, son:

- ❖ Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del S.G.C.
- ❖ Deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- ❖ Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación el tiempo de retención y disposición de los registros



### **8.3.7. Documentación del Sistema por procesos**

Como medio de control y gestión del Sistema Documental de la Alcaldía se constituyó el Listado Maestro de Documentos, el cual corresponde a cada uno de los documentos que hace parte del sistema organizado por procesos, contribuyendo al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma para la implementación del sistema de gestión de calidad. El instructivo de control de documentos se encuentra en el Anexo 16.

El Listado Maestro de Documentos se presenta en el Anexo17.

### **8.3.8. Documentación externa al S.G.C**

Fue indispensable determinar los documentos externos que inciden en los procesos y que deben ser consultados y actualizados.

Esos documentos forman parte del S.G.C y generalmente están con:

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

### **8.3.9. Comunicación y socialización de la documentación**

A medida de que los documentos fueron elaborados se socializaba con los funcionarios respectivos, a la vez de esta socialización se comunicó la caracterización de los procesos, los indicadores y los formatos respectivos.



#### **8.4. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

La alcaldía Municipal de Florián con la participación de sus funcionarios ha identificado y diseñado los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes.

En el Anexo 18, se encuentra el manual de administración del riesgo junto con los riesgos identificados para la administración.



## **9. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

En esta etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Técnica de Calidad NTC GP 1000:2009, se realizó la divulgación y aplicación del soporte documental elaborado en la fase de diseño.

Las herramientas utilizadas para esta fase fueron las capacitaciones grupales y personalizadas que favorecieron un mejor entendimiento de los diferentes documentos elaborados, cabe resaltar que el talento humano dentro de la administración municipal fue fundamental para todo el desarrollo del mismo.

Por lo tanto la fase de Implementación es conveniente porque a través de ésta, la Alcaldía Municipal lleva a la práctica lo establecido en la fase de diseño y definen las estrategias que permiten la adecuada puesta en marcha y ejecución de las actividades y tareas descritas en la documentación establecida para el S.G.C.

En la tabla 14 se muestra la metodología utilizada para llevar a cabo la etapa de implementación en la Alcaldía Municipal de Florián



Tabla 14. Fase de implementación del S.G.C.

FASE DE IMPLEMENTACIÓN		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Compromiso de la Alta Dirección</li> <li>❖ Comité de Calidad</li> <li>❖ Representante de la dirección</li> <li>❖ Estructura organizacional.</li> <li>❖ Sensibilización y Capacitación al personal</li> <li>❖ Análisis de los procesos</li> <li>❖ Diagnóstico</li> <li>❖ Norma NTC GP 1000:2009.</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; background-color: #ffffcc;">Ejecución de la implementación</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; background-color: #ffffcc;">Revisión de la documentación del SGC</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; background-color: #ffffcc;">Validación de la documentación</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc;">Seguimiento</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mapa de procesos de la Entidad</li> <li>❖ Caracterizaciones de los procesos</li> <li>❖ Política y Objetivos de Calidad.</li> <li>❖ Manual de Calidad.</li> <li>❖ Manual de Procedimientos</li> <li>❖ Plan de comunicaciones.</li> <li>❖ Formatos y Registros</li> <li>❖ Fichas de indicadores.</li> <li>❖ • Listado Maestro de documentos externos.</li> </ul>

Fuente. Departamento Administrativo de la Función Pública

### 9.1. OBJETIVO

Aplicar los elementos que componen el Sistema de Gestión de Calidad dentro de cada uno de los procesos y procedimientos de las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Florián, buscando el compromiso para la estandarización de las actividades.

### 9.2. EJECUCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fue muy significativo que los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Florián conocieran y participaran activamente en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, para esto se realizaron jornadas de sensibilización y socialización con el fin de concientizar sobre los beneficios que obtendría si se lograra implementar. Conjuntamente esta fase evidencia la toma de conciencia y



cultura de calidad mediante el aporte de los funcionarios de la Alcaldía Municipal en cada una de las correcciones y actualizaciones en los documentos establecidos

**9.2.1. Socialización de las Directrices del Sistema:** se quiso que los funcionarios de la Administración Municipal se comprometieran con la validación y apropiación de la política de calidad, los objetivos de calidad y el mapa de procesos, para ello se determinó situar en cada oficina de la Alcaldía Municipal con el fin de que los empleados fueran identificados y a la vez, dar a conocerlos a la comunidad florianense y personas que a diario frecuentan la entidad.

**9.2.2. Socialización de las caracterizaciones, procedimientos:** antes de elaborar la documentación pertinente se procedió a recolectar la información a través de entrevistas personales con cada uno de los funcionarios de la Administración con el fin de conocer las actividades desempeñadas en cada uno de las dependencias y poder organizarlas de acuerdo a los procesos que fueron establecidos para ser registradas dentro de los formatos diseñados.

Se dieron a conocer. las caracterizaciones, procedimientos, que fueron contruidos en base a la información recolectada, para ser revisados, realizar los ajustes necesarios y posteriormente ser aprobados, todo esto después de ser expuestos a los funcionarios los ítems que conformaban la estructura de cada formato.

**9.1.3. Ejecución de formatos y registros:** Se enseñaron los formatos y registros que fueron creados paralelamente con los demás documentos como caracterizaciones y procedimientos, de manera que una vez aprobados los documentos estos logaran ser empleados en el menor tiempo posible.

**9.1.4. Ajustes a la documentación:** al momento de realizar la documentación de los procedimientos y formatos de la alcaldía, fue necesario realizar ajustes a algunos ya establecidos, corregirlos, mediante charlas personalizadas con los funcionarios responsables .



### **9.3. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Una vez elaborada toda la documentación fue revisada respectivamente por todos los funcionarios, debido a que ellos son los más apropiados para evaluar la veracidad de la información propuesta en dichos documentos, para lograr tal propuesta se realizaron socializaciones personalizadas.

### **9.4. VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

La participación y el compromiso de los funcionarios de la administración fue muy valiosos, en ocasiones se resolvieron diferentes dudas e inquietudes saber el manejo de los diferentes documentos producidos durante la implementación.

### **9.5. SEGUIMIENTO AL CORRECTO DILIGENCIAMIENTO DE LOS FORMATOS Y REGISTROS**

En esta fase se verifico a través de inspección directa en cada dependencia, que los funcionarios de la Alcaldía Municipal realizaran las actividades tal cual se documentó en los procedimientos 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 esta etapa se resolvieron dudas e inquietudes referente a la documentación de sistema, con el fin de orientar al personal hacia la correcta aplicación, tratamiento y conservación de los documentos.



## **10. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN**

El proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad según los requisitos de la norma NTC GP 1000:2009, envuelve un cambio por parte de los funcionarios de la Administración a la hora de ver la calidad en la entidad.

La capacitación de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Florián es una herramienta de vital importancia ya que favorece al desarrollo personal y profesional de cada uno de los servidores, de tal forma que se desempeñen de la manera más viable en sus labores diarias, apoyando a la misión institucional dando como logro posesionarse en la región de Santander y contribuyendo a la mejora continua de cada uno de sus procesos, y a la vez recalcando que la capacitación conlleva implantar nuevas formas de trabajo.

### **10.1. OBJETIVO**

Involucrar a todos los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Florián en el desarrollo de las diferentes etapas del Sistema de Gestión de Calidad.

Se debe crear sentido de pertenencia por parte de cada uno de los funcionarios para lograr los diferentes procesos teniendo en cuenta que el enfoque que los lidera es el de Mejora continua y de esta forma lograr una cultura de cambio que permita enfrentar los nuevos desafíos que se presenten en la Alcaldía Municipal.

### **10.2. PLAN REUNIONES DE LAS CAPACITACIONES**

La programación de las capacitaciones se llevó gracias al apoyo del Señor Alcalde Municipal. En la tabla 15 se encuentra descrita la programación de las capacitaciones, en la cual se puede apreciar cada uno de los temas a tratar, lugar, fecha de ejecución.



**Tabla 15. Programación de las Capacitaciones**

OBJETIVO	TEMA A TRATAR	FECHA	HORA	
Introducción al Sistema de Gestión de Calidad.	Generalidades de la NTC GP 1000:2009 Socialización de las fases del proyecto	Abril 14	5 PM- 6:30 PM	<b>TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN</b>  <b>20.</b>
Dar a conocer la NTC GP 1000:2009 y la Importancia de la implementación	Marco Normativo Ciclo PHVA Principios de la Norma	Abril 28	5 PM- 6:30 PM	
Características del Sistema de Gestión de Calidad en la Función Pública.	Ley 872 de 2003 Decreto 4110 de 2004 Conceptos asociados al S.G.C Beneficios de la implementación del S.G.C	Abril 29	5 PM- 6:30 PM	
Socialización y definición de las directrices de la Alcaldía Municipal	Misión Visión Política de Calidad Objetivos de Calidad Parametrización de documentos	Junio 21	3PM- 7PM	
Aspectos generales de la documentación	Mapa de procesos Caracterización de Procesos Procedimientos Manual de Calidad	Junio 22	3PM- 7PM	
Administración del Riesgo	Administración del Riesgo Manual generación del Riesgo	Junio 28	3 PM- 6:30PM	
Generalidades de los Indicadores de Gestión	Diseño del formato Batería de Indicadores Manual generación de Indicadores	Julio 11	4 PM- 7:30PM	
Generalidades Auditoria	Términos y Definiciones	Septie	4PM-	



Interna	Definición y objetivo Auditoria Interna	mbre 2	6PM	
PROMEDIO FUNCIONARIOS CAPACITADOS		18		
TOTAL FUNCIONARIOS		20		

Fuente. Autora del Proyecto

### 10.3. DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES

Basados que los sistemas de gestión de calidad se basan fundamentalmente en los ocho principios de calidad, entre los cuales está la participación activa de los funcionarios, pues el éxito de este depende en gran parte de la disposición y el apoyo que las personas de la organización le entreguen a el proyecto debido a que es de suma importancia contar con su apoyo para desarrollar la implementación de dicho sistema. Las respectivas capacitaciones se realizaron con todo el personal de la Alcaldía, mediante talleres, conferencia, en algunas ocasiones mediante charlas personalizadas, dicha actividad fue dirigida por la autora del proyecto en el Instalaciones del Palacio Municipal.

### 10.4. RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES

Como resultado de las capacitaciones se evidenció el interés de los funcionarios por el Sistema de Gestión de Calidad y a la vez generó una cultura hacia la calidad dentro de la Alcaldía de Florián admitiendo un mejor desarrollo, también se observó el sentido de pertenencia y conocimiento de la Norma NTC GP 1000:2009

Un aspecto a recalcar para este resultado fue el compromiso del Alcalde Municipal fue quien guió a los funcionarios para que tomaran conciencia de la importancia de llevar a la práctica los temas tratados y de esta manera facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Las evidencias de las capacitaciones se encuentran en el Anexo 19



## **11. EVALUACIÓN**

La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad son requisito de la NTC GP 1000:2009, además de ser un componente básico de la calidad, ya que hace parte la mejora continua, resulta altamente conveniente y necesaria para tener un esquema donde se pueda confrontar lo planeado e implementado, contra la realidad actual de la Alcaldía Municipal de Florián .

En esta fase se realizan las dos auditorías, que miden si verdaderamente el Sistema de Gestión de la Calidad, ha sido implementado de manera eficaz y cumple con los propósitos para el cual fue diseñado

La Fase de Evaluación se realiza considerando la medición y seguimiento de la satisfacción del cliente, de los procesos servicio y la realización periódica de auditorías el control de producto no conforme, las acciones de mejora, que incluyen la acción preventiva, la acción correctiva y la mejora continúa.

Para esto el Departamento Administrativo de la Función Pública sugiere la secuencia en la tabla 16.



Tabla 16. Fase de Evaluación.

FASE DE EVALUACIÓN		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Compromiso de la Alta Dirección</li> <li>❖ Sistema de gestión de la calidad divulgado, socializado e implementado.</li> <li>❖ Plan de auditorías</li> <li>❖ Procedimientos documentados requeridos en la norma NTC GP 1000.</li> <li>❖ Declaraciones documentadas de política y objetivos</li> <li>❖ Manual de calidad</li> <li>❖ Documentos requeridos por la entidad.</li> <li>❖ Normatividad legal aplicable a la entidad.</li> <li>❖ NTC GP 1000:2009.</li> <li>❖ ISO 19011:2002.</li> <li>❖ Procedimientos, manuales, formatos, aprobados y distribuidos a los funcionarios.</li> <li>❖ Evidencias de implementación del S.G.C (Registros).</li> <li>❖ Resultados de indicadores</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Efectuar el seguimiento y medición de la satisfacción de los usuarios, de los procesos y de los servicios</div> <div style="text-align: center; color: blue; font-size: 2em;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Implementar acciones de control del servicio no conforme</div> <div style="text-align: center; color: blue; font-size: 2em;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Ejecutar auditoras internas</div> <div style="text-align: center; color: blue; font-size: 2em;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Realizar revisión por la Dirección</div> <div style="text-align: center; color: blue; font-size: 2em;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Tomar acciones de mejora</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Documento (informe) de seguimiento al plan de objetivos de la calidad.</li> <li>❖ Informes de auditoría interna.</li> <li>❖ Documento (informe, acta) de la revisión por la dirección.</li> <li>❖ Planes de mejora (Acciones correctivas, preventivas y de mejora)</li> </ul>

Fuente. Departamento Administrativo de la Función Pública

### 11.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Cuando se habla de medición, se busca en términos generales comparar una unidad con respecto a otra; en un sistema de gestión, se mide lo que se está. Realizando, con el fin de conocer en un momento dado los avances frente a una Meta o los resultados obtenidos frente a lo que se planeó.



En el Sistema de Gestión de la Calidad, se confrontan los resultados obtenidos, frente a los criterios definidos para los indicadores, requisitos legales, de los usuarios, reglamentarios, la adecuación, eficacia y conveniencia de los procesos y del sistema.

Los datos de las mediciones son importantes para la toma de decisiones basadas en hechos; la alta dirección debe asegurarse de la eficaz y eficiente medición, recopilación y validación de datos para asegurar el desempeño de la organización y la satisfacción de las partes interesadas.

#### **11.1.1. Evaluación de satisfacción de los Clientes, Usuarios o Beneficiarios**

En este aspecto, es necesario tener en cuenta que los requisitos de calidad, están directamente relacionados con el cumplimiento de las necesidades y expectativas establecidas por los clientes, usuarios o beneficiarios.

La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes al prestar servicios de buena calidad. La Alcaldía Municipal de Florián decidió realizar seguimiento de la información relativa a la apreciación de la satisfacción del cliente mediante el diligenciamiento del registro Encuesta de Satisfacción, aplicado a los clientes, usuarios o beneficiarios de los diferentes procesos de la Alcaldía de Florián. En el Anexo 20 se observa la Encuesta de Satisfacción con su respectiva tabulación, y en el Anexo 21 se evidencia el Registro de Atención. Clientes, Usuarios o Beneficiarios de la Alcaldía Municipal.

Este marco muestra se obtuvo en función a datos de usuarios atendidos en la entidad, la cual se toma un promedio de beneficiarios de la Alcaldía Municipal

#### **11.1.2. Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias**

El proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se describe como un sistema que capta la satisfacción del usuario; después de recibir el servicio, por



distintos medios que la Alcaldía Municipal de Florián. Por lo tanto se implementó el formato de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, para complementar el procedimiento de seguimiento a la satisfacción del cliente. Estos formatos son recopilados, analizados y respondidos en un lapso de tiempo máximo de 15 días.

Esa manifestación del usuario es recibida, registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada a los responsable de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente el proceso debe ofrecer una respuesta y retroalimentación a los usuarios.

En el Anexo 22 muestra el formato para PQRS de la Alcaldía Municipal de Florián

### **11.1.3. Medición y Seguimiento a los Procesos**

En esta instancia se verifica la efectividad de la medición de los procesos del S.G.C., para que alcancen los resultados planificados, de manera que cuando estos no se cumplan, se implementen correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente. En la medición de los procesos, debe tenerse en cuenta su caracterización con el fin de establecer el objetivo de este y el producto esperado por el cliente, usuario o beneficiario, porque lo que realmente se busca es que los procesos cumplan el objetivo para el cual se están llevando a cabo y además que agreguen valor.

Para la medición y seguimiento de los procesos, se recomienda seguir el ciclo de mejoramiento continuo (PHVA), aplicando la misma noción de proceso, es decir que hay unas entradas, unas actividades de análisis y unas salidas.

En el Planear, se debe establecer claramente un método de evaluación como fue la matriz de indicadores, además debe utilizarse el sistema de información implementado, con el fin de determinar qué. Información es indispensable para la



medición y las fuentes donde se pueda consultar; por último se deben planificar frecuencia de medición y las actividades de retroalimentación.

En el Hacer, se realizó todas aquellas actividades que tienen que ver con la recolección de datos, provenientes de las evaluaciones que efectuaron los dueños de los procesos, con el fin de analizarlos y confrontarlos con los patrones definidos para obtener un resultado del cual se deba dejar evidencia mediante los registros correspondientes.

Las actividades de Verificar y Actuar toman la información resultante de la confrontación efectuada en la etapa anterior, con el fin de realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

#### **11.1.4. Medición y Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad**

Evaluar la implementación del sistema de gestión de la calidad, significa proporcionar evidencias objetivas sobre la eficacia y mejora continua de este; por lo tanto se debe verificar que la Alcaldía Municipal evidencie la existencia de la política y de los objetivos de la calidad; que el Manual de la calidad incluya el alcance y las exclusiones; los procedimientos documentados establecidos para el S.G.C y la interacción entre los procesos; Los procedimientos documentados y Control de los documentos.

#### **11.2. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Un producto no conforme se considera cuando este no cumple con los requisitos establecidos; más allá de si la conformidad corresponde a un servicio, por la cual la Alcaldía Municipal debe ejecutar acciones respecto a sus efectos.

Para poder llevar a cabo el control de servicio no conforme, se elaboró y socializó el procedimiento PR-GC-02 que permitió identificar los servicios con los requisitos establecidos, con el fin de ser controlados y corregidos de manera oportuna.



### **11.3. AUDITORÍAS INTERNAS**

La Auditoría Interna se constituye en un instrumento de retroalimentación que examina las debilidades y fortalezas de la gestión y del control, así como el desvío de los avances de las metas y objetivos trazados, influyentes en los resultados y operaciones propuestas en la Alcaldía Municipal de Florián.

El objetivo de las auditoria es exponer recomendaciones de ajuste o mejoramiento de los procesos a partir de evidencias, soportes, criterios válidos, y servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones a fin de servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones a fin de que se obtengan los resultados esperados.

#### **11.3.1. Planeación de la auditoría interna.**

Esta planeación fue realizada con el fin de asegurar que las auditorías a realizar se efectuaran de la mejor forma, para lograr este propósito se diseñó un cronograma de las actividades a realizar, como programación de fechas y horarios para no afectar el debido funcionamiento de la administración municipal.

En el Anexo 23 se muestra el programa de auditorías internas para la alcaldía municipal de Florián, establecido por el auditor líder y la autora del proyecto.

Para finalizar con esta etapa y para lograr el propósito de asegurar la realización de las auditorías internas se definió el plan de auditoria siguiendo las indicaciones pertinentes, la cual se define el periodo, objetivo, alcance, código de la auditoría, dependencia, área o proceso a auditar, lugar de la auditoria, equipo de auditores, equipo auditado fecha, (programación, ejecución) no conformidades, fecha de seguimiento, si es o no cerrada dicha auditoría.

El plan de auditoria se evidencia en el Anexo 24



## **11.4. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

Para dar cumplimiento al programa de auditorías propuesto se efectuaron las siguientes actividades:

### **11.4.1. Reunión de apertura**

La reunión de apertura tiene como fin generar un ambiente de confianza, esta reunión fue realizada por el Auditor Líder de Calidad, el cual se dio a conocer los siguientes aspectos

- ❖ Confirmar que los recursos e instalaciones durante la auditoría son los apropiados.
- ❖ Informar cómo se llevarán a cabo las actividades de la Auditoría, métodos y procedimientos a seguir durante la auditoría.
- ❖ Confirmar el Plan de Auditoría, objetivos, criterios y alcance de la auditoría.
- ❖ Confirmar el horario de la auditoría, reunión de cierre y cambios que pudieran presentarse.
- ❖ Informar las condiciones por las cuales una auditoría puede darse por terminada.
- ❖ Registrar la asistencia de las personas participantes a la reunión de apertura en el Plan de Auditoría.

### **11.4.2. Realización de la Auditoría**

La auditoría se llevó a cabo por medio de entrevistas dirigidas tanto a los líderes de los procesos como a los demás funcionarios encargados, utilizando como herramientas las listas de verificación, cuyo propósito era recopilar la información necesaria para obtener las respectivas evidencias mediante solicitud de documentos y registros que soportarán las declaraciones brindadas por cada uno de los funcionarios, la cual se tuvieron en cuenta evidencias objetivas de la conformidad del cumplimiento.



En el Anexo 25 se evidencia el Formato Lista de Verificación utilizado para la primera y segunda auditoría.

**11.4.3. Reunión de Cierre:** durante la reunión se comunicó acerca de situaciones que se presentaron durante las entrevistas, informar hallazgos esto fue expuesto por el auditor líder ante todos los funcionarios de la alcaldía municipal, esto con el fin de desempeñar el respectivo plan de acción, luego se procedió a registrar la asistencia de cada uno de los funcionarios a dicha auditoría.

### **11.5. INFORME DE AUDITORÍA**

El informe de auditoría fue ejecutado por el auditor líder con el apoyo del equipo auditor y en compañía de la autora del proyecto, esto con el fin de justificar las fortalezas y oportunidades de mejora encontrados en la administración municipal.

El informe de la auditoria contiene objetivo de la auditoria, alcance de la auditoria, procesos auditados, resultados generales, producto no conforme, conclusiones generales de la auditoria. El informe es entregado por parte del Auditor Líder en plazo máximo de 8 días hábiles a partir de la fecha de la reunión de cierre. La evidencia de este informe lo encontramos en el Anexo 26.

### **11.6. PLANES DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Según la investigación obtenida de la auditoria se pudo comprobar algunas no conformidades hacia la Norma NTC GP 1000:2009; para el tratamiento de dichas no conformidades presentadas en el informe se realizó una reunión con todos los funcionarios de la alcaldía municipal, en donde se examinaron y se tomaron las acciones correctivas, las diferentes observaciones fueron debatidas con los funcionarios implicados con el fin de que se adquiriera comprensión en la documentación de los procesos y así lograr una cultura de acciones correctivas y preventivas.



Para la implementación de estas acciones se tuvo en cuenta el procedimiento establecido para las acciones correctivas PR-GC-03, preventivas PR-GC-04. A partir de las acciones correctivas y preventivas definidas por los funcionarios de la alcaldía municipal de Florián, se definieron los planes de acción con el fin de asegurar que las medidas que fueron planificadas se lleven a cabo y estas sean eficientes, eficaces y efectivas.

En el Anexo 27 se puede observar el formato para los planes de mejoramiento y los respectivos informes para la alcaldía municipal de Florián

### **11.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

Se estableció que la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía Municipal de Florián, se debe realizar por lo menos una vez al año, con el fin de verificar las actividades ejecutadas en cada uno de los procesos estén encaminadas a lograr la eficiencia, eficacia, efectividad cumpliendo con los requisitos establecidos de la Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000:2009.

La revisión debe envolver la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el S.G.C, incluyendo la visión y las hipótesis que apoyan la estrategia.

### **11.8. DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Cumplida la etapa de implementación del sistema se procedió a determinar el estado final del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Municipal de Florián, en la cual se hizo un diagnóstico similar al inicial teniendo en cuenta cada uno de los requisitos exigidos por la NTC GP 1000:2009 para verificar el cumplimiento de los mismos. Ver Tabla 17.



Tabla 17. Diagnóstico Final S.G.C Alcaldía Municipal de Florián

<i>NUMERAL</i>	<i>PUNTAJE</i>	<i>INTERPRETACIÓN</i>	<i>TOTAL PUNTAJE</i>	<i>INTERPRETACIÓN</i>
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4,537	ADECUADO	4,103	SATISFACTORIO
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	3,692	SATISFACTORIO		
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	4,132	ADECUADO		
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4,387	ADECUADO		
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	3,114	SATISFACTORIO		

Fuente. Autora del Proyecto



## **CONCLUSIONES**

Fue vital en la ejecución del proyecto el ciclo PHVA, la cual permitió trabajar bajo un orden lógico en la ejecución de acciones enfocado hacia el mejoramiento continuo.

La intervención del Alcalde Municipal y la participación activa de todo el personal pertinente al sistema de gestión de calidad en el diseño de documentos, caracterización de actividades y jornadas de capacitación y sensibilización viabilizó la implementación fomentando así el compromiso de cada uno de los funcionarios, esto fue de gran aporte para facilitar los recursos necesarios que permitieran sensibilizar a la comunidad e interactuar en el desarrollo del proceso

El enfoque basado en procesos se pudo comprender de una forma sobresaliente a través de la elaboración del mapa de procesos y las caracterizaciones, la cual permitió a la Administración Municipal contribuir a un mejor control de cada uno de los procesos desarrollados. El cambio en la cultura organizacional que se requería en la implementación del Sistema fue positivo, debido a la sensibilización y capacitación esta permitió que los funcionarios de la Alcaldía se establecieran sobre una base sólida para generar un ambiente propicio de trabajo, compromiso y participación. A través de la auditoría interna se evaluaron las fortalezas y debilidades de la Alcaldía, se definieron y desarrollaron las acciones preventivas y correctivas, los planes de mejora, la cual constituyen una herramienta valiosa para el continuo mejoramiento cuyo propósito fue mejorar el nivel de cumplimiento del Sistema respecto a los requisitos de la NTC GP 1000:2009

Trabajar en un sistema de gestión de calidad en una organización es de gran ayuda debido a que la entidad desenvolverá un método estructurado, sistemático y basado en principios universales de la administración pública moderna



## **RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones que se pueden dar la Alcaldía Municipal de Florián son:

La contribución por parte de la Dirección para que se mantengan altos estándares de motivación y de esta manera los esfuerzos sean reflejados con su presencia activa en el de desarrollo institucional.

Es conveniente hacer revisiones periódicas a cada uno de los procesos para determinar el servicio que presta la alcaldía. Mediante esta herramienta debe generarse resultados frente a la conformidad con los criterios de aceptación con los registros que lo evalúen.

Es fundamental llevar a cabo jornadas de sensibilización para los funcionarios de la administración a fin de que se les dé a conocer los diferentes avances y dificultades por los que atraviese Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Es importante planificar y realizar auditorías internas de calidad, con el fin de detectar posibles fallas en el sistema y aplicar acciones necesarias para el mejoramiento continuo de la entidad.

Mantener el seguimiento de los procesos y de los objetivos de calidad mediante los procedimientos obligatorios,

Revisar la efectividad del manejo actual de las quejas y reclamos y generar las acciones preventivas y correctivas que sean necesarias para su funcionamiento adecuado.

Promover la participación de los funcionarios en el diseño, revisión y ajustes de los procedimientos y su mejoramiento continuo de conformidad a las exigencias normativas y a la vez socializar la documentación necesaria del sistema de gestión de calidad al nuevo personal que sea contratado para el conocimiento del mismo.



## **APORTES AL INGENIERO INDUSTRIAL**

Con la ejecución de este proyecto podemos plasmar los conocimientos recibidos a través de la carrera ingeniería industrial, la cual nos permite desarrollar habilidades, capacidades y cualidades que caracterizan a un Ingeniero Industrial como lo es la capacidad analítica, e investigativa, orientador del talento humano, emprendedor, creativo, capacidad analítica, e investigativa

La realización del presente proyecto permitió consolidar temas como:

En la primera fase de este proyecto se observaron conocimientos de estadística, diseño de experimentos, control de calidad e investigación de mercados a través de la ejecución del diagnóstico, unidades muestrales y análisis de datos.

El manejo de personal involucrado en cada uno de los procesos y los respectivos usuarios- beneficiarios de la Alcaldía Municipal de Florián se desarrolló habilidad de comunicación logrando un ambiente de trabajo óptimo, estos temas fueron aplicados en psicología industrial.

Durante la implementación del sistema se afianzo en temas de administración industrial y control de producción esto se realizó por medio de la planificación estratégica.

Utilizando directrices de mercadotecnia e investigación de mercados en la ejecución de instrumentos como el manejo de peticiones, quejas reclamos y sugerencias (PQRS) así como satisfacción del cliente, permitiendo que la Alcaldía Municipal entendiera la importancia de las comunicaciones con los diferentes clientes tanto internos como externos de la Administración Municipal.



## BIBLIOGRAFÍA.

- ❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP  
Guía de diagnóstico para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004
- ❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP  
Guía de planeación para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004
- ❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP  
Guía de implementación Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004
- ❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA ,  
Formatos, (en línea)  
[http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=356](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=356)
- ❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA ,  
Noticias, (en línea),  
<http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/noticias/noticia?no=12>
- ❖ MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA, library, ( en línea)  
<http://www.mij.gov.co/econtent/library/documents/DocNewsNo2300DocumentNo2283.PDF>
- ❖ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009.INCONTEC
- ❖ SITIO OFICIAL DE FLORIÁN EN SANTANDER , Nuestro municipio ( en línea) <http://florian-santander.gov.co>
- ❖ UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER Manual de Implementación ( en línea ),  
[http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000\\_marcolegal/Decreto\\_4110\\_09\\_12\\_2004.pdf](http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000_marcolegal/Decreto_4110_09_12_2004.pdf)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



# *ANEXOS*



# *ANEXO 1.*

## *FORMATO DE ENCUESTA DE DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD.*



## Formato de Encuesta de Diagnóstico de la Entidad.

Encuesta de Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad en la Entidad.			
<b>NOMBRE:</b>			
<b>CARGO:</b>			
<b>DEPENDENCIA:</b>			
Califique cada afirmación del cuestionario, de acuerdo con la siguiente escala de valoración:			
<b>VALOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
0	No sabe	3	Se cumple aceptablemente
1	No se cumple	4	Se cumple en alto grado
2	Se cumple insatisfactoriamente	5	Se cumple plenamente
Consecutivo General	Numeral Norma	AFIRMACIONES	VALOR
	4	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	4.1	<b>Requisitos Generales</b>	
1		Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación)	
2		Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos	
3		Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos	
4		Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos	
5		Se realiza seguimiento y medición a los procesos	
6		Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos	



7		Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos más significativos	
8		Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente	
9		En el control sobre procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes	
	4.2	<b>Gestión Documental</b>	
	4.2.1	<b>Generalidades</b>	
10		La política y los objetivos de calidad están documentados	
11		Existe un manual de calidad	
12		Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (control de documentos, control de registros, control de producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad.)	
13		Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos)	
14		Se diligencian y se conservan los registros exigidos por la NTC GP 1000	
	4.2.2	<b>Manual de Calidad</b>	
15		Está documentado el Manual de la Calidad	
16		Incluye el alcance y las inclusiones	
17		Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos	
18		Incluye la secuencia e integración de los procesos	
	4.2.3	<b>Control de Documentos</b>	
19		Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición.	
20		Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y re aprobación de los documentos	
21		Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente	
22		Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad de los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable	



23		Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos	
24		Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución	
25		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	
26		Se han identificado e implementado las disposiciones legales que le sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (ley de archivos )	
4.2.4	<b>Control de Registros</b>		
27		Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad	
28		Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación y disposición de los registros	
29		Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros (ley de archivos)	
5	<b>Responsabilidad de la Dirección</b>		
5.1	<b>Compromiso de la Dirección</b>		
30		la dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios	
31		Se ha establecido la política de calidad	
32		Se han establecido los objetivos de la calidad	
33		Se han realizado las revisiones por la dirección	
34		Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	
35		Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción	
36		Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad	
37		Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente	
38		Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control	



	<b>5.3</b>	<b>Política de calidad</b>	
<b>39</b>		Es adecuada a la misión de la entidad	
<b>40</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	
<b>41</b>		Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad	
<b>42</b>		Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	
<b>43</b>		Es comunicada y entendida por los servicios públicos y / o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad	
<b>44</b>		Se revisa para adecuación continua	
	<b>5.4</b>	<b>Planificación</b>	
	<b>5.4.1</b>	<b>Objetivos de la calidad</b>	
<b>45</b>		Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización	
<b>46</b>		Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y / o servicio	
<b>47</b>		Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad	
<b>48</b>		En la formulación de objetivos de la calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.	
<b>49</b>		En la formulación de objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.	
	<b>5.4.2</b>	<b>Planificación del sistema de gestión de la calidad</b>	
<b>50</b>		Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la norma NTC GP 1000:2004	
<b>51</b>		Se ha establecido en la comunicación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de la calidad	
<b>52</b>		Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.	
	<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>	
	<b>5.5.1</b>	<b>Responsabilidad y autoridad</b>	



53		Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.	
54		Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades	
<b>5.5.2</b>		<b>Representante de la dirección</b>	
55		Esta designado formalmente ante la organización	
56		Es un miembro de la dirección	
57		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	
58		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	
59		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	
<b>5.5.3</b>		<b>Comunicación interna</b>	
60		Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad	
<b>5.6</b>		<b>Revisión por la dirección</b>	
<b>5.6.1</b>		<b>Generalidades</b>	
61		Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad	
62		la revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad	
63		Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora	
64		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	
65		Se mantiene registros de las revisiones por la dirección	
<b>5.6.2</b>		<b>Información para la revisión</b>	
66		Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías	



67		Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes	
68		Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio	
69		Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas	
70		Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores	
71		Se consideran en la revisión en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad	
72		Se consideran las recomendaciones para la mejora	
73		Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad	
<b>5.6.3</b>		<b>Resultados de la revisión</b>	
74		Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos	
75		Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente	
76		Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos	
<b>6</b>		<b>Gestión de los Recursos</b>	
<b>6.2</b>		<b>Talento Humano</b>	
<b>6.2.1</b>		<b>Generalidades</b>	
77		Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia	
<b>6.2.2.</b>		<b>Competencia, toma de conciencia y formación</b>	
78		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	
79		Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades	
80		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.	



81		Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y como ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.	
82		Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.	
6.3	<b>Infraestructura</b>		
83		Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	
84		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.	
85		Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	
6.4	<b>Ambiente de trabajo</b>		
86		Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	
87		Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	
7	<b>Realización del producto o prestación del servicio</b>		
7.1	<b>Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.</b>		
88		Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales)	
89		Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.	
90		La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1)	
91		La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio.	



92		La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio	
93		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.	
94		La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos.	
7.2		<b>Procesos relacionados con los clientes</b>	
7.2.1		<b>Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.</b>	
95		La entidad ha determinado los requisitos del producto especificaciones por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo.	
96		La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada.	
97		La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio	
98		Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio por parte de la entidad	
7.2.2.		<b>Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>	
99		Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente	
100		Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente	
101		Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos requeridos	
102		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	
103		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	



	<b>7.2.3</b>	<b>Comunicación con los clientes</b>	
<b>104</b>		Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio	
<b>105</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)	
<b>106</b>		Se han determinado e implementado disposición eficaz para la comunicación con los clientes relativa a la retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (posterior a la prestación del servicio)	
<b>107</b>		Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la participación ciudadana	
	<b>7.4</b>	<b>Adquisición de bienes y servicios</b>	
	<b>7.4.1</b>	<b>Proceso de adquisición de bienes y servicios</b>	
<b>108</b>		Se asegura la entidad que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables	
<b>109</b>		Se establecen controles 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	
<b>110</b>		Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en la selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o de motivación subjetiva)	
<b>111</b>		Se evalúa a los proveedores para su selección en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad	
<b>112</b>		Están definidos los criterios de selección de los proveedores	
<b>113</b>		Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores	
<b>114</b>		Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se derivan	
<b>115</b>		Existe un plan de compras adoptado por la organización?	



116		Los proveedores se encuentra debidamente inscritos en el registro de proponentes	
11		Los proveedores se encuentra debidamente inscritos en el CUBS ( Catalogo Único de bienes y servicios)	
118		El proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE	
119		El proceso contractual se reporta a la Cámara de Comercio	
	7.4.2	<b>Información para la adquisición de bienes y servicios</b>	
	7.4.1	<b>Proceso de adquisición de bienes y servicios</b>	
120		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	
121		Se establecen controles 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.	
122		Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva)	
123		Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad	
124		Están definidos los criterios de selección de los proveedores	
125		Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores	
126		Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se deriven	
127		Existe un plan de compras adoptado por la Organización	
128		Los proveedores se encuentran debidamente inscritos en el registro de proponentes	
129		Los bienes o servicios se encuentran debidamente inscritos en el CUBS (Catálogo único de bienes y servicios)	



130		El Proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE	
131		El proceso contractual se reporta a la Cámara de Comercio	
7.4.2		<b>Información para la adquisición de bienes y servicios</b>	
132		Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados	
133		Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista	
134		Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad	
135		La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor	
7.4.3.		<b>Verificación de los productos y/o servicios adquiridos</b>	
136		Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones	
137		Si la entidad o su cliente se propone verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidas en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio	
7.5		<b>Producción y prestación de servicio</b>	
7.5.1.		<b>Control de la producción y de la prestación del servicio</b>	
138		Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio.	
139		La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas	
140		Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio)	
141		Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)	
142		Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio	



143		Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento	
144		Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición	
145		Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio	
146		Las condiciones controladas incluyen los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia	
	<b>7.5.3.</b>	<b>Identificación y trazabilidad</b>	
152		Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio	
153		Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento	
154		Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio	
	<b>7..5.4</b>	<b>Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)</b>	
155		Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización	
156		Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente	
157		Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso	
158		Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso	
	<b>7.5.5.</b>	<b>Preservación del producto y/o servicio</b>	
159		Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto	
160		La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección	
161		La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo	
	<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora</b>	
	<b>8.1.</b>	<b>Generalidades</b>	



162		Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora	
163		Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora	
164		Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio	
165		Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad	
166		Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad	
167		Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización	
	<b>8.2.</b>	<b>Seguimiento y medición</b>	
	<b>8.2.1.</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>	
168		Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad	
169		Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente	
	<b>8.2.2.</b>	<b>Auditoría interna (de calidad)</b>	
170		Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad	
171		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	
172		En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva	
173		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar	
174		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas.	



175		Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad	
176		Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad	
177		Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos	
178		La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas, sin demora injustificada	
179		las actividades de seguimiento a las auditorías incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación	
180		Se conservan registros de los resultados de las auditorías internas	
8.2.3		<b>Seguimiento y medición de los procesos</b>	
181		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	
182		El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad	
183		Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados	
184		Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación	
185		Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente a los clientes y partes interesadas, a través de páginas web	
8.2.4.		<b>Seguimiento y medición del producto y/o servicio</b>	
186		Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio	
187		Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio	



188		Se hace el seguimiento y la medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó	
189		Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio	
190		Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio	
191		Se libera el producto únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas	
192		Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente	
8.3		<b>Control de producto y/o servicio no conforme</b>	
193		Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional	
194		Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional	
195		Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme	
196		Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada ó autorizar su uso bajo concesión ó definir acciones para impedir su uso o aplicación	
197		Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace una autoridad pertinente en la entidad o el cliente, cuando sea aplicable	
198		Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones	
199		Los productos corregidos se someten a una nueva verificación	
200		Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto está en uso o ya fue entregado	



8.4.		Análisis de datos	
201		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	
202		Se recopilan 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	
203		Se 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	
204		Se incluyen dentro de estos datos, los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por otra fuente	
205		El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente	
206		El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	
207		El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas	
208		El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores	
8.5.		Mejora	
8.5.1.		Mejora continua	
209		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, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección	
8.5.2.		Acciones correctivas	
210		Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir	
211		Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas	
212		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada	



213		Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados	
	8.5.3.	<b>Acciones preventivas</b>	
214		Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia	
215		Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales	
216		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada	
217		Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas	
218		Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados	

*GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.*



# *ANEXO 2*

## *ACTA DE COMPROMISO.*



MUNICIPIO DE FLORIÁN  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
DESPACHO ALCALDE

---

### ACTA DE COMPROMISO N° 001

En el municipio de Florián a los 28 días del mes de abril de 2011, siendo las 5:00 p.m. se reunieron las siguientes personas en las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Florián-Santander, con el fin de establecer un compromiso con el Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Florián.

Luis Enrique Reyes Gerena	Alcalde Municipal
Fabio E. Castellanos Manrique	Secretario de Salud
Juliana Andrea Delgado Acero	Comisaria de Familia
Johanys Vidal Daza	Inspector de Policía
Yury Yohana Vargas Ramirez	Tesorera Municipal

#### Desarrollo de la Reunión:

El Alcalde Municipal de Florián **Luis Enrique Reyes Gerena** conjuntamente con los funcionarios de la Alcaldía Municipal, manifiestan su interés de contribuir de manera directa y recurrente a la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, conformado por el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y el Sistema de Gestión de Calidad para el Sector Público NTC GP 1000:2009.

El sistema de control interno y el sistema de gestión de calidad, constituyen un instrumento gerencial que contribuye a la calidad institucional en desarrollo de su función

Siendo las 5:10 PM del mismo día, se levanta la sesión y en constancia se anexa la firma por los asistentes como veracidad y credibilidad de la misma.

Para efectos legales firmamos, como aparece en la respectiva planilla que continua.



MUNICIPIO DE FLORIÁN  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
DESPACHO ALCALDE

	NOMBRE	CARGO	FIRMA DE LOS ASISTENTES
1.	Luis Enrique Reyes Gerena	Alcalde Municipal	
2.	Fabio E. Castellanos Manrique	Secretario de Salud	
3.	Juliana Andrea Delgado Acero	Comisaria de Familia	
4.	Mauricio Reyes Rojas	Inspector de Policía	
5.	Johany Vidal Daza	Secretaria de Planeación	
6.	Yury Yohana Vargas Ramirez	Tesorera Municipal	



# *ANEXO 3*

## *CONFORMACION DEL COMITÉ COORDINADOR DEL S.G.C*



**RESOLUCIÓN N° 180 de 2011**

**(MAYO 03 DE 2011)**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA LAS POLÍTICAS DE CALIDAD Y SE CONFORMA EL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SE MODIFICA EL FORMATO NO. 4, SOBRE LA CONFORMACIÓN DEL EQUIPO PARA EL DESARROLLO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO DEL MUNICIPIO DE FLORIÁN - SANTANDER.**

**EL SUSCRITO ALCALDE MUNICIPAL DE FLORIÁN SANTANDER.**

En ejercicio de las facultades que le confiere la constitución nacional, la ley 136 de 1994, y

En uso de sus facultades constitucionales y legales, y,

**CONSIDERANDO,**

1. Que el artículo 6 de la Ley 872 de 2003 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.
2. Que según el artículo 2 de la ley 872 de 2003, parágrafo 2, las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizadas de los departamentos y municipios.
3. Que la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCG 1000:2009, tiene el propósito de mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y / o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, adoptando en un enfoque basado en procesos, identificando y gestionando de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí.
4. Que de acuerdo a la norma NTCG 1000:2009, es necesario asegurar la implementación, mantenimiento y control de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.
5. Que la Constitución Política de 1991 incorporó el concepto del Control Interno como instrumento orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública. Por parte, Ley 87 de 1993 establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y la Ley 489 de 1998 dispuso la creación del Sistema de Control Interno.
6. Que con el fin de buscar mayor eficacia e impacto del control interno en las entidades del estado, el Departamento Administrativo de la Función Pública, promovió la adopción e implementación de un modelo de control interno, iniciativa que fue acogida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno, que condujo a la expedición del Decreto 1599 de 2005 "por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI:1000:2005"

Por lo anteriormente expuesto, el Alcalde municipal de Florián Santander

**RESUELVE:**



1. El sistema de gestión de la calidad de la Alcaldía Municipal de Florián se establecerán de acuerdo con los requisitos y lineamientos estipulados en la norma NTCGP 1000:2009.
2. La dirección de la entidad tiene el compromiso institucional, de liderar el proceso de motivación y divulgación del Sistema de Gestión de Calidad a todos los niveles de la organización.
3. La Alcaldía Municipal de Florián dispondrá de forma permanente, de un comité de calidad, que asesorará al Alcalde en la toma de decisiones relacionadas con el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad de la entidad.
4. El diseño e innovación de los procesos de dirección, planeación, ejecución de procesos y control que apunten al usuario son prioritarios y de evaluación permanente por el comité.
5. Los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Florián, deberán aplicar los autocontroles necesarios, estipulados en el manual de calidad, para la adecuada ejecución de sus funciones.
6. La ineficiencia del sistema de gestión de calidad, detectados en el control, serán objeto de planes que permitan su mejoramiento continuo.

**ARTICULO SEGUNDO: Conformación:** El comité de Calidad de la Alcaldía de Florián, estará conformado de la siguiente manera:

- Alcalde Municipal
- Secretario Gobierno
- Inspector de Policía
- Comisaría de Familia
- Secretario de Salud
- Secretaria de Desarrollo
- Secretario de Hacienda
- Secretario de Planeación
- Secretario de Obras
- Auxiliares Administrativos

**ARTICULO TERCERO: Funciones del Comité.** Son funciones del Comité del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Florián, las siguientes:

- Determinar las políticas de calidad adecuadas a la misión de la entidad
- Determinar los objetivos de calidad orientados a la satisfacción de los usuarios
- Asegurar la disponibilidad de los recursos para la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Asegurar la implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para la gestión de calidad
- Promover la importancia de los requisitos de los usuarios en todos los niveles de la entidad.



- Tomar las decisiones y acciones necesarias relacionadas con la mejora del servicio y las necesidades de los recursos.
- El comité a intervalos planificados deberá revisar el sistema de gestión de calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y efectividad; así mismo la evaluación debe incluir las oportunidades de mejoras y la necesidad de ajustar los cambios necesarios del sistema.

**ARTÍCULO CUARTO: Reuniones:** El comité se reunirá ordinariamente cada cuatro (4) meses y extraordinariamente cuando las necesidades así lo requieran y sea convocado por el Secretario del Comité.

**ARTICULO QUINTO: Secretario del Comité:** El comité tendrá un secretario que será el Secretario Local de Salud o quien haga sus veces. Además será el Representante de la Alta Dirección dentro del sistema de gestión de la calidad.

**ARTÍCULO SEXTO: Funciones del Secretario:** Serán funciones del secretario las siguientes:

- Preparar el temario de las reuniones
- Comunicar a los integrantes del comité las convocatorias a las reuniones del mismo.
- Presentar al comité los informes relacionados con los procesos adelantados en materia de implementación, control y ajustes al Sistema de Gestión de calidad.
- Elaborar las actas de las reuniones efectuadas y someterlas a aprobación del Comité en la siguiente reunión.
- Velar por el cuidado y la conservación de los documentos y actas del comité.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora.

**ARTICULO SEPTIMO: Conformación del Equipo MECI:** El Equipo de desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno MECI de la Alcaldía Municipal de Florián, estará conformado de la siguiente manera:

- Alcalde Municipal
- Secretario Gobierno
- Inspector de Policía
- Comisaria de Familia
- Secretario de Salud
- Secretaria de Desarrollo
- Secretario de Hacienda
- Secretario de Planeación
- Secretario de Obras
- Auxiliares Administrativos

**ARTICULO OCTAVO. Representante de la Alta Dirección:** Será el representante de la alta dirección dentro del Equipo de desarrollo del Modelo Estándar Control Interno MECI, el funcionario de la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Florián en el cargo de Secretario Local de Salud, cuya función es garantizar la operatividad de las



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
**MUNICIPIO DE FLORIAN**

acciones necesarias al desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del sistema.

**ARTICULO NOVENO: Funciones del Equipo MECI:** Son funciones del Equipo de desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno MECI de la Alcaldía Municipal de Florián las siguientes:

- Adelantar el proceso de diseño e implementación del modelo bajo las orientaciones del representante de la dirección.
- Capacitar a los servidores de la entidad en el modelo
- Asesorar a las áreas de la entidad en el diseño e implementación del modelo.
- Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas de diseño e implementación del modelo al representante de la dirección, para su aplicación.
- Trabajar en coordinación con los servidores designados por área en aquellas actividades requeridas para el diseño e implementación del modelo.

**ARTICULO DECIMO: Reuniones:** El equipo de desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 se reunirá ordinariamente cada mes y extraordinariamente cuando las necesidades así lo requieran.

**ARTÍCULO ONCE: Vigencia:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en el Municipio de Florián a los Tres (03) días del mes de Mayo de 2011.

  
**LUIS ENRIQUE REYES GERENA**  
Alcalde Municipal  
Florián Santander



Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Emp



# ANEXO 4.

## PLAN DE COMUNICACIONES PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLORIÁN- SANTANDER





	MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	PERCEPTOR	RESPUESTA
FASE	¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN COMUNICA?	¿CÓMO LE COMUNICA?	¿CUÁNDO LE COMUNICA?	¿A QUIEN LE COMUNICA?	¿CÓMO SE RETROALIMENTA?
<b>DIAGNOSTICO</b>	Informe de Diagnóstico	Alcalde Municipal	Documento impreso	Al finalizar el informe del diagnóstico	Funcionarios representantes de todas las dependencias de la Alcaldía Municipal	Observaciones al diagnóstico
<b>PLANEACIÓN</b>	Plan detallado de trabajo	Representante de la Dirección	Reuniones con el comité de calidad y con funcionarios de las dependencias de la Alcaldía	Una vez elaborado el plan detallado	Equipos de Trabajo	Ajustes al plan detallado



<b>DISEÑO</b>	Propuestas de elaboración o modificación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Asesor de Calidad, Representante de la Dirección.	Reuniones con todas las dependencias de la Alcaldía	Según plan detallado de trabajo del proyecto	Funcionarios de todas las dependencias de la Alcaldía Municipal	Revisión de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad
<b>CAPACITACIÓN</b>	Convocatoria y selección del público objetivo	Asesor de Calidad, Comité de Calidad	Carteleras, oficios, correo institucional	De acuerdo a la disponibilidad de personal	Personal de cada uno de los procesos	Número de personas que confirman participación
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo política y objetivos de Calidad	Asesor de Calidad, Representante de la Dirección.	Reuniones con el comité de calidad y con funcionarios de las dependencias de la Alcaldía	Según plan detallado de trabajo del proyecto	Funcionarios de todas las dependencias de la Alcaldía Municipal	Verificación de la implementación del Sistema de



<b>EVALUACIÓN</b>	Resultados de la audidores	Oficina de Control Interno, Auditor Interno	Reuniones con funcionarios de todas las dependencias de la Alcaldía Municipal	Según plan detallado de trabajo del proyecto	Funcionarios de todas las dependencias de la Alcaldía Municipal	Elaboración del Plan de acciones correctivas y preventivas.
<b>TODOS EL PROYECTO</b>	Noticias de avance del proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Asesor de Calidad, Representante de la Dirección.	Reuniones informativas	Cada dos meses	Todos los funcionarios de la Alcaldía Municipal	Retroalimentación verbal
			Cartelera en las dependencias	Cada mes	Todos los funcionarios de la Alcaldía Municipal	Oficios dirigidos a oficinas de la Alcaldía
			Página web	Cada mes	Toda la comunidad	Oficios dirigidos a oficinas de control interno



Fuente: Autora del Proyecto

*Universidad Industrial de San  
Escuela de Estudios Industriales y Emp*



# *ANEXO 5.*

## *FORMATO CARACTERIZACIÓN*



<b>PROCESO</b>	
<b>OBJETIVO</b>	
<b>ALCANCE</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	

<b>PLANEAR</b>

<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE QUE EJECUTA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE

#### VERIFICAR

- Analizar los productos y/o servicios no conformes.
- Revisión del cumplimiento legal.
- Realizar seguimiento indicadores de gestión.
- Monitoreo al mapa de riesgos.

#### ACTUAR

- Planes de Mejoramiento
- Acciones de mejora.

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Talento Humano:</b> Servidor Publico</li> <li>• <b>Infraestructura:</b> Equipo de Cómputo Impresora Papelería. Sistema de comunicaciones (Correo dirigido, teléfono, Internet, etc.).</li> <li>• <b>Ambiente de Trabajo:</b> Condiciones Normales.</li> </ul>	Ver Batería de Indicadores

#### REQUISITOS APLICABLES

DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	



<ul style="list-style-type: none"><li>• Listado Maestro de Documentos y Registros</li><li>• Plan de Desarrollo Municipal.</li><li>• Manual de Operación por Procesos</li><li>• Manual de calidad.</li></ul>		Ver Normograma.
---	--	-----------------

<b>ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>
Ver Mapa de Riesgos



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



# *ANEXO 6*

*INDICADORES DE GESTIÓN.*



Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



# INDICADORES DE GESTIÓN.



*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y  
Competitivo!*



## POLÍTICA DE CALIDAD

1	Entidad comprometida con sus habitantes garantizando la participación y organización comunitaria,
2	Con el desarrollo y bienestar social, con la implementación de programas y proyectos que promuevan la economía, el turismo, cultura, construcción de obras
3	Con el fortalecimiento armónico con el medio ambiente, cobertura en la prestación de los servicios, adopción de nuevas tecnologías y satisfacción de las necesidades sus clientes
4	Contando con personal calificado y comprometido con el mejoramiento continuo en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para así lograr un ambiente sano, equitativo y transparente.



## OBJETIVOS DE CALIDAD

A	Establecer mecanismos y metodologías que permitan fortalecer la Imagen Institucional a nivel regional y nacional.
B	Propiciar en los funcionarios de la Administración Municipal sentido de pertenencia en el servicio y atención a los clientes.
C	Promover estrategias productivas que repercutan en el bienestar de la comunidad.
D	Apropiar las competencias de la Entidad Territorial enmarcadas en la Constitución y la Ley; de tal manera que se generen mecanismos que permitan ser aplicadas, cumplidas y consolidadas.



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



Proceso	Política	Objetivo	Nombre de indicador	Formula de indicador	Tipo de indicador	Meta	% Real	Frecuencia	Responsable
Planeación Estratégica	1	A	Cumplimiento PDD	Porcentaje de avance del cumplimiento del plan de desarrollo	Efectividad	80%	75%	Semestral	Secretario de Planeación
	1	A	Seguimiento a la Gestión	Porcentaje de cumplimiento de las metas físicas del PDD	Eficacia	85%	80%	Semestral	Secretario de Planeación
	1	A	Seguimiento a la Gestión	Porcentaje de cumplimiento de las metas financieras del PDD	Eficiencia	85%	82%	Semestral	Secretario de Planeación
Convivencia Ciudadana	1	A	Atención a personas vulnerables	Número de solicitudes a personas vulnerables atendidas / Total de solicitudes	Eficacia	80%	75%	Trimestral	Comisaria de Familia
	2	A	% Población pobre y vulnerable afiliada al régimen subsidiado	Población Afiliada al Régimen Subsidiado / (Población total SISBEN 1 y 2 con derecho a la afiliación de	Efectividad	100% (a los 4 Años)	75%	Anual	Secretaria de Salud



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



Proceso	Política	Objetivo	Nombre de indicador	Formula de indicador	Tipo de indicador	Meta	% Real	Frecuencia	Responsable
				régimen subsidiado + Población en listados censales no afiliados al régimen contributivo)					
	2	C	% De Implementación del S.O.G.C.	Metas del SOGC alcanzadas / Metas SOGC programadas	Eficacia	100%	80%	Semestral	Secretaria de Salud
	2	A	Tasa de Fecundidad General en Mujeres de 15 a 49 Años	# de N.V de madres de 15 a 49 de edad / total de mujeres de 15 a 49 (x 1000)	Eficacia	53.3 (por cada 1000 mujeres en edad fértil)	23.2 (por cada 1000 mujeres en edad fértil)	Anual	Secretaria de Salud
	2	A	Razón de Mortalidad Materna x Cien Mil N.V.	# de muertes maternas / # de N.V (por 100.000)	Eficacia	0	0	Anual	Secretaria de Salud



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



	2	A	Tasa de Mortalidad por Cáncer de Cuello Uterino x Cien Mil	# de muertes por cáncer de cuello Uterino / Total Mujeres de 15 a 49 años de edad (x 100.000)	Efectividad	0	0	Anual	Secretaria de Salud
	2	A	Tasa de Incidencia de VIH de Transmisión perinatal (vertical)	# de casos nuevos de incidencia de VIH de transmisión perinatal (vertical)	Efectividad	0	0	Anual	Secretaria de Salud
	<b>Política</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Nombre de indicador</b>	<b>Formula de indicador</b>	<b>Tipo de indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>% Real.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Responsable</b>
	2	A	Prevalencia Clásica de Desnutrición Crónica	Menores de 5 años con diagnóstico de desnutrición crónica / total menores de 5 años (x 100)	Efectividad	14%	0%	Semestral	Secretaria de Salud
	2	D	% De Fortalecimiento de las competencias de Salud Pública según ley 715 de 2001	# Metas cumplidas de fortalecimiento de las competencias de salud pública / Metas programadas en el	Eficacia	90%	76%	Semestral	Secretaria de Salud



				fortalecimiento de las competencias de salud pública (x 100)					
	2	A	% De Ejecución de Proyectos de Promoción Social a grupos Vulnerables	Actividades realizadas a Grupos vulnerables / Actividades programadas (x 100)	Eficacia	90%	85%	Semestral	Secretaria de Salud
	2	A	Tasa de Mortalidad por Accidente de Trabajo	Número de muertes por accidente de trabajo x 7.000 habitantes estadísticas vitales	Efectividad	1,6	0 %	Anual	Secretaria de Salud
Gestión para el Desarrollo	4	D	Programas sociales atendidos	Número de programas sociales atendidos / número de programas establecidos	Efectividad	80%	75 %	Trimestral	Secretario de Desarrollo
	Política	Objetivo	Nombre de indicador	Formula de indicador	Tipo de indicador	Meta	% Real	Frecuencia	Responsable



	1	A	Porcentaje de inversión realizada	Recursos ejecutados / recursos programados por cien	Eficiencia	90%	85 %	Trimestral	Secretario de Planeación
	1	A	Contratos ejecutados	Número de contratos liquidados por vigencia / contratos realizados por vigencia	Eficacia	95%	90%	Anual	Secretario de Planeación y Secretario de Gobierno
	1	A	Porcentaje de solicitudes atendidas	Número de solicitudes atendidas / solicitudes registradas por cien	Eficiencia	75%	72%	Trimestral	Secretario de Planeación
	1	A	Porcentaje de cumplimiento de indicadores	Numero de indicadores que cumplen las metas / Total de indicadores	Eficiencia	80%	60%	Trimestral	Secretario de Planeación
Gestión Contractual	3	C	Cumplimiento de requisitos en contratos	Contratos que cumplen requisitos / total de contratos tramitados	Eficiencia	80%	75%	Trimestral	Secretario de Planeación
	3	C	Minutas elaboradas	Total minutas elaboradas / total solicitudes de	Eficacia	80%	75%	Trimestral	Secretaria de Gobierno



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



				elaboración de minuta					
	3	C	Liquidación de contratos	Número de contratos liquidados / número de contratos numerados	Eficacia	80%	75%	Trimestral	Secretaria de Gobierno
Proceso	Política	Objetivo	Nombre de indicador	Formula de indicador	Tipo de indicador	Meta	% Real	Frecuencia	Responsable
Gestión Financiera	1	A	Gastos ejecutados	Gastos totales ejecutados / Total de recursos destinados aprobados	Eficacia	90%	86 %	Trimestral	Secretaria de Hacienda
	1	A	Recaudo	Total ingresos recaudados / Total ingresos	Eficacia	80%	76%	Mensual	Secretaria de Hacienda
	4	D	Compromisos ejecutados	Pagos / Registros presupuestales expedidos	Eficiencia	90%	85%	Mensual	Secretaria de Hacienda
	4	D	Ejecución presupuestal de ingresos	Presupuesto de ingresos ejecutado / Presupuesto de ingresos Aprobado	Eficiencia	90%	84%	Trimestral	Secretaria de Hacienda



Gestión Administrativa	4	D	PQR resueltas	Total de PQR resueltas por vigencia / total de PQR tramitadas por vigencia	Eficacia	80%	76%	Trimestral	Auxiliar Administrativo o Secretaria de Gobierno
	4	D	Tiempo empleado en dar respuestas a Quejas y Reclamos	Sumatoria de tiempo de respuestas resueltas / número de Q y R resueltas	Eficiencia	<= 15 días	8 días	Trimestral	Auxiliar Administrativo o Secretaria de Gobierno
	Política	Objetivo	Nombre de indicador	Formula de indicador	Tipo de indicador	Meta	% Real	Frecuencia	Responsable
	4	D	Porcentaje de peticiones procesadas	Número de peticiones procesadas / peticiones recibidas	Eficacia	90%	85%	Trimestral	Auxiliar Administrativo o Secretaria de Gobierno
Gestión de Calidad	4	D	Eficiencia de las Acciones Correctivas	Acciones correctivas ejecutadas en tiempos Planeados / Acciones Correctivas Generadas	Eficiencia	80%	60%	Trimestral	Secretaria de Gobierno
	4	D	Eficiencia de las acciones Preventivas	Acciones Preventivas Ejecutadas en los tiempos planeados / Acciones	Eficiencia	80%	60%	Trimestral	Secretaria de Gobierno



				Preventivas Generadas					
	4	D	Eficacia de las Acciones Correctivas	Acciones Correctivas eficaces / acciones correctivas generadas	Eficacia	80%	75%	Trimestral	Secretaria de Gobierno
	4	D	Eficacia de las Acciones Preventivas	Acciones Preventivas eficaces / acciones Preventivas generadas	Eficacia	80%	65%	Trimestral	Secretaria de Gobierno
Gestión del Talento Humano	3	C	Eficacia en las capacitaciones	Numero de capacitaciones eficaces / total de capacitaciones	Eficacia	60%	35%	Semestral	Secretaria de Gobierno
	Política	Objetivo	Nombre de indicador	Formula de indicador	Tipo de indicador	Meta	% Real	Frecuencia	Responsable
Control y Evaluación	4	D	Efectividad en la formación de una cultura de autocontrol en la Entidad	% de planes de mejoramiento cumplidos / Planes de mejoramiento	Efectividad	90%	75%	Semestral	Secretario de Planeación



				<b>suscritos</b>					
	4	D	Nivel de riesgos de la Entidad	Riesgos mejorados / riesgos identificados	Eficacia	0,1	0	Semestral	Secretario de Planeación
	4	D	Evaluación de Procesos	Procesos evaluados / Total de Procesos programados a evaluar	Eficacia	90%	85%	Semestral	Secretario de Planeación

Las metas a cumplir están estipuladas por los cuatro (4) años de periodo de Gobierno, el % real es el valor que la Alcaldía Municipal de Florián ha logrado hasta el mes de Septiembre de 2011.



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



# *ANEXO 7.*

## *Manual de Calidad*



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela d*



# **Municipio de Florián Manual de Calidad Versión 0**





## Contenido

<a href="#">INTRODUCCIÓN</a> .....	169
<a href="#">OBJETIVO</a> .....	171
<a href="#">ALCANCES</a> .....	172
<a href="#">ALCANCE DEL PROYECTO</a> .....	172
<a href="#">ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</a> .....	173
<a href="#">EXCLUSIONES</a> .....	173
<a href="#">TERMINOS Y DEFINICIONES</a> .....	174
<a href="#">RESEÑA HISTÓRICA</a> .....	176
<a href="#">MISIÓN</a> .....	177
<a href="#">VISIÓN</a> .....	177
<a href="#">PRINCIPIOS</a> .....	177
<a href="#">OBJETIVOS</a> .....	179
<a href="#">OBJETIVO GENERAL</a> .....	179
<a href="#">OBJETIVOS DE LÍNEAS ESTRATÉGICAS</a> .....	179
<a href="#">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</a> .....	179
<a href="#">ORGANIGRAMA</a> .....	181
<a href="#">CONFIGURACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</a> .....	181
<a href="#">POLÍTICA DE CALIDAD</a> .....	181
<a href="#">OBJETIVOS DE CALIDAD</a> .....	182
<a href="#">RESPONSABLES</a> .....	182
<a href="#">ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN</a> .....	183
<a href="#">MAPA DE PROCESOS:</a> .....	185
<a href="#">REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</a> .....	185
<a href="#">ANEXO B MAPA DE PROCESOS</a> .....	187
<a href="#">ANEXO C: CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS</a> .....	188



## **INTRODUCCIÓN**

El manual de calidad del sistema integrado de gestión (CALIDAD - MECÍ) especifica el modelo de gestión de la alcaldía municipal de Florián- Santander estructurado e implementado en la alcaldía para facilitar la implementación de los procesos y sus interacciones, contempla la estructura y alcance del sistema integrado de gestión; las exclusiones; las caracterización de los procesos del sistema, a través de los cuales se expresa el compromiso de la entidad para implementar los principios básicos de la norma, indicando claramente para cada uno de ellos, su objetivo, responsabilidad y relación con las normas NTC GP 1000:2009, además de la interacción entre ellos bajo el principio de enfoque sistémico.

El Sistema Integrado de Gestión descrito en el presente Manual de Operación del SIGC está totalmente adecuado a los requisitos establecidos en la NTC GP 1000:2009, aunque su implementación por sí mismo no garantiza el éxito, se cuenta con el compromiso y concurso de todos los funcionarios de la entidad, gracias a lo cual ha sido posible el avance logrado hasta el momento.

Es compromiso de los funcionarios de la Alcaldía velar por poner en práctica durante el desarrollo del diario accionar los Valores Institucionales, con el fin de que el producto del trabajo lleve implícito el sello de la Transparencia, la Participación y la Probidad,

Participar con empeño en todas las actividades que permitan la implementación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión en la Alcaldía Municipal de Florián-Santander bajo los estándares de la Norma NTC GP 1000:2009 Acatar las normas y orientaciones que para el efecto del Sistema Integrado de Gestión disponga el Comité de Calidad y Control Interno.



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



El representante de la Dirección en coordinación con el Comité de Calidad debe asegurar la adecuada implementación y seguimiento continuo de la aplicación de este Manual y de los procedimientos que contempla el Sistema, comprometiendo a toda la organización, los recursos e infraestructura necesarios.



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



## **OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD**

El objetivo de este manual es definir y describir el Sistema Integrado de Gestión de Calidad implementado por la Alcaldía Municipal de Florián-Santander, fundamentado en los requisitos de la norma NTC GP 1000:2009, determinando el alcance y el cubrimiento de las actividades a través del enfoque orientado por procesos. Este permitirá controlar y dirigir la entidad de manera exitosa, encaminándola siempre a lograr la satisfacción y el cumplimiento de los requisitos y expectativas de nuestros Clientes en el desarrollo de nuestras atribuciones constitucionales y legales.

Consecuentemente con el nivel de eficacia alcanzado, el mejoramiento continuo permitirá incrementar los índices de eficiencia, asegurando permanentemente el cumplimiento de nuestra Política de Calidad.




## ALCANCES




### **ALCANCE DEL PROYECTO**

El alcance de este proyecto incluye la realización del diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC GP 1000:2009. Contempla la realización de dos auditorías internas con la elaboración e implementación de sus respectivos planes de mejoramiento para la Alcaldía Municipal de Florián Santander, conjuntamente se busca, que la alcaldía cuente con los procesos y estándares requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad como parte de su cultura organizacional, en todas sus Procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación







#### **Procesos Estratégicos:**

-  Planeación Estratégica

#### **Procesos Misionales:**

-  Convivencia ciudadana
-  Gestión para el desarrollo
-  Gestión en salud

#### **Procesos de Apoyo:**

-  Gestión Administrativa
-  Gestión. Financiera
-  Gestión. Contractual
-  Gestión. Talento humano
-  Gestión Documental
-  Gestión de Calidad

#### **Procesos de evaluación:**

-  Control y Evaluación



## **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Prestación de servicios de apoyo social, asistencia a la comunidad en salud, programas de promoción, prevención y convivencia ciudadana.

Asesoría y asistencia técnica en proyectos, administración, gestión de ingresos, contratación de bienes y servicios, programas para el desarrollo social, educativo, económico, cultural e institucional. Así como la vigilancia y control en las funciones propias en la secretaria de salud, secretaría de gobierno, secretaría de planeación y secretaría de hacienda.

## **EXCLUSIONES**

Se excluyen del Sistema de Gestión de Calidad los siguientes requisitos planteados en la norma NTC GP 1000:2009 para la Alcaldía Municipal de Florián-Santander.












Requisito **7.3: “Diseño y desarrollo”**. Se excluye este numeral del Sistema de Gestión de la calidad del Municipio de Florián-Santander, puesto que la administración no determina de manera autónoma los requisitos de los servicios, estos están establecidos en la normatividad vigente, en las solicitudes de la comunidad y en los planes de desarrollo Nacional, Departamental y Municipal.

Requisito **7.5.2: “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio”**. Se excluye este numeral puesto que durante la realización de los programas y la prestación del servicio la Administración Municipal cuenta con Actividades de seguimiento y medición que le permiten controlar sus procesos y las características de cada una de sus actividades para asegurarse de la conformidad de los requisitos de la comunidad, los legales y reglamentarios.



Requisito 7.6: “**Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición**”. Se excluye este requisito del sistema de gestión de la calidad del municipio de Florián-Santander, puesto que no es una actividad que desarrolla la Administración Municipal

## **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

-  **CALIDAD:** Grado de cumplimiento de los requisitos esperados sobre un producto o servicio.
-  **CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:** Es la identificación en detalle de cada subproceso, la cual debe incluir: los objetivos del proceso, su responsable, las entradas, los proveedores de estas entradas, los requisitos que deben cumplir y el responsable por el cumplimiento de dichos requisitos. Así mismo debe identificar las salidas, sus clientes, los requisitos que deben cumplir y el responsable. Todo proceso requiere recursos, documentación asociada, y los indicadores de gestión, seguimiento y medición, de igual forma el control de los riesgos y sus formas de control, por último se relaciona la normatividad que rige el proceso.
-  **CICLO PHVA DE LOS PROCESOS:** Todo proceso debe tener claramente identificadas las etapas PHVA; Planear, Hacer, Verificar, y Actuar (mejoramiento continuo).
-  **CLIENTE:** Organización o persona que recibe el resultado de un proceso.
-  **DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte, por ejemplo los registros, las especificaciones, los procedimientos, los dibujos, las normas, los informes.
-  **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos.
-  **GESTIÓN:** Transformar una situación actual en una situación futura deseable.
-  **NORMA NTC GP 1000:2009:** Es un modelo normalizado de gestión de la calidad orientado por procesos, para el
-  **MECI:** Modelo Estándar De Control Interno
-  **MANUAL DE LA CALIDAD:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización.
-  **MISIÓN:** Corresponde al qué hacer de la Entidad Estatal para lo cual fue constituida y su objetivo principal. La misión involucra el cómo lograr el



cumplimiento de dicho objetivo y para quién va orientado. Definida en el tiempo, la misión equivale al ahora de la Entidad.

- ✚ **OBJETIVO DE CALIDAD:** Algo ambicionado, relacionado con la calidad.
- ✚ **ORGANIZACIÓN:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición, generalmente ordenada, de responsabilidades, autoridades y relaciones. Puede ser pública o privada.
- ✚ **PARTE INTERESADA:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización, por ejemplo los Clientes, Ciudadanos, Operadores, Comunidad, Gobierno Nacional, Entidades de Control, el Personal de la Organización, los Proveedores, etc.
- ✚ **POLÍTICA DE LA CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. Conjunto de directrices mediante el cual la Entidad se compromete a dar cumplimiento a los requisitos del cliente y a los parámetros establecidos por el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad según la Norma NTC GP 1000:2004 y MECI.
- ✚ **PROCEDIMIENTO:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ✚ **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada pueden ser salidas de otros procesos. Los procesos tienen un responsable, al menos un proveedor de las entradas y al menos un cliente de sus salidas.
- ✚ **MAPA DE PROCESOS:** Es un mapa del funcionamiento de la Entidad por procesos, todos interrelacionados para lograr la satisfacción del Cliente a partir del cumplimiento de sus requisitos.
- ✚ **REGISTRO:** Documento que presenta los resultados obtenidos o evidencia las actividades desempeñadas. Los registros se utilizan para documentar la trazabilidad y para proporcionar la evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.
- ✚ **REGISTRO DE CALIDAD:** Es la evidencia por escrito de que un proceso fue ejecutado de acuerdo con la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
- ✚ **REQUISITO:** Necesidad o expectativa obligatoria, establecida por la Organización, sus clientes, u otras partes interesadas.
- ✚ **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:** Sistema de Gestión para dirigir y controlar una Organización con respecto a la calidad. Conjunto de recursos orientados a la optimización de procesos de la Entidad para lograr la



satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, basados en el mejoramiento continuo.

**VISION:** Es el estado ideal al que quiere llegar la Entidad en un mediano y largo plazo. En el tiempo equivale al futuro, y se expresa mediante el que estará haciendo en ese momento y cómo lo logrará.

## RESEÑA HISTÓRICA

El área rural de Florián Santander, fue resultado vigoroso de un movimiento colonizador que experimento durante el siglo pasado, y produjo los asentamientos campesinos de las tierras poseídas por don Ezequiel Florián hacendado que radicó en la presencia de arrendatario en cada una de sus fincas. En sus tiempos los propietarios de la zona cultivaba maíz, café, plátano y yuca, cuyos excedentes se llevaban a vender en el mercado de Florián y en uno temporal que se hacía en las lomas de sutes.

Uno de sus nietos se gradúo como ingeniero (GUSTAVO TÉLLEZ FLORIÁN), fue esté, en compañía de su cuñado Álvaro Díaz, quien trazo la primera carretera que unió a Florián con el Rio Minero. Hacia el año 1972 este mismo ingeniero, auxiliado por don Luis Carlos Pardo Lancheros que actuó como cadenero, realizó la traza del pueblo; la plaza, las cuadras y los lotes de diez metros de frente por treinta de fondo que fueron cedidos a los amigos de la familia Téllez. Tal fue el origen de la población urbana y de la capilla que recibió la advocación de San José.

Posteriormente y por orden del Ingeniero Téllez Florián, la antigua hacienda de su padre Belisario fue parcelada por don Felipe Pineda, vendiéndose por lotes a los antiguos agricultores oriundos de Jesús María. Ello propicio el crecimiento poblacional de esta traza urbana, convirtiéndose en cabecera de una inspección Departamental de Policía del Municipio de Jesús María por la Ordenanza 37 de 1944. Sobre esta base fue incluida en el texto de la Ordenanza 25 del 7 de Julio de 1974 que autorizó al Gobernador de Santander para crear tres nuevos



Municipios, uno de los cuales sería FLORIÁN.

El plazo fijado para documentar esta creación se limitó al 30 de Septiembre del siguiente año. El territorio municipal se constituyó entonces con el de las veredas del Centro, Campo hermoso, Caracol, Colorada, El Puerto, Encenillo, Flórez, Mestas, Mopora, Opón, Otro Mundo, Tizquizoque, San Gil, La Venta, Venta de Caracoles, Vueltiada, y Leones. Tal como se había previsto, por el decreto 2355 de 1975 quedó definitivamente creado Florián en Municipio.

## **MISIÓN**

Florián a través de la Administración Municipal 2008-2011 genera opciones de desarrollo de bienestar social integrado en sus habitantes en la ejecución de programas económicos, sociales, y ambientales aprovechando de manera eficiente y racional los recursos disponibles: Humanos, naturales, físicos y financieros, que permitan consolidar con la participación de todas y todas y todos un ambiente sano, equitativo y transparente”.

## **VISIÓN**

“Florián en el 2011 estar constituido como un municipio cohesionado socialmente seguro de sí y de sus tradiciones, con una economía productiva y competitiva, con implementación de cultivos agropecuarios como resultado de proyectos económicos sostenibles a mediano y largo plazo. A su vez potenciara sus reservas maderables y será ejemplo en el manejo de cuencas hídricas.”

## **PRINCIPIOS**

El Plan de Desarrollo de Florián está orientado a hacer de nuestro municipio un ente constituido por una serie de valores que parten de nuestra convicción en Dios como supremo orientador y la protección de la vida como derecho fundamental, y en principios que tienen un carácter significativo y práctico para la construcción de



un tejido social enraizado en la moralidad. Nuestra ética pública estará basada en los siguientes principios:

- ✚ **OBJETIVIDAD** Para las diferentes actuaciones y asuntos de la Administración Municipal y cuando sea necesario proveer un cargo público, los funcionarios serán seleccionados por méritos y perfiles adecuados.
- ✚ **HONESTIDAD** Los funcionarios públicos tienen la obligación de declarar todos los intereses privados relacionados con sus responsabilidades públicas, buscando la solución a las diferentes problemáticas desde la protección del interés general.
- ✚ **RESPONSABILIDAD** Los funcionarios de la Administración Municipal son responsables de sus decisiones y actuaciones ante la comunidad y su evaluación, se hará de acuerdo con su desempeño.
- ✚ **TRANSPARENCIA** Se actuará en forma abierta en las decisiones que correspondan ser tomadas y en las acciones que se realicen. Las decisiones deben ser justificadas y el suministro de información sólo se limitará cuando se trate de proteger el interés público.
- ✚ **INTEGRIDAD** Se obrará con libertad e independencia de cualquier prebenda u obligación con terceros en la toma de decisiones y el desempeño de sus funciones.
- ✚ **DESINTERÉS** Se tomarán las decisiones sólo con miras al interés público y de acuerdo con la dignidad del cargo que se ostenta.
- ✚ **LIDERAZGO** Todos los responsables del ejercicio público en Florián, deberán asumir un liderazgo con compromiso y ejemplo, para ser promotores permanentes de una conducta ética de las funciones del Estado.
- ✚ **SENCILLEZ** El comportamiento público y moral de cada uno de los funcionarios deberá responder a la dignidad de su cargo y al servicio comunitario, asumiendo con sus mejores capacidades el ejercicio pleno de sus funciones, sin olvidar la razón social de su cargo, la comunidad.
- ✚ **EQUIDAD** Todos los servidores de la administración municipal de Florián estarán dispuestos en sus diferentes actuaciones, a velar por la defensa de todos los derechos de sus pobladores, con el ánimo de promover la equidad y la calidad de vida entre los mismos.
- ✚ **TOLERANCIA** En la actual administración municipal se promoverán ambientes de respeto y tolerancia por las diferentes posturas religiosas, ideológicas y de actuar, siempre y cuando no atenten contra el bien común de sus pobladores y sus costumbres y/o tradiciones.







## OBJETIVOS ALCALDÍA MUNICIPAL





### **OBJETIVO GENERAL**

Consolidar a Florián como un municipio productivo y competitivo, donde sus ciudadanos asuman conciencia de incrementar sus niveles participativos desde el trabajo en equipo, lo cual posibilite fortalecer la identidad cultural y el potencial humano, en especial a los niños y niñas, jóvenes, madres cabeza de familia, adultos mayores, discapacitados y personas en condición de desplazamiento forzado, con miras a consolidar y ejecutar políticas públicas que aseguren calidad de vida para todos sus habitantes.

### **OBJETIVOS DE LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

-  Promover una vida digna para todos y todas.
-  Generar espacios económicos que conlleven a fortalecer la productividad y competitividad.
-  Garantizar la sostenibilidad ambiental y las condiciones de favorabilidad de sus recursos naturales.
-  Fortalecer la gestión pública e incentivar la participación ciudadana.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

-  **SECTOR EDUCACIÓN** Garantizar condiciones de bienestar, seguridad y educación a la niñez, la adolescencia y la juventud, a través del fortalecimiento y mejoramiento tanto en la formación académica como en la parte locativa de las instalaciones educativas.
-  **SECTOR SALUD:** Vigilar y controlar la prestación óptima del servicio de salud a todos los florianenses, para así garantizar un mejor bienestar social que se haga explícita en su calidad de vida.
-  **SECTOR CULTURA:** Fortalecer la identidad cultural florianense, que nos identifique y nos diferencie frente a otras poblaciones, a través de actividades que logren darnos un reconocimiento a nivel departamental y nacional.
-  **SECTOR RECREACIÓN Y DEPORTE** Diseñar e implementar programas deportivos y recreativos que involucren a todos los sectores de la comunidad en todas las disciplinas deportivas y en las diferentes etapas de vida, buscando un mejor aprovechamiento del tiempo libre y aumentar los lazos de amistad e integración comunitaria.



- ✚ **SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO** Elaborar planes y programas de sostenibilidad y conservación del agua y medio ambiente, con el fin de darle un buen uso en su captación, en uso doméstico y su disposición final, para garantizar la calidad de vida y contribuir a un ambiente sano.
- ✚ **SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** Mejorar la calidad y la cobertura de los servicios públicos domiciliarios.
- ✚ **SECTOR MEDIO AMBIENTE** Formular y ejecutar proyectos de protección, conservación y reforestación de las cuencas hidrográficas y nacaderos que abastecen a los diferentes acueductos del municipio, a través de la compra de predios y la formulación de programas de manejo ambiental y protección de la biodiversidad.
- ✚ **PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES** Incrementar los recursos para el análisis, el monitoreo, evaluación y acompañamiento de desastres en el municipio.
- ✚ **SECTOR VÍAS Y TRANSPORTE** Garantizar el buen estado de las vías de penetración a nuestro municipio, lo cual permitirá que se traduzca en bienestar social y desarrollo productivo de las comunidades.
- ✚ **SECTOR VIVIENDA** Promover un techo digno para generar calidad de vida y desarrollo integral de la comunidad.
- ✚ **SECTOR DESARROLLO INSTITUCIONAL** Fortalecer la administración pública a través de la capacitación del recurso humano, implementación de tecnologías, automatización de procesos administrativos y fortalecimiento de las finanzas públicas, para garantizar una equidad territorial eficaz, eficiente, transparente y participativa.
- ✚ **SECTOR DESARROLLO AGROPECUARIO** Implementar estrategias de acompañamiento técnico y mejoramiento de la producción agropecuaria.
- ✚ **SECTOR DE DESARROLLO ECONÓMICO** Estructurar y desarrollar programas de inversión para conformar líneas productivas sostenibles de la agroindustria y la parte agropecuaria como café, caña, cacao, maderas, guayaba, frutales, horticultura, ganadería y derivados lácteos, y especies menores; enlazadas a cadenas productivas y a la agenda exportadora del departamento y la nación.
- ✚ **SECTOR TURISMO** Consolidar un anillo turístico en la provincia de Vélez, gestionando su inclusión en los programas turísticos del departamento de Santander.
- ✚ **SECTOR JUSTICIA, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA:** Generar condiciones de bienestar integral permanente para los florianenses, en todas sus etapas de vida.



- ✚ **SECTOR PARTICIPACIÓN COMUNITARIA** Incrementar los niveles participativos de la ciudadanía, desde la capacitación y cobertura para el apoyo a organizaciones comunitarias y a la consolidación del Consejo Municipal de Juventudes.
- ✚ **DERECHOS HUMANOS** Brindar las condiciones de favorabilidad para que todos los programas y proyectos del Plan de Desarrollo logren ser participados con equidad, pertenencia, y ejecutados con calidad, en procura del bienestar de toda la población florianense.
- ✚ **SECTORES VULNERABLES** Proteger y garantizar la consecución de un bienestar general para toda la población, en especial para todos aquellos habitantes que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, tal y como son los niños y niñas, jóvenes, madres cabeza de familia, adultos mayores, Discapacitados y personas en condición de desplazamiento forzado.
- ✚ **SECTOR DE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA** Garantizar un excelente estado de la infraestructura de equipamiento municipal por medio del cual se preste un buen servicio a la comunidad.

## **ORGANIGRAMA**

El organigrama de la Alcaldía Municipal de Florián se presenta en el ANEXO A.

## **CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**





### ✚ **POLÍTICA DE CALIDAD**

La Administración Municipal de Florián – Santander en cumplimiento del mandato constitucional y sus competencias legales, está comprometida con sus habitantes, garantizando el desarrollo y bienestar social con la implementación de programas y proyectos que promuevan la economía, el turismo, cultura, construcción de obras, participación y organización comunitaria, así como el fortalecimiento armónico con el medio ambiente, cobertura en la prestación de los servicios, adopción de nuevas tecnologías y satisfacción de las necesidades sus clientes, contando con personal calificado y comprometido con el mejoramiento continuo en



términos de eficacia, eficiencia y efectividad para así lograr un ambiente sano, equitativo y transparente.

#### **OBJETIVOS DE CALIDAD**

-  Establecer mecanismos y metodologías que permitan fortalecer la Imagen Institucional a nivel regional y nacional.
-  Propiciar en los funcionarios de la Administración Municipal sentido de pertenencia en el servicio y atención a los clientes.
-  Promover estrategias productivas que repercutan en el bienestar de la comunidad.
-  Apropiar las competencias de la Entidad Territorial enmarcadas en la Constitución y la Ley; de tal manera que se generen mecanismos que permitan ser aplicadas, cumplidas y consolidadas.

## **RESPONSABLES**

**Equipo MECI – CALIDAD:** estará conformado por servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Florián, de carácter multidisciplinario, con representatividad de todas las áreas organizacionales de la Entidad, el cual debe ser coordinado y supervisado por El Representante de la Dirección, El equipo tendrá bajo su responsabilidad adelantar procesos de diseño, apoyo y coordinación delegados por el Comité Coordinador de MECI - CALIDAD con las diferentes dependencias organizacionales de la Entidad, para lograr una óptima implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Posteriormente a la implementación, los integrantes de dicho equipo deberán asumir el rol de facilitadores al interior de sus respectivas dependencias, apoyando el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Funciones**

Son funciones del Equipo MECI – CALIDAD, las siguientes:



- ✚ Adelantar el proceso de diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno bajo las orientaciones del Representante de la Dirección.
- ✚ Asumir el rol de facilitadores al interior de sus respectivas dependencias apoyando el adecuado funcionamiento de los elementos de control y demás criterios establecidos en el marco de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno.
- ✚ Participar en la sensibilización, capacitación y toma de conciencia del personal respecto a los objetivos de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno.
- ✚ Asesorar a las diferentes áreas de la Entidad en el diseño e implementación articulada del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno.
- ✚ Apoyar la Definición y coordinar la divulgación, de la Política y Objetivos de Calidad en la Alcaldía municipal de Florián-Santander.
- ✚ Apoyar la definición y orientación de las directrices y estrategias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, y verificar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- ✚ Asegurar que se realice la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y se mantenga su integridad cuando se implementen cambios estructurales en la Alcaldía municipal de Florián-Santander.
- ✚ Verificar que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la Entidad para que se efectúen considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno.
- ✚ Aplicar 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 homologar la documentación elaborada.
- ✚ Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo estándar de Control Interno.
- ✚ Participar en el desarrollo de Auditorías Internas de Calidad, toda vez que el Grupo Evaluador lo considere pertinente, y siempre y cuando no se afecte la imparcialidad y objetividad del proceso.

## **ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN**



El Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno de la Alcaldía Municipal de Galán se encuentra soportado por una serie de documentos que establecen el aseguramiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos. La documentación es la base del proceso de mejoramiento continuo, y el soporte para realizar las auditorías internas.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está conformada por los siguientes tipos de documentos:

- 📖 Manual
- 📖 Caracterización
- 📖 Procedimientos
- 📖 Formatos

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTC GP 1000:2009 define procedimiento como la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Son los documentos del sistema de gestión de la calidad que se estructuran bajo los lineamientos de su definición.

La Alcaldía Municipal de Florián cuenta con los procedimientos requeridos por la NTC GP 1000:2009, los cuales corresponde a:

- a) PR-CD-01 Procedimiento Control de Documentos
- b) PR-CD-02 Procedimiento Control de Registros
- c) PR-CE-01 Procedimiento Auditoría Interna de Calidad
- d) PR-GC-O1 ANÁLISIS DE DATOS
- e) PR-CE-02 Procedimiento Control de Servicio no Conforme
- f) PR-CE-03 Procedimiento Acciones Correctivas
- g) PR-CE-04 Procedimiento Acciones Preventivas



## **MAPA DE PROCESOS:**

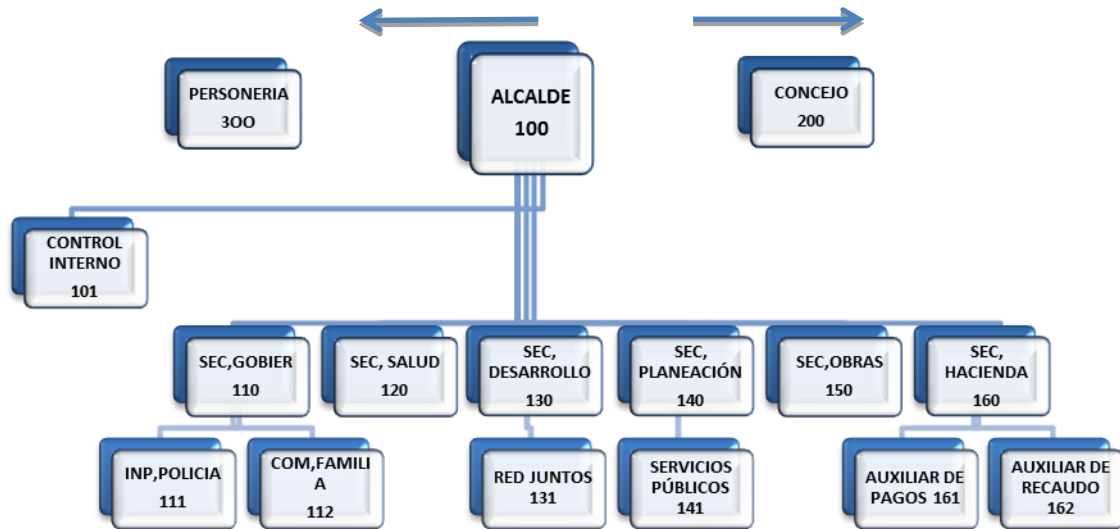
El Mapa de Procesos de la Alcaldía Municipal de Florián se presenta en el ANEXO. B.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- NTC GP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para el Sector Público
- Ley 872 de 2003
- Decreto 4110 de 2004
- Decreto 4485 de 2009



**ANEXO A ORGANIGRAMA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLORIÁN-SANTANDER**





ANEXO B.

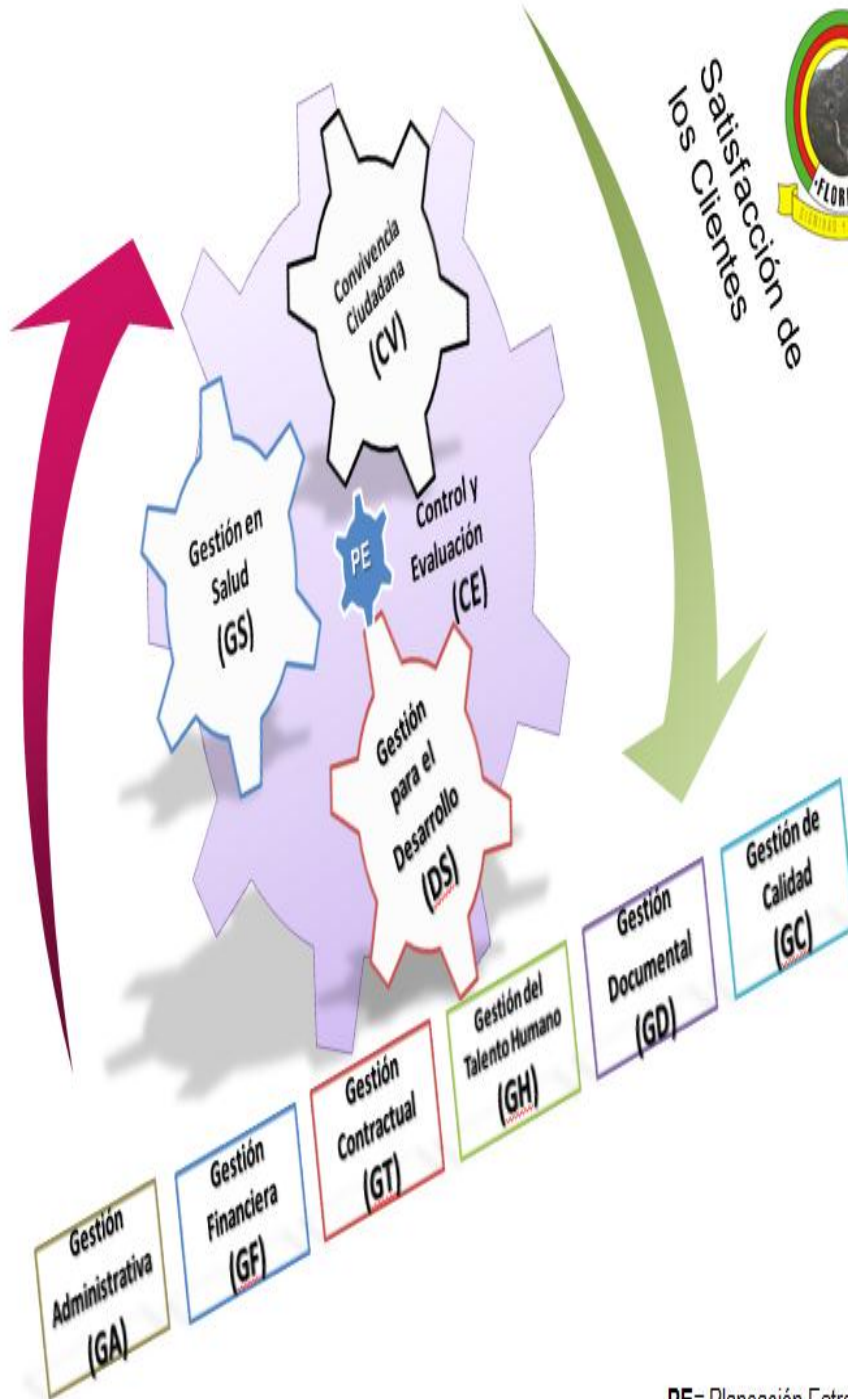
Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



MAPA DE PROCESOS



Necesidades de los Clientes



PE= Planeación Estratégica



## ANEXO C: CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

<b>PROCESO</b>	<b>Planificación Estratégica</b>
<b>OBJETIVO</b>	Concertar, Elaborar y Adoptar el Plan de Desarrollo Municipal y otros planes como estratégicos, sectoriales y prospectivos.
<b>ALCANCE</b>	Involucra todas las actividades del Proceso Planificación Estratégica
<b>RESPONSABLE</b>	Alcalde Municipal

<b>PLANEAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializar el Programa de Gobierno.</li> <li>• Identificar el marco legal y normativo.</li> <li>• Analizar y estudiar las Guías del DNP, Programas Nacionales, Informe de Empalme y Presupuesto asignación de recursos.</li> <li>• Elaborar el cronograma de actividades</li> <li>• Elaborar términos de referencia, diligenciar la MGA y registrar el proyecto.</li> </ul>

<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE QUE EJECUTA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
DNP, Alcalde Municipal electo Comunidad	Plan Nacional de Desarrollo, Programa Gobierno del Candidato, Acta de empalme. Resultados de los Planes y Programas de la Administración Anterior	Formular, concertar y adoptar el Plan de Desarrollo con base en la estructura y el esquema operativo, así como la metodología de Trabajo, involucrando a los representantes de los actores del desarrollo territorial.	Secretaria de Planeación, sectoriales e institutos descentralizados.	Plan de Desarrollo Municipal	Todos los Procesos, entidades públicas y privadas y la comunidad
Alcalde	Plan de	Formular,	Secretario de	Plan	Todos los



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Municipal Electro y el Secretario de despacho del Sector	Desarrollo.	concertar y adoptar el Plan Estratégico, Sectorial y prospectivo, con base en la estructura y el esquema operativo, así como la metodología de Trabajo, involucrando a los representantes de los actores del desarrollo sectorial.	Planeación	Estratégico, Sectorial y prospectivo.	Procesos, entidades públicas y privadas y la comunidad del Sector

VERIFICAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los productos y/o servicios no conformes.</li> <li>• Auditoria interna de calidad.</li> <li>• Revisión por la Dirección.</li> <li>• Realizar seguimiento indicadores de gestión.</li> </ul>

ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejoramiento</li> <li>• Acciones de mejora</li> </ul>

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<p><b>Talento Humano:</b> Funcionarios Públicos</p> <p><b>Infraestructura:</b> Equipo de Computo Impresora Papelería. Sistema de comunicaciones (Correo dirigido, Internet, etc.).</p> <p><b>Ambiente de Trabajo:</b> Condiciones</p>	Ver Batería de Indicadores



Normales	
----------	--

REQUISITOS APLICABLES		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado Maestro de Documentos</li> <li>Código de Ética.</li> <li>Plan de Desarrollo.</li> <li>Manual de Procedimientos.</li> <li>Manual de calidad.</li> </ul>	4.1 – 5.1 – 5.3 – 5.4 – 5.5 – 5.6 – 6.1 – 8.2 – 8.5	Ver Normograma

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
Ver Mapa de Riesgos

PROCESO	Gestión para el Desarrollo
OBJETIVO	Promover y orientar el desarrollo de planes, programas y proyectos desde las áreas socioculturales, económicas, políticas, educativas, de salud y participación para la comunidad, mediante el desarrollo de acciones de mejoramiento continuo que permita una eficiente y eficaz cubrimiento de necesidades.
ALCANCE	Inicia con identificación de las necesidades de la comunidad florianoense y va hasta la Formulación, Ejecución y Evaluación de proyectos de Desarrollo para el Municipio.
RESPONSABLE	Secretario/a de Planeación

PLANEAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las necesidades.</li> <li>Planificar y priorizar proyectos con base a las necesidades.</li> <li>Gestionar los recursos de orden Municipal, Departamental y Nacional necesarios para garantizar la ejecución de los programas y proyectos del sector.</li> <li>Definir y gestionar los recursos humanos, económicos y tecnológicos.</li> <li>Definir las metodologías, equipos de trabajo y responsables directos.</li> <li>Solicitar apoyo logístico.</li> </ul>



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Planificación Estratégica.	Plan de Desarrollo Municipal. Políticas, planes y programas de orden Departamental y Nacional.	Socializar las Políticas de Desarrollo del Municipio (socioculturales, económicas, políticas, educativas, de salud y participación)	Funcionarios idóneos	Comunidad sensibilizada y Requerimientos de Asesoría Técnica.	Comunidad.
Gestión Contractual Desarrollo del Talento Humano Gestión Financiera.	Políticas, planes y programas de orden Municipal, Departamental y Nacional. Recursos requeridos. Bienes y Servicios a Contratar.	Fomentar, desarrollar y ejecutar Planes y Programas mediante las ejecuciones de proyectos de desarrollo socioculturales, económicas, políticas, educativas, de salud y participación.	Funcionarios idóneos	Planes y Proyectos de Desarrollo ejecutados.	Gestión Contractual. Comunidad
Planificación Estratégica, Gestión Contractual Gestión Financiera.	Políticas, planes y programas de orden Municipal, Departamental Nacional. Recursos requeridos, Convenios Institucionales.	Promover, proporcionar y fortalecer acciones en beneficio del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio.	Funcionarios idóneos	Desarrollo de actividades socioculturales, económicas, políticas, educativas, de salud y participación.	Comunidad.



### VERIFICAR

- Analizar los productos y/o servicios no conformes.
- Auditoria interna de calidad
- Revisión del cumplimiento legal
- Realizar seguimiento indicadores de gestión

### ACTUAR

- Planes de Mejoramiento
- Acciones de mejora.

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<p><b>Talento Humano:</b> Funcionario Publico</p> <p><b>Infraestructura:</b> Equipo de Computo Impresora Papelería. Sistema de comunicaciones (Correo dirigido, teléfono, Internet, intranet, etc.).</p> <p><b>Ambiente de Trabajo:</b> Condiciones Normales.</p>	Ver Bateria de Indicadores

### REQUISITOS APLICABLES

DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado Maestro de Documentos y Registros.</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Plan de Desarrollo Municipal.</li> <li>• Manual de Procedimientos.</li> <li>• Manual de calidad.</li> </ul>	7.1 – 7.2 – 7.4 – 7.5 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5	Ver Normograma

### ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Ver Mapa de Riesgos

**PROCESO**

**Gestión en Salud**



<b>OBJETIVO</b>	Adelantar una adecuada gestión del sector salud que garantice a la población florianoense una prestación de servicios en términos de accesibilidad, calidad y oportunidad.
<b>ALCANCE</b>	Aplica para las actividades de aseguramiento, dirección del sistema de seguridad Social en salud, salud pública y prestación de servicios de salud.
<b>RESPONSABLE</b>	Secretario/a de Salud

PLANEAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Municipal de Desarrollo</li> <li>• Plan Territorial de Salud</li> <li>• Programación de visitas de Inspección, vigilancia y control (I.V.C) a los actores del S.G.S.S.S</li> </ul>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
FOSYGA Ministerio de la Protección Social	BDUA SISBEN Régimen Subsidiado	Gestión de Aseguramiento	Secretaria/o de Salud	Liquidación Mensual de afiliados al régimen subsidiado	Población vulnerable del Municipio
Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) ESE	Derechos de petición Tutelas Acuerdos interinstitucionales Solicitudes, quejas y reclamos.	Prestación de Servicios	Secretaria/o de Salud Gerente Hospital EPS's	Contratos E.S.E. Implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en la Atención en salud	E.S.E. Población Vulnerable por fuera del Régimen Subsidiado-Comunidad en general



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Oficinas Gestoras Proceso Gestión financiera.	Programas y Proyectos viabilizados	Salud Pública	Secretaria/o de Salud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratos E.S.E.</li><li>• Programas de Promoción de la salud y la calidad de vida, Prevención de los riesgos en salud, Recuperación y superación de los daños en salud, Vigilancia en salud y gestión del conocimiento</li></ul>	Población del Municipio



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
		Programas: Promoción Social, emergencias y desastres y Riesgos profesionales		Calidad en el Servicio de Salud Planes de Mejoramiento Programas de promoción social a grupos vulnerables. Programas de fortalecimiento de la Red de Urgencias. Programas de promoción de afiliación al sistema de riesgos profesionales.	Población del Municipio
		Programas de Prevención, Vigilancia y Control		Interventorías y auditorías a E.P.S's, E.S.E. y demás actores del sistema.	Población del Municipio Establecimientos prestadores de servicios de salud y/o representantes legal.



### VERIFICAR

- Comprobación de cumplimiento de estándares de habilitación.
- Comprobación de alcance de objetivos establecidos en los programas y proyectos.
- Seguimiento de indicadores de gestión
- Cumplimiento al cronograma de I.V.C

### ACTUAR

- Procesos sancionatorios.
- Planes de Mejoramiento
- Acciones de Mejora

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Talento Humano:</b> Servidores públicos y contratistas calificados.</li> <li>• <b>Infraestructura:</b> Edificio, equipos y muebles de oficina, equipos de cómputo, página web.</li> <li>• <b>Ambiente de Trabajo:</b> sistemas de iluminación y ventilación.</li> </ul>	Ver Batería de Indicadores

### REQUISITOS APLICABLES

DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
Formatos de Calidad Formularios del Ministerio de la Protección Social	4.2.4 – 7.1 – 7.2 – 7.4 – 7.5 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5	Ver Normograma

### ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Ver Mapa de Riesgos

<b>PROCESO</b>	<b>Convivencia Ciudadana</b>
<b>OBJETIVO</b>	Coordinar y articular actividades relacionadas con la promoción de la garantía de los Derechos de los Ciudadanos, en procura



	de una sana convivencia social, psicológica, moral, económica, política y ambiental en el Municipio.
<b>ALCANCE</b>	Aplica a todas las actividades relacionadas con el Proceso de Convivencia Ciudadana del Municipio.
<b>RESPONSABLE</b>	Secretario/a de Gobierno

<b>PLANEAR</b>
Identificar los Programas y proyectos estipulados en el Plan de Desarrollo para el proceso de Convivencia Ciudadana. Cronogramas de actividades lúdico – pedagógicas con el fin de prevenir la violación de DDHH

<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE QUE EJECUTA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Comunidad	Necesidad Básica Insatisfecha	Atender población vulnerable y comunidad en general	Secretario de Gobierno Comisaría de Familia	Registro persona atendida Procesos Administrativos y Extraprocesales	Gestión para el Desarrollo Gestión en Salud ESE Comunidad
Comunidad	Requerimientos del Estado Situación de Orden Público	Conformación del consejo de Política social y proyección de políticas en beneficio del Orden público y de la Población más vulnerable del Municipio	Secretario de Gobierno Inspección de Policía	Acto administrativo Oficios Remisorios al Despacho del Alcalde Municipal Consejos Comunitarios	Concejo Municipal Despacho del Alcalde Municipal Comunidad en General Consejos Comunitarios



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Miembros del Consejo de Seguridad	Detección de alerta o amenaza contra el orden publico	Coordinar y realizar los Consejos de Seguridad Municipal	Secretario de Gobierno	Plan de Acción	Miembros del Concejo de Seguridad
Comité Local de Emergencia SAT	Información de posibles lugares de Riesgo (Prevención de desastres, Posible vulneración de los derechos de los ciudadanos)	Acompañar a la comunidad ubicada en Zonas de Riesgo (Desastres y Orden Público) en el Municipio.	Oficina de Planeación	Informe de Visita* Censo	Despacho del Alcalde Municipal Entidades Operativas Comuna d

VERIFICAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoria interna</li> <li>• Control del Servicio No Conforme</li> <li>• Seguimiento Indicadores de gestión</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> <li>• Revisión del Cumplimiento Legal</li> </ul>

ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejoramiento</li> <li>• Acciones de mejora</li> </ul>

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<b>Talento humano:</b> Funcionarios Públicos <b>Infraestructura:</b> Equipos de Cómputo, Equipos de Oficina, Software. <b>Ambiente de Trabajo:</b> Iluminación	Ver Batería de Indicadores



REQUISITOS APLICABLES		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Plan de Desarrollo.</li> <li>• Manual de Procedimientos</li> <li>• Manual de Operación por Procesos</li> <li>• Manual de calidad</li> </ul>	7.1 – 7.2 – 7.4 – 7.5 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.3 – 8.4 – 8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3	Ver Normograma

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
Ver Mapa de Riesgos

<b>PROCESO</b>	<b>Gestión Administrativa</b>
<b>OBJETIVO</b>	Brindar una atención oportuna, eficiente, eficaz y efectiva a los usuarios que se manifiestan con el accionar y servicios que presta o suministra la Administración Municipal
<b>ALCANCE</b>	Involucra todas las actividades de Gestión Administrativa
<b>RESPONSABLE</b>	Secretario/a de Gobierno

PLANEAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir los recursos necesarios para el desarrollo efectivo de las actividades administrativas</li> </ul>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Comunidad Entidades	Petición Queja Reclamo	Administrar las Peticiones, quejas y reclamos (PQR)	Auxiliar Administrativo	Asignación de responsabilidad Solicitud resuelta	Todos los Procesos Comunidad Entidades
Comunidad Entidades	Correspondencia	Administrar la correspondencia	Auxiliar Administrativo	Radicación Revisión Delegación	Todos los Procesos



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
		ncia			
Todos los procesos	Documentos relacionados	Expedir y notificar los Actos Administrativos	Alcalde Secretario de Despacho	Acto Administrativo	Comunidad Entidades
Contratistas ONG's Entidades	Dotación	Administrar los bienes muebles de la Entidad a su cargo	Secretaria del Despacho	Relación de Inventarios	Todos los Procesos Entes Municipales Comunidad

#### VERIFICAR

- Analizar los productos y/o servicios no conformes.
- Auditoria interna de calidad.
- Revisión del cumplimiento legal.
- Realizar seguimiento indicadores de gestión.

#### ACTUAR

- Planes de Mejoramiento
- Acciones de mejora

#### RECURSOS

**Talento Humano:** Funcionario Publico  
**Infraestructura:** Equipo de Cómputo  
 Impresora Papelería.  
 Sistema de comunicaciones (Correo dirigido, Internet, etc.).  
**Ambiente de Trabajo:** Condiciones Normales

#### INDICADOR(ES)

Ver Batería de Indicadores



<b>REQUISITOS APLICABLES</b>		
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	<b>NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009</b>	<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado Maestro de Documentos</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Plan de Desarrollo.</li> <li>• Manual de Procedimientos.</li> <li>• Manual de calidad.</li> </ul>	4.1 – 4.2.3 – 4.2.4 – 5.5.3 – 7.2.3 – 8.2	Ver Normograma

<b>ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>
Ver Mapa de Riesgos

<b>PROCESO</b>	<b>Gestión Financiera</b>
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar y administrar los recursos financieros del Municipio, buscando asignar a todas las dependencias, planes y programas de la Administración Municipal, los recursos en forma oportuna, eficiente y racional para el desarrollo de las actividades propias enmarcadas en la Ley.
<b>ALCANCE</b>	Desde el recaudo de ingresos hasta la proyección y asignación de recursos.
<b>RESPONSABLE</b>	Secretaria/o de Hacienda Municipal

<b>PLANEAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer metas cuantificables de recaudo, financiamiento, manejo de la deuda e inversión, los mecanismos necesarios para su cumplimiento y los indicadores para su seguimiento y control.</li> <li>• Elaborar el Plan Financiero del Municipio.</li> <li>• Elaborar Maco Fiscal de mediano y largo plazo</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Establecer Plan Anual Mensualizado de Caja (PAC).</li> </ul>

<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE QUE EJECUTA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Contribuyente	Expediente de Fiscalización a Cobro Coactivo	Dar cumplimiento al pago de impuestos y multas establecidas por medio de la fiscalización y cobro coactivo.	Secretaría/o de Hacienda Municipal	Acta de cierre o notificación a Cobro Coactivo. Documento de Recaudo	Gestión Financiera Contribuyente
Tesorería	Reserva presupuestal Soportes para el pago de cuentas	Reconocer y establecer las cuentas pendientes de pago a 31 de diciembre del año en curso y autorizar pagos de la vigencia	Secretaría/o de Hacienda Municipal	Cheque Relación de cuentas pendientes	Gestión Financiera Despacho del Alcalde
Secretarías de Despacho	Información de ingresos Reserva de caja Saldos de compromisos y/o contratos por ejecutar	Preparar y elaborar el Presupuesto General del Municipio y constituir reserva de apropiación.	Secretaría/o de Hacienda Municipal	Acuerdo de Aprobación del Presupuesto	Despacho del Alcalde Secretarías de Despacho Concejo Municipal Comunidad
Planes, Programas y Proyectos	Requerimiento de Cuentas Bancarias	Apertura de cuentas bancarias	Secretaría/o de Hacienda Municipal	Chequeras	Banco Administración Municipal
Gestión Contractual	Factura o Cuenta de cobro Orden de pago	Elaboración de CDP, RP, CG, CE y Cheques	Tesorería	CDP RP CG CE Cheque	Contratistas Todos los Procesos



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Tesorería	CDP, RP comprometidos y/o de Obligaciones contraídas	Elaborar Ejecución Presupuestal.	Tesorería	Ejecuciones Presupuestales	Todos los Procesos Despacho del Alcalde Concejo Municipal
Comunidad Contratista	Documento de Identidad Contrato Factura	Expedición de estampillas	Tesorería	Recibo de Estampilla	Grupo de Estampillas de Gobernación
Presupuesto Gestión Contractual	Solicitud de informe Información de Presupuesto Información Contable	Rendir informes contables a los diferentes entes de control y dependencias internas, así como elaborar los Estados Financieros de la Entidad	Contador	Informe correspondiente Estados Financieros	Entes de control y dependencias internas
Entidades Bancarias	Extractos Bancarios	Realizar Conciliaciones Bancarias	Contador	Conciliaciones Bancarias	Gestión Financiera



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Ministerio de Hacienda Tesorería	Pagaré Comunicado que informa el Plan de Pagos Estado de Créditos	Realizar el control del servicio de la deuda pública conforme a lo establecido en las normas vigentes	Secretaría/o de Hacienda Municipal	CDP, RP, CE y CG Informe del estado de la deuda pública y órdenes de pago. Reporte informe mensual de pagos con la proyección de pagos.	Gestión Financiera Contraloría General del Departamento o Entidad Financiera

#### VERIFICAR

- Auditoria internas
- Control del Servicio No Conforme
- Seguimiento Indicadores de gestión
- Revisión por la Dirección
- Revisión del Cumplimiento Legal

#### ACTUAR

- Planes de Mejoramiento
- Acciones de mejora

#### RECURSOS

**Talento Humano:** Servidores públicos.  
**Infraestructura:** Edificio, equipos y muebles de oficina, equipos de cómputo, página web, Software Contable.  
**Ambiente de Trabajo:** sistemas de iluminación y ventilación.

#### INDICADOR(ES)

Ver Batería de Indicadores



REQUISITOS APLICABLES		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado Maestro de Documentos y Registros.</li> <li>Código de Ética.</li> <li>Plan de Desarrollo</li> <li>Manual de Procedimientos.</li> <li>Manual de calidad.</li> </ul>	4.2.4 – 7.4.3 – 8.2.2 – 8.4 – 8.5	Ver Normograma

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
Ver Mapa de Riesgos

<b>PROCESO</b>	<b>Gestión Contractual</b>
<b>OBJETIVO</b>	Determinar las actividades de análisis, revisión, asesoría y coordinación de las etapas contractuales que realiza la Administración Municipal, aplicando la normatividad vigente.
<b>ALCANCE</b>	A todos los Procesos de la Alcaldía de Florián
<b>RESPONSABLE</b>	Secretario/a de Gobierno

PLANEAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectar la necesidad (Plan de Compras)</li> <li>Realiza la verificación presupuestal</li> <li>Determinar la asignación de las actividades dependiendo del tipo y la modalidad de contratación a la dependencia que corresponda.</li> <li>Revisar la documentación del proceso contractual.</li> <li>Proyectar las actividades a realizar en la etapa precontractual, contractual y post contractual.</li> </ul>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Todos los Procesos	Estudios de factibilidad, documentos previos Estudios Previos	Realizar la revisión técnica y jurídica de todas las etapas Pre-contractuales de los tipos de contratación (Licitación Pública, Selección Abreviada, Subasta Inversa y Concurso de Méritos) y actos administrativos que requiera la contratación aplicando la normatividad vigente.	Oficinas Gestoras	Pre-Pliegos de Condiciones Pliego de condiciones Acto administrativo	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Revisión y estudio de las propuestas	Realizar las audiencias que se desarrollen en los procesos de Contratación Pública de acuerdo con las directrices y la normatividad vigente.	Oficina Gestora. Secretario de Gobierno	Actas de cierre revisión de las propuestas.	Alcaldía de Florián Oficina gestora. Contrata.
Todos los Procesos	Aprobación de la propuesta contractual	Elaborar y revisar los contratos con las minutas para cada la modalidad de contrato seleccionado de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.	Secretario de Gobierno	Contratos y Minutas de los Contratos	Todos los Procesos Contrata
Todos los Procesos Supervisores Interventores Entes de control Contrata	Observación de la ejecución y desarrollo del Contrato	Coordinar las acciones para el cumplimiento de las especificaciones técnicas y normas legales vigentes en la ejecución de los contratos.	Oficina Gestora Supervisores Interventores	Expediente del contrato con: • Informes de la ejecución • Actas parciales • Oficios.	Todos los Procesos Supervisores Interventores, Entes de control Contrata.



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Todos los Procesos	Finalización de contratos	Proyectar las actividades que se desarrollan en la terminación de los contratos celebrados por el Municipio de acuerdo con la normatividad.	Secretario de Gobierno Oficina Gestora	Actos administrativos, Actas de terminación y liquidación de los contratos	Todos los Procesos Contratas Comunidad

#### VERIFICAR

- Control Contratación
- Documentación de los contratos que se realizan
- Registros de los contratos y las minutas de los contratos
- La liquidación y posterior archivo de la documentación de los contratos que se realizan
- Analizar los productos y/o servicios no conformes.
- Auditoría interna de calidad.
- Realizar seguimiento indicadores de gestión.

#### ACTUAR

- Planes de Mejoramiento
- Acciones de Mejora

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<b>Talento Humano:</b> Funcionario Publico <b>Infraestructura:</b> Equipo de Cómputo, Impresora, Papelería. Sistema de comunicaciones (Correo dirigido, Internet, etc.) <b>Ambiente de Trabajo:</b> Condiciones Normales.	Ver Batería de Indicadores



REQUISITOS APLICABLES		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado Maestro de Documentos y Registros</li> <li>Código de Ética.</li> <li>Código de Buen Gobierno</li> <li>Plan de Desarrollo Municipal.</li> <li>Plan Operativo Anual de Inversiones</li> <li>Manual de Procedimientos.</li> <li>Manual de Calidad.</li> <li>Manual de Contratación.</li> <li>Plan Único de Cuentas</li> </ul>	7.4 - 8.2.3 - 8.4 - 8.5	Ver Normograma

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
Ver Mapa de Riesgos

<b>PROCESO</b>	<b>Gestión del Talento Humano</b>
<b>OBJETIVO</b>	Lograr una ventaja competitiva en la prestación de los servicios de la Administración Municipal mediante una eficiente administración del Talento Humano.
<b>ALCANCE</b>	Involucra todas las actividades del Proceso de Gestión del Talento Humano.
<b>RESPONSABLE</b>	Secretario/a de Gobierno

PLANEAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas del Talento Humano</li> <li>Plan de Capacitación</li> </ul>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Todos los Procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vacancia del cargo</li><li>• Manual de funciones y Competencias Laborales y hojas de vida</li><li>• Hoja de vida</li><li>• Acto Administrativo</li><li>• Requisitos para la Posesión</li><li>• Acta de Posesión</li></ul>	SITUACIONES ADMINISTRATIVAS Selección, Vinculación y Posesión	Secretario de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoja de vida del archivo o solicitadas externamente</li><li>• Selección de los posibles aspirantes al cargo</li><li>• Aspirante a ocupar el cargo</li><li>• Nombramiento del funcionario</li><li>• Funcionario Notificado</li><li>• Funcionario Posesionado</li></ul>	Funcionario Posesionado
Funcionario posesionado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de Inducción</li><li>• Historia Laboral</li><li>• Carta de Presentación</li></ul>	Inducción	Secretario de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funcionario Inducido</li><li>• Funcionario examinado</li><li>• Funcionario Presentado</li></ul>	Funcionario Ingresado



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
funcionario o competente de acuerdo a la novedad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Novedades</li><li>• Informes de Nomina</li></ul>	Nomina	Tesorero	<ul style="list-style-type: none"><li>• Novedades para ser aplicadas en la nomina</li><li>• Nomina procesada</li><li>• Entrega de informes</li><li>• Pago de la nómina a los funcionarios</li></ul>	Funcionarios
Funcionarios	Solicitud Incapacidad	Licencias remuneradas y no remuneradas a los servidores públicos	Secretario de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Licencia Remunerada</li><li>• Licencia no Remunerada</li></ul>	Funcionario y/o Historias Laborales
Todos los Procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicaciones de Concertación</li><li>• Solicitud de reconocimiento de vacaciones en dinero</li></ul>	Vacaciones de los Servidores Públicos	Secretario de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funcionario en vacaciones</li><li>• Reconocimiento de vacaciones en dinero al funcionario</li></ul>	Funcionarios de la Administración Municipal
Funcionario	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de traslado</li><li>• Necesidad Servicio</li><li>• Estudio de Reorganización</li></ul>	Traslados	Secretario de Gobierno	Funcionario Traslado	Proceso relacionado



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Procuraduría, Fiscalía o Control Disciplinario	Orden judicial o Sanción Disciplinaria	Suspensión de servidores públicos por decisión administrativa y/o judicial	Secretario de Gobierno	Funcionario Suspendido	Funcionario
Funcionarios o entidad competente que solicita la desvinculación	Acto Administrativo que soporta la desvinculación	Retiro (voluntario) de Servidores Públicos	Secretario de Gobierno	Funcionario notificado	Funcionarios interesados o involucrados
Todos los Procesos	Necesidades detectadas o solicitadas	BIENESTAR SOCIAL Y LABORAL Capacitación y/o Reinducción	Secretario de Gobierno	Registro de Asistencia	Funcionario Capacitado
Funcionarios de la Administración Departamental	Necesidades detectadas de programas de bienestar social laboral y salud ocupacional	Programas de Salud Ocupacional	Secretario de Gobierno	Programa	Funcionarios de la Administración Municipal
Secretario de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitación</li> <li>• Formatos de evaluación del desempeño</li> <li>• Formato de concertación de objetivos</li> </ul>	Evaluación del Desempeño	Secretario de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos concertados</li> <li>• Calificación de mitad de periodo</li> <li>• Calificación Definitiva</li> <li>• Necesidades de Capacitación Identificadas</li> </ul>	Funcionarios de la Administración Municipal



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Instituciones Educativas	Solicitud Necesidad Interna y Externa	Convenio Instituciones Educativas	Secretario de Gobierno	Estudiantes en practica	Administración Municipal

#### VERIFICAR

- Analizar los productos y/o servicios no conformes.
- Revisión del cumplimiento legal.
- Realizar seguimiento indicadores de gestión.
- Monitoreo al mapa de riesgos.

#### ACTUAR

- Planes de Mejoramiento
- Acciones de Mejora.

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<p><b>Talento Humano:</b> Servidor Publico</p> <p><b>Infraestructura:</b> Equipo de Cómputo, Impresora, Fotocopiadora, Papelería, Sistema de comunicaciones (Correo dirigido, teléfono, Internet, intranet, etc.).</p> <p><b>Ambiente de Trabajo:</b> Condiciones Normales.</p>	Ver Batería de Indicadores

#### REQUISITOS APLICABLES

DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado Maestro de Documentos y Registros.</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>• Manual de Funciones</li> </ul>	4.2.4 – 6.2 – 8.3 – 8.4 – 8.5	Ver Normograma.



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Operación por Procesos</li> <li>• Manual de Calidad.</li> </ul>		
--	--	--

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
Ver Mapa de Riesgos

<b>PROCESO</b>	<b>Gestión Documental</b>
<b>OBJETIVO</b>	Controlar los documentos requeridos para la generación de evidencias de las actividades de la Entidad, así como recuperar, clasificar, organizar, conservar, seleccionar y preservar metodológicamente el Archivo de Gestión, Central e Histórico de la administración municipal, con el fin de garantizar su acceso, consulta, transferencia y conservación.
<b>ALCANCE</b>	Aplica a todos los Procesos del Municipio
<b>RESPONSABLE</b>	Secretario/a de Gobierno

PLANEAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir las Políticas para la implementación del sistema de Gestión Documental.</li> <li>• Identificar los recursos necesarios.</li> </ul>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Gestión de Calidad. Archivo General de la Nación. Consejo Departamental de Archivo.	Políticas de Control de Documentos y Control de Registros.	Aplicar las políticas del Sistema de Gestión Documental en la producción de la documentación institucional.	Personal Administrativo de la Entidad	Control sobre la documentación generada.	Todos los Procesos.



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Comunidad Entidades Entidades de Control	Documentación interna y externa	Recepcionar, radicar y tramitar la documentación interna y externa según corresponda.	Personal según corresponda.	Control en la admisión y distribución de la documentación	Todos los procesos
Gestión de Calidad. Archivo General de la Nación. Consejo Departamental de Archivo.	Ley 594 de 2000	Almacenar, conservar y custodiar los documentos internos y externos según las especificaciones de Ley.	Personal Administrativo	Tablas de Retención Documentos Archivados.	Archivo Municipal
Gestión de Calidad. Archivo General de la Nación. Consejo Departamental de Archivo.	Políticas y normatividad establecida para la Gestión Documental	Aplicar las políticas del Sistema de Gestión Documental en la consulta de la documentación institucional.	Personal según corresponda.	Controles en la Consulta de la documentación institucional	Todos los procesos

#### VERIFICAR

- Analizar los productos y/o servicios no conformes.
- Auditoria interna de calidad y del Sistema de Control Interno
- Revisión del cumplimiento legal
- Realizar seguimiento indicadores de gestión

#### ACTUAR

- Planes de Mejoramiento
- Acciones de mejora



RECURSOS	INDICADOR(ES)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Talento Humano:</b> Funcionario Público</li> <li>• <b>Infraestructura:</b> Equipo de Computo Impresora Papelería. Sistema de comunicaciones (Correo dirigido, teléfono, Internet, etc.).</li> <li>• <b>Ambiente de Trabajo:</b> Condiciones Normales.</li> </ul>	Ver Batería de Indicadores

REQUISITOS APLICABLES		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado Maestro de Documentos y Registros.</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Plan de Desarrollo Municipal.</li> <li>• Manual de Procedimientos.</li> <li>• Manual de calidad.</li> </ul>	4.2.1 – 4.2.3 – 4.2.4 – 8.5	Ver Normograma

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
Ver Mapa de Riesgos

<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de Calidad</b>
<b>OBJETIVO</b>	Dirigir y controlar en el Municipio lo relativo a la calidad, mediante la realización de actividades coordinadas con lo diferentes procesos y sus responsables.
<b>ALCANCE</b>	Aplica a todos los Procesos del Municipio.
<b>RESPONSABLE</b>	Secretario/a de Gobierno

PLANEAR
Definir Procesos de la Entidad Definir el programa y Plan de Auditorías Internas



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
<b>AUDITORIA INTERNA</b>					
Sistema de Gestión de la Calidad	Programa de Auditorias	Planificar y ejecutar el Programa así como el Plan de Auditoria Internas de Calidad.	Representante de la Alta Dirección	Auditorias Ejecutadas Hallazgos de Auditorias	Sistema de Gestión de la Calidad
Sistema de Gestión de la Calidad	Informe para la Alta dirección	Presentar el Informe final del ciclo de Auditoria para la Alta dirección y su correspondiente archivo	Representante de la Alta Dirección	Informe de Auditorias	Alta Dirección
<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>					
Todos los Procesos	Resultados de Indicadores	Recolectar la información relacionada con la gestión de los procesos para su análisis y mejora continua.	Representante de la Alta Dirección	Tablero de Indicadores Completo de la Entidad	Gestión de Calidad
Gestión de Calidad	Indicadores Clasificados	Generar informe para el mantenimiento del sistema.	Representante de la Alta Dirección	Informe de Revisión para la Dirección	Alcalde Planificación Estratégica
<b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b>					
<b>Acción Correctiva</b>					
Gestión de Calidad Control y Evaluación	No conformidades detectadas	Determinar Acciones Correctivas producto de las No Conformidades detectadas y su posterior cierre.	Representante Alta Dirección	Plan de Mejoramiento	Control y Evaluación Todos los Procesos
<b>Acción Preventiva</b>					



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Gestión de Calidad Control y Evaluación	Acción Preventiva evidenciada	Determinar Acciones Preventivas del Mapa de Riesgos para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y su posterior cierre.	Representante Alta Dirección	Plan de Mejoramiento	Gestión de Calidad Todos los Procesos
<b>Producto No Conforme</b>					
Todos los Procesos	Formato Producto No Conforme Diligenciado	Identificar los Productos o Servicios No Conformes para su posterior corrección, cierre y archivo de la misma.	Representante Alta Dirección	No conformidad detectada y cerrada	Gestión de Calidad Todos los Procesos

<b>VERIFICAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los productos y/o servicios no conformes</li> <li>• Auditoria Interna de calidad</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> <li>• Realizar seguimiento indicadores de gestión</li> <li>• Análisis de riesgos</li> </ul>

<b>ACTUAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejoramiento</li> <li>• Acciones de mejora</li> </ul>



RECURSOS	INDICADOR(ES)
<b>Talento Humano:</b> Funcionarios Públicos <b>Infraestructura:</b> Equipos de Cómputo, impresoras, papelería, Internet e intranet (Correo dirigido, Correo electrónico, Teléfono, etc.) <b>Ambiente de Trabajo</b>	Ver Batería de Indicadores

REQUISITOS APLICABLES		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado Maestro de Documentos y registros</li> <li>• Código de Ética</li> <li>• Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>• Manual de Procedimientos</li> <li>• Manual de calidad</li> </ul>	4.1 – 4.2.2 – 6.1 -8.1 – 8.2 – 8.3. – 8.4. – 8.5	Ver Normograma

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
Ver Mapa de Riesgos

<b>PROCESO</b>	<b>Control y Evaluación</b>
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar con independencia el sistema de Control Interno, mediante elementos de control que monitoreen en tiempo real la efectiva contribución al logro de los objetivos de la Administración Municipal
<b>ALCANCE</b>	A todos los procesos establecidos en la Alcaldía de Contratación
<b>RESPONSABLE</b>	Secretario/a de Planeación

PLANEAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y Evaluar la normatividad vigente del Sistema de Control Interno.</li> <li>• Programar las actividades de Evaluación al Sistema de Control Interno.</li> <li>• Programar Auditorías Internas.</li> </ul>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Departamento Administrativo de la Función Pública. Planificación	Información suministrada del Sistema de Control Interno.	Realizar la Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno.	Jefe Oficina de Control Interno	Informe de evaluación anual Independiente al Sistema de Control Interno	Alcalde y Miembros del Comité Coordinador Control Interno.



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Estratégica.					
Planificación Estratégica	Programa de auditorías de la vigencia anterior. Plan de Desarrollo Modelo de Operación por Proceso	Elaboración proyecto de auditorías para aprobación del comité Coordinador del sistema de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Programa de auditorias	Alcalde y Miembros del Comité Coordinador Control Interno.
Planificación Estratégica	Programa de Auditorías Internas vigencia actual	Realizar las Auditorías Internas y designación de responsables	Jefe Oficina de Control Interno.	Informe de Auditoría.	Jefe de Control Interno Alcalde Auditado
Todos los Proceso	Planes de Mejoramiento	Realizar seguimiento a los Planes de Mejoramiento	Jefe Oficina de Control Interno.	Informe de avance	Jefe de Control Interno Alcalde Todos los Procesos
Departamento Administrativo de la Función Pública.	Solicitud verbal o escrita	Asesorar a la Alta Dirección de la Alcaldía de Sucre en el Sistema de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Documento respuesta de la Asesoría y/o respuesta verbal	Miembros de la Alta Dirección

**VERIFICAR**

- Analizar los productos y/o servicios no conformes.
- Revisión del cumplimiento legal.
- Realizar seguimiento indicadores de gestión.
- Monitoreo al Mapa de Riesgos.



### ACTUAR

- Planes de Mejoramiento
- Acciones de Mejora.

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<b>Talento Humano:</b> Servidor Publico <b>Infraestructura:</b> Equipo de Computo Impresora Papelería. Sistema de comunicaciones (Correo dirigido, teléfono, Internet, etc.). <b>Ambiente de Trabajo:</b> Condiciones Normales.	Ver Batería de Indicadores

### REQUISITOS APLICABLES

DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Listado Maestro de Documentos y Registros.</li><li>• Código de Ética.</li><li>• Plan de Desarrollo Municipal.</li><li>• Manual de Operación por Procesos</li><li>• Manual de calidad.</li></ul>	4.2.4 - 8.2.2 – 8.2.3	Ver Normograma.

### ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Ver Mapa de Riesgos



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

# ANEXO 8.

## CARACTERIZACIONES

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

<b>PROCESO</b>	<b>Planificación Estratégica</b>
<b>OBJETIVO</b>	Concertar, Elaborar y Adoptar el Plan de Desarrollo Municipal y otros planes como estratégicos, sectoriales y prospectivos.
<b>ALCANCE</b>	Involucra todas las actividades del Proceso Planificación Estratégica
<b>RESPONSABLE</b>	Alcalde Municipal

<b>PLANEAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar el Programa de Gobierno.</li> <li>Identificar el marco legal y normativo.</li> <li>Analizar y estudiar las Guías del DNP, Programas Nacionales, Informe de Empalme y Presupuesto asignación de recursos.</li> <li>Elaborar el cronograma de actividades</li> <li>Elaborar términos de referencia, diligenciar la MGA y registrar el proyecto.</li> </ul>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
DNP, Alcalde Municipal electo Comunidad	Plan Nacional de Desarrollo, Programa Gobierno del Candidato, Acta de empalme. Resultados de los Planes y Programas de la Administración Anterior	Formular, concertar y adoptar el Plan de Desarrollo con base en la estructura y el esquema operativo, así como la metodología de Trabajo, involucrando a los representantes de los actores del desarrollo territorial.	Secretaria de Planeación, sectoriales e institutos descentralizados.	Plan de Desarrollo Municipal	Todos los Procesos, entidades públicas y privadas y la comunidad

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Alcalde Municipal Electo y el Secretario de despacho del Sector	Plan de Desarrollo.	Formular, concertar y adoptar el Plan Estratégico, Sectorial y prospectivo, con base en la estructura y el esquema operativo, así como la metodología de Trabajo, involucrando a los representantes de los actores del desarrollo sectorial.	Secretario de Planeación	Plan Estratégico, Sectorial y prospectivo.	Todos los Procesos, entidades públicas y privadas y la comunidad del Sector

VERIFICAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar los productos y/o servicios no conformes.</li> <li>Auditoría interna de calidad.</li> <li>Revisión por la Dirección.</li> <li>Realizar seguimiento indicadores de gestión.</li> </ul>

ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de Mejoramiento</li> <li>Acciones de mejora</li> </ul>

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<b>Talento Humano:</b> Funcionarios Públicos <b>Infraestructura:</b> Equipo de Cómputo Impresora Papelería. Sistema de comunicaciones (Correo dirigido, Internet, etc.). <b>Ambiente de Trabajo:</b> Condiciones Normales	Ver Batería de Indicadores

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

REQUISITOS APLICABLES		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"><li>Listado Maestro de Documentos</li><li>Código de Ética.</li><li>Plan de Desarrollo.</li><li>Manual de Procedimientos.</li><li>Manual de calidad.</li></ul>	4.1 – 5.1 – 5.3 – 5.4 – 5.5 – 5.6 – 6.1 – 8.2 – 8.5	Ver Normograma

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
Ver Mapa de Riesgos

<b>PROCESO</b>	<b>Gestión para el Desarrollo</b>
<b>OBJETIVO</b>	Promover y orientar el desarrollo de planes, programas y proyectos desde las áreas socioculturales, económicas, políticas, educativas, de salud y participación para la comunidad, mediante el desarrollo de acciones de mejoramiento continuo que permita una eficiente y eficaz cobertura de necesidades.
<b>ALCANCE</b>	Inicia con identificación de las necesidades de la comunidad florianense y va hasta la Formulación, Ejecución y Evaluación de proyectos de Desarrollo para el Municipio.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

<b>RESPONSABLE</b>	Secretario/a de Planeación
--------------------	----------------------------

<b>PLANEAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las necesidades.</li> <li>Planificar y priorizar proyectos con base a las necesidades.</li> <li>Gestionar los recursos de orden Municipal, Departamental y Nacional necesarios para garantizar la ejecución de los programas y proyectos del sector.</li> <li>Definir y gestionar los recursos humanos, económicos y tecnológicos.</li> <li>Definir las metodologías, equipos de trabajo y responsables directos.</li> <li>Solicitar apoyo logístico.</li> </ul>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Planificación Estratégica.	Plan de Desarrollo Municipal. Políticas, planes y programas de orden Departamental y Nacional.	Socializar las Políticas de Desarrollo del Municipio (socioculturales, económicas, políticas, educativas, de salud y participación)	Funcionarios idóneos	Comunidad sensibilizada y Requerimientos de Asesoría Técnica.	Comunidad.
Gestión Contractual Desarrollo del Talento Humano Gestión Financiera.	Políticas, planes y programas de orden Municipal, Departamental y Nacional. Recursos requeridos. Bienes y Servicios a Contratar.	Fomentar, desarrollar y ejecutar Planes y Programas mediante las ejecuciones de proyectos de desarrollo socioculturales, económicas, políticas, educativas, de salud y participación.	Funcionarios idóneos	Planes y Proyectos de Desarrollo ejecutados.	Gestión Contractual. Comunidad

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Planificación Estratégica, Gestión Contractual Gestión Financiera.	Políticas, planes y programas de orden Municipal, Departamental Nacional. Recursos requeridos, Convenios Institucionales.	Promover, proporcionar y fortalecer acciones en beneficio del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio.	Funcionarios idóneos	Desarrollo de actividades socioculturales, económicas, políticas, educativas, de salud y participación.	Comunidad.

VERIFICAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar los productos y/o servicios no conformes.</li> <li>Auditoria interna de calidad</li> <li>Revisión del cumplimiento legal</li> <li>Realizar seguimiento indicadores de gestión</li> </ul>

ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de Mejoramiento</li> <li>Acciones de mejora.</li> </ul>

RECURSOS	INDICADOR(ES)

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

<b>Talento Humano:</b> Funcionario Publico <b>Infraestructura:</b> Equipo de Computo Impresora Papelería. Sistema de comunicaciones (Correo dirigido, teléfono, Internet, intranet, etc.). <b>Ambiente de Trabajo:</b> Condiciones Normales.	Ver Batería de Indicadores
---	----------------------------

REQUISITOS APLICABLES		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado Maestro de Documentos y Registros.</li> <li>Código de Ética.</li> <li>Plan de Desarrollo Municipal.</li> <li>Manual de Procedimientos.</li> <li>Manual de calidad.</li> </ul>	7.1 – 7.2 – 7.4 – 7.5 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5	Ver Normograma

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
Ver Mapa de Riesgos

<b>PROCESO</b>	<b>Gestión en Salud</b>
<b>OBJETIVO</b>	Adelantar una adecuada gestión del sector salud que garantice a la población florianense una prestación de servicios en términos de accesibilidad, calidad y oportunidad.
<b>ALCANCE</b>	Aplica para las actividades de aseguramiento, dirección del sistema de seguridad Social en salud, salud pública y prestación de servicios de salud.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

**RESPONSABLE** Secretario/a de Salud

**PLANEAR**

- Plan Municipal de Desarrollo
- Plan Territorial de Salud
- Programación de visitas de Inspección, vigilancia y control (I.V.C) a los actores del S.G.S.S.S

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
FOSYGA Ministerio de la Protección Social	BDUA SISBEN Régimen Subsidiado	Gestión de Aseguramiento	Secretaria/o de Salud	Liquidación Mensual de afiliados al régimen subsidiado	Población vulnerable del Municipio
Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) ESE	Derechos de petición Tutelas Acuerdos interinstitucionales Solicitudes, quejas y reclamos.	Prestación de Servicios	Secretaria/o de Salud Gerente Hospital EPS's	Contratos E.S.E. Implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en la Atención en salud	E.S.E. Población Vulnerable por fuera del Régimen Subsidiado- Comunidad en general

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Oficinas Gestoras Proceso Gestión financiera.	Programas y Proyectos viabilizados	Salud Pública	Secretaria/o de Salud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratos E.S.E.</li><li>• Programas de Promoción de la salud y la calidad de vida, Prevención de los riesgos en salud, Recuperación y superación de los daños en salud, Vigilancia en salud y gestión del conocimiento</li></ul>	Población del Municipio

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
		Programas: Promoción Social, emergencias y desastres y Riesgos profesionales		Calidad en el Servicio de Salud Planes de Mejoramiento Programas de promoción social a grupos vulnerables. Programas de fortalecimiento de la Red de Urgencias. Programas de promoción de afiliación al sistema de riesgos profesionales.	Población del Municipio
		Programas de Prevención, Vigilancia y Control		Interventorías y auditorías a E.P.S's, E.S.E. y demás actores del sistema.	Población del Municipio Establecimientos prestadores de servicios de salud y/o representante legal.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

VERIFICAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobación de cumplimiento de estándares de habilitación.</li> <li>• Comprobación de alcance de objetivos establecidos en los programas y proyectos.</li> <li>• Seguimiento de indicadores de gestión</li> <li>• Cumplimiento al cronograma de I.V.C</li> </ul>

ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos sancionatorios.</li> <li>• Planes de Mejoramiento</li> <li>• Acciones de Mejora</li> </ul>

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Talento Humano:</b> Servidores públicos y contratistas calificados.</li> <li>• <b>Infraestructura:</b> Edificio, equipos y muebles de oficina, equipos de cómputo, página web.</li> <li>• <b>Ambiente de Trabajo:</b> sistemas de iluminación y ventilación.</li> </ul>	Ver Batería de Indicadores

REQUISITOS APLICABLES		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
Formatos de Calidad Formularios del Ministerio de la Protección Social	4.2.4 – 7.1 – 7.2 – 7.4 – 7.5 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5	Ver Normograma
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
Ver Mapa de Riesgos		

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

<b>PROCESO</b>	<b>Convivencia Ciudadana</b>
<b>OBJETIVO</b>	Coordinar y articular actividades relacionadas con la promoción de la garantía de los Derechos de los Ciudadanos, en procura de una sana convivencia social, psicológica, moral, económica, política y ambiental en el Municipio.
<b>ALCANCE</b>	Aplica a todas las actividades relacionadas con el Proceso de Convivencia Ciudadana del Municipio.
<b>RESPONSABLE</b>	Secretario/a de Gobierno

<b>PLANEAR</b>
Identificar los Programas y proyectos estipulados en el Plan de Desarrollo para el proceso de Convivencia Ciudadana. Cronogramas de actividades lúdico – pedagógicas con el fin de prevenir la violación de DDHH

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Comunidad	Necesidad Básica Insatisfecha	Atender población vulnerable y comunidad en general	Secretario de Gobierno Comisaría de Familia	Registro persona atendida Procesos Administrativos y Extraprocesales	Gestión para el Desarrollo Gestión en Salud ESE Comunidad
Comunidad	Requerimientos del Estado Situación de Orden Público	Conformación del consejo de Política social y proyección de políticas en beneficio del Orden público y de la Población más vulnerable del Municipio	Secretario de Gobierno Inspección de Policía	Acto administrativo Oficios Remisorios al Despacho del Alcalde Municipal Consejos Comunitarios	Concejo Municipal Despacho del Alcalde Municipal Comunidad en General Consejos Comunitarios

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Miembros del Consejo de Seguridad	Detección de alerta o amenaza contra el orden publico	Coordinar y realizar los Consejos de Seguridad Municipal	Secretario de Gobierno	Plan de Acción	Miembros del Concejo de Seguridad
Comité Local de Emergencia SAT	Información de posibles lugares de Riesgo (Prevención de desastres, Posible vulneración de los derechos de los ciudadanos)	Acompañar a la comunidad ubicada en Zonas de Riesgo (Desastres y Orden Público) en el Municipio.	Oficina de Planeación	Informe de Visita* Censo	Despacho del Alcalde Municipal Entidades Operativas Comunidad

**VERIFICAR**

- Auditoria interna
- Control del Servicio No Conforme
- Seguimiento Indicadores de gestión
- Revisión por la Dirección
- Revisión del Cumplimiento Legal

**ACTUAR**

- Planes de Mejoramiento
- Acciones de mejora

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<b>Talento humano:</b> Funcionarios Públicos <b>Infraestructura:</b> Equipos de Cómputo, Equipos de Oficina, Software. <b>Ambiente de Trabajo:</b> Iluminación	Ver Batería de Indicadores

REQUISITOS APLICABLES		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Código de Ética.</li><li>• Plan de Desarrollo.</li><li>• Manual de Procedimientos</li><li>• Manual de Operación por Procesos</li><li>• Manual de calidad</li></ul>	7.1 – 7.2 – 7.4 – 7.5 – 8.2.1 – 8.2.3 – 8.3 – 8.4 – 8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3	Ver Normograma

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
Ver Mapa de Riesgos

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

<b>PROCESO</b>	<b>Gestión Administrativa</b>
<b>OBJETIVO</b>	Brindar una atención oportuna, eficiente, eficaz y efectiva a los usuarios que se manifiestan con el accionar y servicios que presta o suministra la Administración Municipal
<b>ALCANCE</b>	Involucra todas las actividades de Gestión Administrativa
<b>RESPONSABLE</b>	Secretario/a de Gobierno

PLANEAR
<ul style="list-style-type: none"><li>Definir los recursos necesarios para el desarrollo efectivo de las actividades administrativas</li></ul>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Comunidad Entidades	Petición Queja Reclamo	Administrar las Peticiones, quejas y reclamos (PQR)	Auxiliar Administrativo	Asignación de responsabilidad Solicitud resuelta	Todos los Procesos Comunidad Entidades
Comunidad Entidades	Correspondencia	Administrar la correspondencia	Auxiliar Administrativo	Radicación Revisión Delegación	Todos los Procesos
Todos los procesos	Documentos relacionados	Expedir y notificar los Actos Administrativos	Alcalde Secretario de Despacho	Acto Administrativo	Comunidad Entidades

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Contratistas ONG's Entidades	Dotación	Administrar los bienes muebles de la Entidad a su cargo	Secretaria del Despacho	Relación de Inventarios	Todos los Procesos Entes Municipales Comunidad

VERIFICAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar los productos y/o servicios no conformes.</li> <li>Auditoria interna de calidad.</li> <li>Revisión del cumplimiento legal.</li> <li>Realizar seguimiento indicadores de gestión.</li> </ul>

ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de Mejoramiento</li> <li>Acciones de mejora</li> </ul>

RECURSOS	INDICADOR(ES)
<b>Talento Humano:</b> Funcionario Publico <b>Infraestructura:</b> Equipo de Computo Impresora Papelería. Sistema de comunicaciones (Correo dirigido, Internet, etc.). <b>Ambiente de Trabajo:</b> Condiciones Normales	Ver Batería de Indicadores

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

REQUISITOS APLICABLES		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"><li>Listado Maestro de Documentos</li><li>Código de Ética.</li><li>Plan de Desarrollo.</li><li>Manual de Procedimientos.</li><li>Manual de calidad.</li></ul>	4.1 – 4.2.3 – 4.2.4 – 5.5.3 – 7.2.3 – 8.2	Ver Normograma

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
Ver Mapa de Riesgos

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

<b>PROCESO</b>	<b>Gestión Financiera</b>
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar y administrar los recursos financieros del Municipio, buscando asignar a todas las dependencias, planes y programas de la Administración Municipal, los recursos en forma oportuna, eficiente y racional para el desarrollo de las actividades propias enmarcadas en la Ley.
<b>ALCANCE</b>	Desde el recaudo de ingresos hasta la proyección y asignación de recursos.
<b>RESPONSABLE</b>	Secretaria/o de Hacienda Municipal

<b>PLANEAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer metas cuantificables de recaudo, financiamiento, manejo de la deuda e inversión, los mecanismos necesarios para su cumplimiento y los indicadores para su seguimiento y control.</li> <li>Elaborar el Plan Financiero del Municipio.</li> <li>Elaborar Maco Fiscal de mediano y largo plazo</li> <li>Presupuesto</li> <li>Establecer Plan Anual Mensualizado de Caja (PAC).</li> </ul>

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Contribuyente	Expediente de Fiscalización a Cobro Coactivo	Dar cumplimiento al pago de impuestos y multas establecidas por medio de la fiscalización y cobro coactivo.	Secretaria/o de Hacienda Municipal	Acta de cierre o notificación a Cobro Coactivo. Documento de Recaudo	Gestión Financiera Contribuyente
Tesorería	Reserva presupuestal Soportes para el pago de cuentas	Reconocer y establecer las cuentas pendientes de pago a 31 de diciembre del año en curso y autorizar pagos de la vigencia	Secretaria/o de Hacienda Municipal	Cheque Relación de cuentas pendientes	Gestión Financiera Despacho del Alcalde

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Secretarías de Despacho	Información de ingresos Reserva de caja Saldos de compromisos y/o contratos por ejecutar	Preparar y elaborar el Presupuesto General del Municipio y constituir reserva de apropiación.	Secretaria/o de Hacienda Municipal	Acuerdo de Aprobación del Presupuesto	Despacho del Alcalde Secretarías de Despacho Concejo Municipal Comunidad
Planes, Programas y Proyectos	Requerimiento de Cuentas Bancarias	Apertura de cuentas bancarias	Secretaria/o de Hacienda Municipal	Chequeras	Banco Administración Municipal
Gestión Contractual	Factura o Cuenta de cobro Orden de pago	Elaboración de CDP, RP, CG, CE y Cheques	Tesorería	CDP RP CG CE Cheque	Contratistas Todos los Procesos
Tesorería	CDP, RP comprometidos y/o de Obligaciones contraídas	Elaborar Ejecución Presupuestal.	Tesorería	Ejecuciones Presupuestales	Todos los Procesos Despacho del Alcalde Concejo Municipal
Comunidad Contratista	Documento de Identidad Contrato Factura	Expedición de estampillas	Tesorería	Recibo de Estampilla	Grupo de Estampillas de Gobernación

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	CLIENTE
Presupuesto Gestión Contractual	Solicitud de informe Información de Presupuesto Información Contable	Rendir informes contables a los diferentes entes de control y dependencias internas, así como elaborar los Estados Financieros de la Entidad	Contador	Informe correspondiente Estados Financieros	Entes de control y dependencias internas
Entidades Bancarias	Extractos Bancarios	Realizar Conciliaciones Bancarias	Contador	Conciliaciones Bancarias	Gestión Financiera
Ministerio de Hacienda Tesorería	Pagaré Comunicado que informa el Plan de Pagos Estado de Créditos	Realizar el control del servicio de la deuda pública conforme a lo establecido en las normas legales vigentes	Secretaria/o de Hacienda Municipal	CDP, RP, CE y CG Informe del estado de la deuda pública y órdenes de pago. Reporte informe mensual de pagos con la proyección de pagos.	Gestión Financiera Contraloría General del Departamento Entidad Financiera

**VERIFICAR**

- Auditoria internas
- Control del Servicio No Conforme
- Seguimiento Indicadores de gestión
- Revisión por la Dirección
- Revisión del Cumplimiento Legal

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



CARACTERIZACIÓN	Código: CTA.-PE	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------	--------------------	--------	------------	------

<b>ACTUAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de Mejoramiento</li> <li>Acciones de mejora</li> </ul>

<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADOR(ES)</b>
<p><b>Talento Humano:</b> Servidores públicos.</p> <p><b>Infraestructura:</b> Edificio, equipos y muebles de oficina, equipos de cómputo, página web, Software Contable.</p> <p><b>Ambiente de Trabajo:</b> sistemas de iluminación y ventilación.</p>	Ver Batería de Indicadores

<b>REQUISITOS APLICABLES</b>		
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	<b>NTC ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009</b>	<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado Maestro de Documentos y Registros.</li> <li>Código de Ética.</li> <li>Plan de Desarrollo</li> <li>Manual de Procedimientos.</li> <li>Manual de calidad.</li> </ul>	4.2.4 – 7.4.3 – 8.2.2 – 8.4 – 8.5	Ver Normograma

<b>ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>
Ver Mapa de Riesgos

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



PROCEDIMIENTO	Código:	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------	---------	--------	------------	------

# *ANEXO 9.*

## *FORMATO DE PROCEDIMIENTOS*

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



PROCEDIMIENTO	Código:	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------	---------	--------	------------	------

<b>PROCESO: (al que pertenece)</b>	<b>PROCEDIMIENTO: Nombre del procedimiento</b>
<b>OBJETIVO:</b>	
<b>ALCANCE:</b> A todas las actividades del Procedimiento _____	

FLUJO GRAMA	ETAPA	RESPONSABLE	REQUISITOS	PRODUCCIÓN
	[No-Nombre-Descripción]	[Cargo]	[Punto de Control]	[Registro] [Código]
	1.			

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



PROCEDIMIENTO	Código:	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------	---------	--------	------------	------

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	
<b>DEFINICIONES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
INTERNOS	EXTERNOS

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------

# *ANEXO 10.*

## *Procedimiento para control de documentos*

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------



**PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS**

**CÓDIGO: PR-GD-01**

**VERSIÓN: 0**

**De 2011**

ELABORADO POR:	APROBADO POR:	Copia Controlada: ____
----------------	---------------	------------------------

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------

Cargo: Firma:	Cargo: Firma:	Copia No Controlada: ____ Emitida A:
------------------	------------------	---

## 1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para el control y distribución de la documentación del Sistema de Calidad de tal forma que los funcionarios de las diferentes secretarías mantengan los documentos pertinentes a sus proceso (s), debidamente actualizados.

Dar oportuna fluidez a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad tanto internos como externos.

## 2. ALCANCE

El sistema de control de la documentación aplica a todos los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Florián-Santander.

## 3. TERMINOLOGÍA

**Archivo de Gestión:** Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

**Archivo Central:** Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

**Archivo Histórico:** Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo que necesitan conservación permanente.

**Copia controlada:** Es la copia actualizada de un documento.

**Copia no controlada:** Es la copia de un documento del Sistema de Calidad generada y suministrada, sin tener la responsabilidad de actualizarla.

**Documento:** Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

**Documento Externo:** Documento generado fuera del Sistema de Gestión de la Calidad y que sirve de consulta del mismo.

**Documento Interno:** Documentos generados en la Alcaldía de Florián-Santander para el mantenimiento del Sistema.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------

**Procedimiento:** Serie de actividades relacionadas, a través de las cuales se transforman recursos y se obtiene un producto o servicio.

**Registro:** Documento que presenta resultado obtenido o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (NTC ISO 9000 – NTC GP 1000).

**Serie Documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneo, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.

## 4. DESARROLLO

### 4.1 PARAMETRIZACIÓN

Los documentos y registros elaborados dentro de la Alcaldía de Florián, deben cumplir con el siguiente estándar de presentación y forma:

**Parametrización de Documentos:** la Alcaldía de Florián, define la siguiente estandarización para la elaboración y actualización de documentos.

**Encabezado:** Cada página de un manual, procedimiento, plan de calidad o instructivo del Sistema de Gestión de la Calidad contiene: Nombre de la Entidad que genera el documento (Alcaldía de Florián), Título, Código Interno de Identificación, fecha de actualización y versión.



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág. 1 de 2
-----------------------	---------------------	--------	------------	-------------

**Nombre de la Entidad:** Identificación de la Entidad que genera el documento

**Título del documento:** Nombre del documento.

**Código:** Indica alfanuméricamente la clasificación de los documentos para su fácil ubicación y recuperación. Conlleva una secuencia establecida de la siguiente manera: Eje al que pertenece (Planificación, Misional, Apoyo o

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------

Evaluación); Proceso Institucional; Tipo de documento; Número secuencial del documento y la Fecha de creación del Documento.

**Tabla de Retención Documental:** Corresponde al código preestablecido para el archivo de los documentos.

**Versión:** Indica el número de revisiones o modificaciones que ha tenido el documento a partir de su publicación inicial.

**Pág. \_ de \_:** Indica el número de página respectivo en relación con el total de páginas que hacen parte del documento.

**Pie de página:** Este solo debe aparecer en la portada de un manual, procedimiento, plan de calidad o instructivo.

ELABORADO POR: Cargo: Firma:	APROBADO POR: Cargo: Firma:	Copia Controlada: ____ Copia No Controlada: ____ Emitida A:
------------------------------------	-----------------------------------	---

**Elaborado Por:** Indica el cargo y/o la firma del responsable de documentar la actividad.

**Aprobado Por:** Indica el cargo y/o la firma respectiva del responsable de revisar y aprobar el contenido del documento.

**Copia Controlada / Copia No Controlada:** Se marca el cuadro respectivo, si la copia es controlada o no y relaciona a que área o cargo se le emite el documento.

**4.2 CONTENIDO DEL DOCUMENTO:** Los procedimientos o instructivos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad podrán contener:

**4.2.1. Objetivo General:** Definir el propósito general del documento o instructivo. Este constituye el “por qué”. Todo documento debe tener un objetivo a fin de que se pueda verificar la obtención de logros. Estos deben ser especificados muy claramente y nunca se deben perder de vista.

**4.2.2. Alcance:** Distancia a la que llega la acción, definiendo su importancia y/o su trascendencia.

**4.2.3. Terminología:** Se relacionarán los términos y significados de acuerdo con las actividades documentadas, según se considere necesario para facilitar la aplicación y/o desarrollo de las mismas y su fácil comprensión por parte de otros lectores.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------

**4.2.4. Desarrollo:** se describen las diferentes actividades que hacen parte del instructivo o procedimiento, ya sea por medio de diagramas de flujo, texto, cuadros, gráficos, según se considere conveniente.

Para el uso de diagramas de flujo se debe utilizar la siguiente simbología:

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio/Terminal	Indica la iniciación y terminación del proceso o procedimiento.
	Operación	Describe la actividad o tarea que debe desarrollarse.
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos, dependiendo de una condición dada.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se requiera para el proceso o procedimiento y aporta información para que éste se pueda desarrollar; El nombre del documento debe aparecer en el símbolo. Cuando el documento tiene copias, se ubica el original en primera instancia, luego la primera copia y así sucesivamente. El documento sólo se indica cuando aparece por primera vez en el proceso o procedimiento para no recargar innecesariamente el diagrama de flujo.
	Almacenamiento o Archivo	Se utiliza cuando existe una condición de almacenamiento controlado y se requiere una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad programada; igualmente, cuando se deben archivar los documentos.
	Conector	Es un símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas.



*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------

	<ul style="list-style-type: none"><li>• De rutina</li><li>• De página</li></ul>	<p>El conector puede asumir dos formas:</p> <p>Representa una conexión o enlace de un paso del proceso o procedimiento con otro dentro de la misma página o entre páginas. El símbolo lleva inserto un número.</p> <p>Representa una conexión o enlace en un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente, donde continúa el diagrama de flujo. El símbolo lleva inserta una letra mayúscula.</p>
	Sentido de circulación del flujo de trabajo	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse los distintos pasos. Define de esta manera la secuencia del proceso.
	Datos	Se utiliza cuando se maneja información la cual es registrada a mano alzada en los formatos preestablecidos.
	Datos almacenados	Se utiliza en los casos en que se presente información en medio magnética, como protección o simplificación de su traslado.
	Procedimiento predeterminado	Indica un procedimiento ya establecido, que interactúa dentro de del desarrollo de otro.
	Anotación	Se utiliza para realizar observaciones o notas que ayuden a especificar o aclarar tareas en los diagramas.

## 5. CONTROL DE DOCUMENTOS

La Oficina de Gestión de la Calidad ha definido la metodología para el control de los documentos del S.G.C, así:

**Solicitud y Aprobación de un Documento.** Las personas interesadas en que se cree, modifique o retire un documento, lo solicitan al Comité de Calidad utilizando el formato Solicitud de Documentos y Registros

Un documento que se encuentra disponible en la oficina de Archivo.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------

Los documentos se conservan en su archivo original y es responsabilidad de cada usuario respetar su contenido.

**Revisión y Actualización.** La totalidad de los funcionarios y los Coordinadores de Grupo verifican el cumplimiento de lo escrito en los documentos por lo que cualquier diferencia debe informarla al Comité de Calidad, para la respectiva revisión o actualización.

La Actualización es responsabilidad al Comité de Calidad con apoyo del Comité de Calidad, los cuales apoyaran la toma de decisiones con relación a las modificaciones documentales las cuales serán notificadas a través de las diferentes herramientas que tiene el Sistema de Gestión de la Calidad.

**Identificación de Cambios y Vigencia.** El Comité de Calidad, periódicamente revisa y actualiza la documentación del S.G.C y se registran en el **Control de Cambios**.

El Comité de Calidad, controla cambios y actualizaciones así como la vigencia de los documentos utilizando el Listado Maestro de Documentos donde informa los cambios y la versión actual del documento, además los cambios a los mismos se identifican con otro color de letra

### Disponibilidad de los Documentos

Estos documentos se encuentran disponibles en la carpeta de gestión de la calidad en cada uno de los computadores de las diferentes

**Identificación de los Documentos.** Los documentos del S.G.C están codificados así:

#### F-GD-01

El primer carácter corresponde al tipo de documento que se está implementando:

Abreviatura	Documento
F	Formato
PR	Procedimiento
GU	Guía
CT	Caracterización
I	Instructivo

El segundo grupo de caracteres identifica los procesos que se está implementando

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GA
GESTIÓN CALIDAD	GC
GESTIÓN CONTRACTUAL	GT
GESTIÓN TALENTO HUMANO	GH
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD
GESTIÓN EN SALUD	GS
GESTIÓN FINANCIERA	GF
GESTIÓN PARA EL DESARROLLO	DS
CONTROL Y EVALUACIÓN	CE
CONVIVENCIA CIUDADANA	CV
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PE

El cuarto grupo de caracteres identifica el consecutivo de los documentos que se están empleando en el sistema

**01:** Numero consecutivo

Las **Auditorías Internas de Calidad**, se describen así: Auditorías Internas; un consecutivo del 01 a 99 de la auditoría efectuada; y dos dígitos para el año en que se efectuó la auditoría.

**AI-01-11**

El Comité de Calidad, lleva un control de éstos en el **LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS**

El Comité de Calidad, también identifica en el Listado Maestro de Documentos, los cambios cuando al recibir la **Solicitud de Documentos**, hace referencia a los documentos que han presentado una novedad.

Los documentos obsoletos se identifican y son retirados del sistema.

**Documentos Externos:**

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------

Los documentos de origen externo que se controlan con este procedimiento son aquellos que se relacionan o interactúan con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Florián- Santander (entiéndase que dichos documentos forman parte del Normograma).

Los documentos externos del Sistema de Gestión de la Calidad han sido identificados y se encuentran relacionados en el listado maestro de documentos externos del sistema.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------

<b>PROCESO:</b> Gestión Documental	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Control de Documentos
<b>OBJETIVO:</b> Establecer los lineamientos para el control y distribución de la documentación del Sistema de Calidad de tal forma que los funcionarios mantengan los documentos pertinentes a su(s) proceso(s), debidamente actualizados.	
<b>ALCANCE:</b> A todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad	

FLUJOGRAMA	ETAPA [No-Nombre-Descripción]	RESPONSABLE [Cargo]	REQUISITOS [Punto de Control]	PRODUCCIÓN [Registro] [Código]	TIEMPO
<pre> graph TD     Start([Inicio]) --&gt; Step1[1. Formulación de la necesidad de documentación (creación, derogación o actualización de documentos)]     Step1 --&gt; Decision1{ }     Decision1 --&gt; Step2[2. Análisis de la solicitud de documentación.]     Decision1 --&gt; Step1     Step2 --&gt; Step3[3. Remisión de la solicitud aprobada al responsable del proceso correspondiente]     Step3 --&gt; Step4[4. Elaboración de documento.]     Step4 --&gt; Decision2{ }     Decision2 --&gt; Step4     Decision2 --&gt; Step5[5. Revisión de documentos.]     Step5 --&gt; Step6[6. Registro de documentos]     Step6 --&gt; Step7[7. Divulgación documento]     Step7 --&gt; End([Fin])           </pre>	1. Formulación de la necesidad de documentación (creación, derogación o actualización de documentos)	Funcionarios		Solicitud de Documentos F-GD-01-01	
	2. Análisis de la solicitud de documentación.		Documento, Registro		
	3. Remisión de la solicitud aprobada al responsable del proceso correspondiente				
	4. Elaboración de documento.			Documento Parametrizado, modificado o eliminado	
	5. Revisión de documentos.				
	6. Registro de documentos			Listado Maestro Documentos F-GD-00-01	
	7. Divulgación documento				
	8. Fin del procedimiento				<b>TOTAL</b>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------	---------------------	--------	------------	------

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	Documento creado, modificado o eliminado
<b>DEFINICIONES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
INTERNOS	EXTERNOS

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE REGISTROS	Código: PR-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
----------------------	---------------------	--------	------------	------

# ANEXO 11

## PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTRO

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE REGISTROS	Código: PR-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
----------------------	---------------------	--------	------------	------



**PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTRO**

**CÓDIGO: PR-GD-02**

**VERSIÓN: 0**

**2011**

ELABORADO POR: Cargo: Firma:	APROBADO POR: Cargo: Firma:	Copia Controlada: ___ Copia No Controlada: ___ Emitida A:
------------------------------------	-----------------------------------	---

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



CONTROL DE REGISTROS	Código: PR-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
----------------------	---------------------	--------	------------	------

**PROCESO:** Gestión Documental      **PROCEDIMIENTO:** Control de Registros

**OBJETIVO:** Describir el mecanismo para identificar, recopilar, indizar, clasificar, preservar, manejar, archivar, controlar y disponer adecuadamente los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

**ALCANCE:** A todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad

FLUJOGRAMA	ETAPA [No-Nombre-Descripción]	RESPONSABLE [Cargo]	REQUISITOS [Punto de Control]	PRODUCCIÓN [Registro] [Código]
<pre> graph TD     Start([Inicio]) --&gt; Step1[1. Diligenciar los registros de tal manera que permitan su lectura y comprensión, evitando tachones y enmendaduras]     Step1 --&gt; Step2[2. Almacenar los registros en el área destinada para el archivo, en el tiempo reglamentado por las Tablas de Retención.]     Step2 --&gt; Step3[3. Relacionar los registros o expedientes en el Inventario Documental]     Step3 --&gt; Step4{¿Está en el Inventario?}     Step4 -- Sí --&gt; Step5[5. Entrega a la persona o Entidad solicitante]     Step4 -- No --&gt; Step3     Step5 --&gt; Step6([Fin Procedimiento])           </pre>	1. Diligenciar los registros de tal manera que permitan su lectura y comprensión, evitando tachones y enmendaduras	Funcionarios	F-GD-00-01	Procedimientos Registros Informes Actas
	2. Almacenar los registros en el área destinada para el archivo, en el tiempo reglamentado por las Tablas de Retención.	Funcionarios de la dependencia	Tablas de retención	
	3. Relacionar los registros o expedientes en el Inventario Documental	Funcionarios de la dependencia		Formato Único de Inventario Documental
	4. Préstamo de registros o expedientes	Funcionarios de la dependencia Responsable de Archivo		Control Préstamo de Registros
	5. Entrega a la persona o Entidad solicitante		Control Préstamo de Registros	Afuera – Testigo
	6. Fin Procedimiento			
<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	Inventarios Documentales Préstamo de Registros Afuera – Testigo			

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE REGISTROS	Código: PR-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
----------------------	---------------------	--------	------------	------

<b>DEFINICIONES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	Los expedientes prestados se debe devolver a los cuatro días máximo de haber salido de la Unidad Documental

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
INTERNOS	EXTERNOS
Tablas de Retención Documental Manual de Calidad	Cartilla Clasificación Cartilla Organización Cartilla Selección Cartilla Tablas de Retención

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



AUDITORIA INTERNAS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
--------------------	---------------------	--------	------------	------

# *ANEXO 12*

## *AUDITORIAS INTERNAS*

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



AUDITORIA INTERNAS	Código: PR-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
--------------------	---------------------	--------	------------	------



**AUDITORIAS INTERNAS**

CÓDIGO: PR-CE-01

**VERSIÓN: 0**

2011

ELABORADO POR:	APROBADO POR:	Copia Controlada: _____
Cargo:	Cargo:	Copia No Controlada: _____
Firma:	Firma:	Emitida A: _____

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



AUDITORIA INTERNAS	Código: PR-GD-03	Fecha:	Versión: 0	Pág.
--------------------	---------------------	--------	------------	------

<b>PROCESO: Control y Evaluación</b>	<b>PROCEDIMIENTO: Auditorías Internas</b>
<b>OBJETIVO:</b> Realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de los procesos que lleva a cabo la Entidad.	
<b>ALCANCE:</b> A todas las actividades del Procedimiento de Auditorías Internas.	

FLUJOGRAMA	ETAPA [No-Nombre-Descripción]	RESPONSABLE [Cargo]	REQUISITOS [Punto de Control]	PRODUCCIÓN [Registro] [Código]
	1. Planificar las Auditorías Internas en la Entidad	Control Interno		Programa de Auditoría Interna (F-CE-01)
	2. Comunicar a los líderes la Programación			Carta (F-GD-03) Programa de Auditoría Interna (F-CE-01)
	3. Convocar a los Auditores con 10 días de anticipación a la actividad para presentar el Programa de Auditoría		Programa de Auditoría Interna (F-CE-01)	Validar la asignación de Auditores.
	4. Realizar el Plan de Auditoría de(l) (los) Procesos a auditar	Auditores		Plan de Auditoría (F-CE-02)
	5. Realización de la lista de verificación para la entrevista	Auditores		Lista de Verificación (F-CE-04)
	6. Comunicar a los líderes de procesos o coordinadores de área con tres (3) días de anticipación la realización de la auditoría	Auditores		Comunicación Realización de Auditoría (F-CE-03) Plan de Auditoría (F-CE-02)

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



AUDITORIA INTERNAS	Código: PR-GD-03	Fecha:	Versión: 0	Pág.
--------------------	---------------------	--------	------------	------

<pre> graph TD     A[Inicio] --&gt; B[7. En caso de cambios en el itinerario (fechas, horarios o personas) al Plan de Auditoría, debe comunicarse por escrito con un (1) día de anticipación al grupo auditor]     B --&gt; C[8. Reunión de apertura]     C --&gt; D[9. Se realiza la Auditoría]     D --&gt; E[10. Reunión de cierre]     E --&gt; F[11. Fin del procedimiento]           </pre>	7. En caso de cambios en el itinerario (fechas, horarios o personas) al Plan de Auditoría, debe comunicarse por escrito con un (1) día de anticipación al grupo auditor	Líder del Proceso o Coordinador de área	Carta (F-GD-03)	
	Continúa página 2			
	8. Reunión de apertura	Equipo Auditor		
	9. Se realiza la Auditoría	Audidores Líderes del Proceso Coordinadores de área	Comunicación Realización de Auditoría (F-CE-01-03) Plan de Auditoría (F-CE-01-02)	Hallazgos
	10. Reunión de cierre	Equipo Auditor		Informe de Auditoría (F-CE-05)
	11. Fin del procedimiento			

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	Informe de Auditoría
<b>DEFINICIONES</b>	

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



AUDITORIA INTERNAS	Código: PR-GD-03	Fecha:	Versión: 0	Pág.
--------------------	---------------------	--------	------------	------

<b>OBSERVACIONES</b>	
----------------------	--

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
INTERNOS	EXTERNOS

ELABORO:	REVISO:	APROBÓ:
FIRMA	FIRMA	FIRMA
FECHA:	FECHA:	FECHA:

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: PR-GC-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------

# *ANEXO 13*

## *CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME*

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: PR-GC-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------



**CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

CÓDIGO: PR-GC-02

**VERSIÓN: 0**

2011

ELABORADO POR:	APROBADO POR:	Copia Controlada: _____
Cargo:	Cargo:	Copia No Controlada: _____
Firma:	Firma:	Emitida A: _____

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: PR-GC-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------

<b>PROCESO:</b> Gestión de Calidad	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Producto o servicio No Conforme
<b>OBJETIVO:</b> Estipular los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto o servicio No Conforme.	
<b>ALCANCE:</b> A todas las actividades del Procedimiento Producto o Servicio No Conforme	

FLUJO GRAMA	ETAPA [No-Nombre-Descripción]	RESPONSABLE [Cargo]	REQUISITOS [Punto de Control]	PRODUCCIÓN [Registro] [Código]
	2. Identificar el producto o servicio No Conforme.	Comunidad Funcionarios de la Entidad		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	3. Presentar al Secretaria/o Pertinente	Comunidad Funcionarios de la Entidad		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	4. Iniciar la acción correctiva para eliminar la No Conformidad	--- Responsable del Producto o Servicio		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	5. Aislar el producto o servicio mientras se resuelve. Si el servicio tiene un plazo de ley, debe reiniciarse el procedimiento			
	6. Aplicar la acción propuesta	Responsable del Producto o Servicio	Plan Mejoramiento (F-CE-06) de	
	7. Verificar la efectividad de la acción	Secretaria/o Pertinente		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: PR-GC-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------

FLUJO GRAMA	ETAPA [No-Nombre-Descripción]	RESPONSABLE [Cargo]	REQUISITOS [Punto de Control]	PRODUCCIÓN [Registro] [Código]
	Continúa página 2			
	Continúa página 2			
	8. Archivar el Plan de Mejoramiento	Secretaria/o Pertinente		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	9. Fin del Procedimiento			

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	Plan de Mejoramiento aplicado, cerrado y archivado
<b>DEFINICIONES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	<p>Cuando los Planes de Mejoramiento son relativos al Sistema de Gestión de Calidad, estos serán presentados al Secretario/a de Gobierno.</p> <p>Los Planes de Mejoramiento relativos al Sistema de Control Interno, serán presentados al Secretario/a de Planeación</p>

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
INTERNOS	EXTERNOS

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código: PR-GC-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------

--	--

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



# ANEXO 14

## PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA	Código: PR-GC-03	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------



**PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS**  
CÓDIGO: PR-GC-03  
VERSIÓN: 0

2011

ELABORADO POR: Cargo: Firma:	APROBADO POR: Cargo: Firma:	Copia Controlada: ____ Copia No Controlada: ____ Emitida A:
------------------------------------	-----------------------------------	---

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA	Código: PR-GC-03	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------

<b>PROCESO:</b> Gestión de Calidad	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Acción Correctiva
<b>OBJETIVO:</b> Estipular los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de la Acción Correctiva.	
<b>ALCANCE:</b> A todas las actividades del Procedimiento Acción Correctiva	

FLUJO GRAMA	ETAPA [No-Nombre-Descripción]	RESPONSABLE [Cargo]	REQUISITOS [Punto de Control]	PRODUCCIÓN [Registro] [Código]
	10. Identificar las No Conformidades encontradas.	Funcionarios de la Entidad	Producto No Conforme de Auditoría Revisión por la Dirección	
	11. Diligenciar el Formato Plan de Mejoramiento	Funcionarios de la Entidad		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	12. Determinar las posibles causas de la No Conformidad.	Responsable del Producto o Servicio		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	13. Formular las acciones a tomar	Responsable del Producto o Servicio		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	14. Iniciar las acciones preventivas para eliminar la No Conformidad.	Responsable del Producto o Servicio		
	15. Aplicar la acción propuesta	Responsable del Producto o Servicio		Plan de Mejoramiento de

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA	Código: PR-GC-03	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------

FLUJO GRAMA	ETAPA [No-Nombre-Descripción]	RESPONSABLE [Cargo]	REQUISITOS [Punto de Control]	PRODUCCIÓN [Registro] [Código]
	Continúa página 2			
	Continúa página 2			
	16. Verificar la efectividad de la acción	Secretaria/o Pertinente	Plan de Mejoramiento (F-CE-06)	
	17. Archivar la Acción Correctiva	Secretaria/o Pertinente		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	18. Fin del Procedimiento			

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	Plan de Mejoramiento aplicado, cerrado y archivado
<b>DEFINICIONES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	<p>Quando los Planes de Mejoramiento son relativos al Sistema de Gestión de Calidad, estos serán presentados al Secretario/a de Gobierno.</p> <p>Los Planes de Mejoramiento relativos al Sistema de Control Interno, serán presentados al Secretario/a Contratación</p> <p>Estado de la Acción: Los estados de la acción pueden ser, EC: Acción En Curso, EE: Acción En Espera, AF: Acción Finalizada, AE: Acción Errada.</p>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA	Código: PR-GC-03	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
INTERNOS	EXTERNOS

ELABORO:	REVISO:	APROBÓ:
----------	---------	---------

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	Código: PR-GC-04	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------

# ANEXO 13

## PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	Código: PR-GC-04	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------



**PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS**

CÓDIGO: PR-GC-04

**VERSIÓN: 0**

2011

ELABORADO POR:	APROBADO POR:	Copia Controlada: _____
Cargo:	Cargo:	Copia No Controlada: _____
Firma:	Firma:	Emitida A: _____

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	Código: PR-GC-04	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------

<b>PROCESO:</b> Gestión de Calidad	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Acción Preventiva
<b>OBJETIVO:</b> Estipular los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de la Acción Preventiva.	
<b>ALCANCE:</b> A todas las actividades del Procedimiento Acción Preventiva	

FLUJOGRAMA	ETAPA [No-Nombre-Descripción]	RESPONSABLE [Cargo]	REQUISITOS [Punto de Control]	PRODUCCIÓN [Registro] [Código]
	19. A través del Mapa de Riesgos de la Entidad Identificar las No Conformidades potenciales.	Funcionarios de la Entidad	Producto Conforme de Auditoría Revisión por la Dirección	No de la
	20. Diligenciar el Plan de Mejoramiento	Funcionarios de la Entidad		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	21. Determinar las posibles causas de las No Conformidades potenciales	Responsable del Producto o Servicio		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	22. Formular las acciones a tomar	--- Responsable del Producto o Servicio		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	23. Iniciar las acciones preventivas para eliminar las No Conformidades potenciales	Responsable del Producto o Servicio	Plan de Mejoramiento de (F-CE-06)	
	24. Aplicar la acción propuesta	Responsable del Producto o Servicio		

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	Código: PR-GC-04	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------

FLUJOGRAMA	ETAPA [No-Nombre-Descripción]	RESPONSABLE [Cargo]	REQUISITOS [Punto de Control]	PRODUCCIÓN [Registro] [Código]
	Continúa página 2			
	Continúa página 2			
	25. Verificar la efectividad de la acción	Secretaria/o Pertinente		Plan de Mejoramiento (F-CE-06)
	26. Archivar el Plan de Mejoramiento	Secretaria/o Pertinente		
	27. Fin del Procedimiento			

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	Plan de Mejoramiento aplicado, cerrado y archivado
<b>DEFINICIONES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	Cuando los Planes de Mejoramiento son relativos al Sistema de Gestión de Calidad, estos serán presentados al Secretario/a de Gobierno. Los Planes de Mejoramiento relativos al Sistema de Control Interno, serán presentados al Secretario/a de Planeación

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
INTERNOS	EXTERNOS

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA	Código: PR-GC-04	Fecha:	Versión: 0	Pág.
---------------------------------	---------------------	--------	------------	------

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: I-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------------------	--------------------	--------	------------	------

## ANEXO 17

# INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: I-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------------------	--------------------	--------	------------	------

1. Abrir el Listado Maestro de Documentos (F-GD-01)
2. Seleccionar el Formato – Solicitud de Documentos (F-GD-02)

A	B	C	D	E	F	G	H
Gestión en Salud	CT-GS	0		Caracterización Gestión en Salud			
	PR-GS-01	0		Gestión de Aseguramiento			
	PR-GS-02	0		Prestación de servicios			
	PR-GS-03	0		Salud pública			
	PR-GS-04	0		Programas de Prevención, promoción, vigilancia y control			
Gestión Documental	CT-GD-09	0		Caracterización Gestión Documental			
	PR-GD-00	0		Política Gestión Documental			
	PR-GD-01	0		Procedimiento Control de Documentos			
	PR-GD-02	0		Procedimiento Control de los Registros			
	PR-GD-03	0		Archivo y Consulta			
	F-GD-00			Préstamo de Registros			
	F-GD-01	0	14/07/2011	Listado Maestro de Documentos			
	F-GD-02	0	14/07/2011	Solicitud de Documentos			
	F-GD-03	0	14/07/2011	Carta			
	F-GD-04	0	14/07/2011	Circular			
	F-GD-05	0	14/07/2011	Acta			
	F-GD-06	0	14/07/2011	Memorando			
	F-GD-07	0	14/07/2011	Certificación			
	F-GD-08	0	14/07/2011	Constancia			
	F-GD-09	0	14/07/2011	Registro de Reunión			
	F-GD-10	0	14/07/2011	Invitación Capacitación o Reunión			
F-GD-11	0	14/07/2011	Inventario Documental				
F-GD-12	0	14/07/2011	Registro de Atención al Usuario				
M-GD-01	0	16/09/2011	Manual para generación de indicadores				
	CT-GT	0		Caracterización Gestión Contractual			
	F-GT-01	0	14/07/2011	Estudio de Conveniencia			
	F-GT-02	0	14/07/2011	Aviso Convocatoria Pública			

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: I-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------------------	--------------------	--------	------------	------



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



SOLICITUD DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: F-GD-02	Fecha:14/07/2011	Versión: 0	Pág. 1 de 1
-------------------------	--------------------	------------------	------------	-------------

Fecha: _____	Solicitado por: _____	Solicitud No _____	
Solicitud para:	<input type="checkbox"/> A. Crear	<input type="checkbox"/> B. Mejorar	<input type="checkbox"/> C. Retirar
Usuarios del documento:			
<b>A. CREACION DE DOCUMENTOS</b>			
<input type="checkbox"/> Manual	<input type="checkbox"/> Procedimiento	<input type="checkbox"/> Formato	<input type="checkbox"/> Otro: _____
Nombre del Documento	Código:		
Objetivo y Alcance			
<b>B. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>			
Parte por Modificar	Mejora Sugerida	Aclaraciones	
<b>C. RETIRO DE DOCUMENTOS</b>			
Causa del retiro			
Revisado por: _____	<input type="checkbox"/> Aceptado	<input type="checkbox"/> Rechazado	Fecha: _____
Aprobado por: _____	<input type="checkbox"/> Aceptado	<input type="checkbox"/> Rechazado	Fecha: _____

El documento está diseñado en un hoja tamaño oficio (21.59 x 33 cm o 8.5 x 13 Pulgadas), de tal manera que se puedan ubicar dos formatos por hoja con el fin de optimizar el uso del papel.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: I-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------------------	--------------------	--------	------------	------

3. Los campos del documento son los siguientes:

**Fecha:** Corresponde a la fecha de diligenciamiento del documento

**Solicitado por:** Corresponde al nombre de la persona o Dependencia que sugiere la creación, modificación o eliminación del documento.

**Solicitud No:** Es el consecutivo de las solicitudes llevadas a cabo en la Entidad

**Solicitud para:** Las opciones para el trámite de la solicitud son:

A. Crear → Cuando la intención es vincular un nuevo documento al Sistema.

B. Mejorar → Cuando la intención es realizar cambios sustanciales a documentos existentes en el Sistema, involucrando un cambio de versión y fecha en el encabezado del documento.

C. Retirar → Cuando los documentos existentes ya son obsoletos o se han creado formatos que incluyen información de formatos existente ya se puede prescindir de ellos.

**Tipo de Documento:** Entre los documentos existentes en el sistema se encuentran:

Manuales . . . . MA

Procedimientos . . . PR

Formatos . . . . F

Otros – Instructivos, caracterizaciones . . I, CT

**Nombre del Documento:** Es la denominación del documento, para evitar confusiones es necesario revisar el Listado Maestro de Documentos y así no repetir nombres en la documentación.

**Código:** Es una combinación de letras y números relacionada con el proceso al cual pertenece el documento y el consecutivo del mismo de acuerdo a los formatos creados en el Proceso.

La codificación para los diferentes tipos de Documentos es:

Manuales . . . .	<b>MA</b>
Procedimientos . . .	<b>PR</b>
Formatos . . . .	<b>F</b>
Instructivos . . . .	<b>I</b>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: I-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------------------	--------------------	--------	------------	------

Caracterizaciones . . . **CT**

De acuerdo al proceso que se desea atar el documento la codificación es la siguiente:

Planeación Estratégica . . .	<b>PE</b>
Gestión para el Desarrollo . . .	<b>DS</b>
Gestión en Salud. . . . .	<b>GS</b>
Convivencia Ciudadana . . . . .	<b>CV</b>
Gestión Administrativa . . . . .	<b>GA</b>
Gestión Financiera . . . . .	<b>GF</b>
Gestión Contractual . . . . .	<b>GT</b>
Gestión Talento Humano . . . . .	<b>GH</b>
Gestión Documental . . . . .	<b>GD</b>
Gestión de Calidad . . . . .	<b>GC</b>

**Objetivo y Alcance:** Solamente se diligencia cuando la intención es CREAR un documento y su finalidad es establecer la intención o el motivo de la creación del mismo.

**Usuarios del documento:** Aclarar que funcionarios de la Entidad adelantaran registros de sus actividades con el documento creado o modificado

**En el Evento que el documento este sujeto a MEJORAR, se diligencia:**

**Parte por Modificar:** Si el documento está dividido en secciones, es pertinente especificar la sección que sufrirá la modificación sustancial

**Mejora Sugerida:** Describir brevemente el alcance de la mejora

**Aclaraciones:** Este espacio se utiliza en el momento de requerirse mayor explicación sobre las mejoras.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: I-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------------------	--------------------	--------	------------	------

**Causa del Retiro:** Explicar brevemente la(s) causas por la cual se declara obsoleto el documento

### OTRAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA

Si el documento se va a:

#### A. Crear

Para crear un procedimiento, formato o instructivo se debe abrir el Listado Maestro de Documentos (F-GD-01) y seleccionar el Formato Procedimientos (F-GC-02) o formato de formatos (F-GC-03) según corresponda

Gestión de Calidad	CT-GC	0		<a href="#">Caracterización Gestión de Calidad</a>
	PR-GC-01	0		<a href="#">Análisis de Datos</a>
	PR-GC-02	0		<a href="#">Producto_Servicio No Conforme</a>
	PR-GC-03	0		<a href="#">Acción Correctiva</a>
	PR-GC-04	0		<a href="#">Acción Preventiva</a>
	I-GC-01	0	14/07/2011	<a href="#">Técnicas Estadísticas</a>
	F-GC-01	0	14/07/2011	<a href="#">Formato Caracterizaciones</a>
	F-GC-02	0	14/07/2011	<a href="#">Formato Procedimientos</a>
	F-GC-03	0	14/07/2011	<a href="#">Formato de Encabezado (en Word)</a>
	F-GC-04	0	14/07/2011	<a href="#">Formato de Encabezado (en Excel)</a>
				<a href="#">Encuesta de Satisfacción al Usuario</a>

Una vez abierto el documento se ubica el cursor en el encabezado del documento y se oprime el clic derecho del ratón para que aparezca la opción “**EDITAR ENCABEZADO**”, dando clic izquierdo sobre la opción se habilita el encabezado para ser modificado según corresponda (CREAR: Se modifica el Nombre del documento y se llenan los espacios en blanco; MODIFICAR: Se modifica la fecha

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: I-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------------------	--------------------	--------	------------	------

y la versión del documento), una vez terminada la modificación se oprime la tecla **“ESC”**.

		República de Colombia Departamento de Santander Municipio de Florián			
NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código:	Fecha:	Versión:	Pág. 1 de 1	

Una vez modificado el encabezado y terminado el documento se debe guardar, oprimiendo la tecla F12, se habilita la opción **“GUARDAR COMO”**, para llevarse a cabo un despliegue secuencial con las Carpetas **“GP 1000 FLORIÁN”** - **“PROCESO AL CUAL SE VA INCLUIR EL DOCUMENTO”**; para en el campo **“Nombre del archivo”** digitarse el código en mayúsculas y entre paréntesis el Nombre del documento y por último en **“Tipo”** seleccionar la opción **Documento de Word 97-2003 (\*.doc)** y Guardar.

## HIPERVÍNCULO EN EXCEL

Para incluir el documento en Excel en el Listado maestro de Documentos, se abre el Listado Maestro de Documentos (F-GD-01), se ubica el cursor en la fila en la que se desea ubicar los datos del documento, al dar clic derecho se habilita un cuadro de opciones, se escoge **“Insertar”**, es necesario en la fila insertada combinar las celdas en la última columna; se digitan los datos solicitados

### Código

**Versión:** Cuando el documento es creado SIEMPRE será cero “0”

**Fecha de Actualización:** Fecha de creación del documento

**Nombre del documento**

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: I-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------------------	--------------------	--------	------------	------

CT-GT	Arial	9	A	A	\$	%	000	Caracterización
F-GT-0								Gestión Contractual
F-GT-02		0	14/07/2011					lio de Conveniencia
F-GT-0	Cortar							Aviso Convocatoria Pública
F-GT-0	Copiar							Pliegos Concurso de Méritos
F-GT-0	Opciones de pegado:							Pliegos Selección Abreviada
F-GT-0	Pegado especial...							Prepliegos Licitación Pública
F-GT-0	Insertar...							Aviso Veedurias Ciudadanas
F-GT-1	Eliminar...							Contrato de Obra
F-GT-1	Borrar contenido							Contrato Prestación de Servicios
F-GT-1	Filtrar							Contrato de Suministros
F-GT-1	Ordenar							Contrato de Compra-Venta
F-GT-1	Insertar comentario							Convenio
F-GT-1	Formato de celdas...							Contrato de Alquiler de Maquinaria
F-GT-1	Elegir de la lista desplegable...							Contrato de Arrendamiento
F-GT-1	Definir nombre...							Acta de Inicio
F-GT-2	Hipervínculo...							Acta de Anticipo
	Quitar hipervínculos							Resolución Aprobación de Pólizas
								Acta de Pago Parcial
								Cuenta de Cobro
								Certificación de Entrega a Satisfacción
								Acta de Liquidación

Finalmente para realizar el **HIPERVÍNCULO** se da clic derecho sobre la celda donde se ha digitado el nombre del documento, en el cuadro de opciones, se escoge "Hipervínculo...", inmediatamente aparece una ventana, en el campo "**Buscar en:**" se ubica la carpeta "**GP 1000 GESTIÓN CONTRACTUAL**" y por último doble clic en el documento creado.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: I-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------------------	--------------------	--------	------------	------



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: I-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág. 9 de 10
-----------------------------------	--------------------	--------	------------	--------------

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
48									
49		CT-GD-09	1		Caracterización Gestión Documental				
50		PR-GD-00	0	13/02/2009	Arial - 10 - A* A* \$ - % 000				
51		PR-GD-01	0	13/02/2009	N A* [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon]				
52		PR-GD-02	0	13/02/2009	Instrucción Control de Documentos				
53		I-GD-01	0	12/05/2001	Cortar				
54	Gestión Documental	PR-GD-03	0	13/02/2009	Copiar				
55		F-GD-00-01	0	13/02/2009	Pegar				
56		F-GD-00-02	2	30/03/2011	Pegado especial...				
57		F-GD-00-03	1	30/03/2011	Insertar...				
58		F-GD-00-04	1	30/03/2011	Eliminar...				
59		F-GD-00-05	0	13/02/2009	Borrar contenido				
60		F-GD-01-01	0	13/02/2009	Filtrar				
61		F-GD-02-01	0	13/02/2009	Ordenar				
62	F-GD-01	0	13/02/2009	Insertar comentario					
63	F-GD-02	0	13/02/2009	Formato de celdas...					
64	F-GD-03	1	30/03/2011	Elegir de la lista desplegable...					
65	F-GD-04	1	30/03/2011	Asignar nombre a un rango...					
66					Hipervínculo...				
67					Gestión Contractual				
68		CT-GT	1		Contratación de Personal				
69		PR-GT-01	0	13/02/2009	Licitación pública				
70		PR-GT-02	0	13/02/2009	Licitación pública				
71		PR-GT-03	0	13/02/2009	OPS				

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



INSTRUCTIVO CONTROL DE DOCUMENTOS	Código: I-GD-01	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-----------------------------------	--------------------	--------	------------	------

57				<a href="#">Caracterización</a>
58	CT-GT	0		
59	F-G			
60	F-G			
61	F-G			
62	F-G			
63	F-G			
64	F-G			
65	F-G			
66	F-G			
67	F-G			
68	Gestión Contractual			
69	F-G			
70	F-G			
71	F-G			
72	F-G			
73	F-G			
74	F-G			
75	F-G			
76	F-GT-18	0	14/07/2011	<a href="#">Cuenta de Cobro</a>
77	F-GT-19	0	14/07/2011	<a href="#">Certificación de Entrega a Satisfacción</a>
78	F-GT-20	0	14/07/2011	<a href="#">Acta de Liquidación</a>
79				
80				

Insertar hipervínculo

Vincular a: Texto:  Info. en pantalla...

Buscar en: GP 1000

- Carpeta actual
  - CARACTERIZACIONES
  - Control y Evaluación (CE)
  - Convivencia Ciudadana(CV)
  - Gestión Administrativa (GA)
- Páginas consultadas
  - Gestión Calidad (GC)
  - Gestión Contractual (GT)**
  - Gestión del Talento Humano (GH)
- Archivos recientes
  - Gestión Documental (GD)
  - Gestión en Salud(GS)
  - Gestión Financiera(GF)

Dirección: ..\Gestión Contractual (GT)

Aceptar Cancelar

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

# ANEXO 17

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

Identificación		Versión	Fecha de Actualización	Nombre del Documento
Proceso	Código			
Planeación Estratégica	CT-PE	0		<a href="#">Caracterización Planeación Estratégica</a>
	PR-PE-01	0		<a href="#">Elaboración Plan de Desarrollo</a>
	PR-PE-02	0		<a href="#">Elaboración Plan Operativo de inversión</a>
	PR-PE-03	0		<a href="#">Actualización Manual de Calidad</a>

Gestión para el Desarrollo	CT-DS	0		<a href="#">Caracterización Gestión para el Desarrollo</a>
	PR-DS-01	0		<a href="#">Asesoría y Asistencia Técnica</a>
	PR-DS-02	0		<a href="#">Coordinación Interinstitucional</a>
	PR-DS-03	0		<a href="#">Elaboración de Proyectos</a>
	PR-DS-04	0		<a href="#">Registro SISBEN</a>
	PR-DS-05	0		<a href="#">Expedición de permisos</a>

Convivencia	CT-CV	0		<a href="#">Caracterización Convivencia Ciudadana</a>
-------------	-------	---	--	---

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

Ciudadana	PR-CV-01	0		<a href="#">Población Vulnerable</a>
	PR-CV-02	0		<a href="#">Consejos seguridad</a>
	PR-CV-03	0		<a href="#">Implementación de Políticas</a>
	PR-CV-04	0		<a href="#">Acompañamiento zonas de desastre y conflicto interno</a>

Gestión en Salud	<b>CT-GS</b>	<b>0</b>		<a href="#">Caracterización Gestión en Salud</a>
	PR-GS-01	0		<a href="#">Gestión de Aseguramiento</a>
	PR-GS-02	0		<a href="#">Prestación de servicios</a>
	PR-GS-03	0		<a href="#">Salud pública</a>
	PR-GS-04	0		<a href="#">Programas de Prevención, promoción, vigilancia y control</a>

Gestión Documental	<b>CT-GD-09</b>	<b>0</b>		<a href="#">Caracterización Gestión Documental</a>
	PR-GD-00	0		<a href="#">Política Gestión Documental</a>
	PR-GD-01	0		<a href="#">Procedimiento Control de Documentos</a>
	PR-GD-02	0		<a href="#">Procedimiento Control de los Registros</a>
	PR-GD-03	0		<a href="#">Archivo y Consulta</a>
	F-GD-00			<a href="#">Préstamo de Registros</a>
	F-GD-01	0	14/07/2011	<a href="#">Listado Maestro de Documentos</a>
	F-GD-02	0	14/07/2011	<a href="#">Solicitud de Documentos</a>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

	F-GD-03	0	14/07/2011	<a href="#">Carta</a>
	F-GD-04	0	14/07/2011	<a href="#">Circular</a>
	F-GD-05	0	14/07/2011	<a href="#">Acta</a>
	F-GD-06	0	14/07/2011	<a href="#">Memorando</a>
	F-GD-07	0	14/07/2011	<a href="#">Certificación</a>
	F-GD-08	0	14/07/2011	<a href="#">Constancia</a>
	F-GD-09	0	14/07/2011	<a href="#">Registro de Reunión</a>
	F-GD-10	0	14/07/2011	<a href="#">Invitación Capacitación o Reunión</a>
	F-GD-11	0	14/07/2011	<a href="#">Inventario Documental</a>
	F-GD-12	0	14/07/2011	<a href="#">Registro de Atención al Usuario</a>
	M-GD-01	0		<a href="#">Manual de Calidad</a>
	M-GD-02			<a href="#">Manual Generación de Indicadores</a>

Gestión Contractual	<b>CT-GT</b>	<b>0</b>		<a href="#">Caracterización Gestión Contractual</a>
	F-GT-01	0	14/07/2011	<a href="#">Estudio de Conveniencia</a>
	F-GT-02	0	14/07/2011	<a href="#">Aviso Convocatoria Pública</a>
	F-GT-03	0	14/07/2011	<a href="#">Pliegos Concurso de Méritos</a>
	F-GT-04	0	14/07/2011	<a href="#">Pliegos Selección Abreviada</a>
	F-GT-05	0	14/07/2011	<a href="#">Pre pliegos Licitación Pública</a>
	F-GT-06	0	14/07/2011	<a href="#">Aviso Veedurías Ciudadanas</a>
	F-GT-07	0	14/07/2011	<a href="#">Contrato de Obra</a>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

	F-GT-08	0	14/07/2011	<a href="#">Contrato Prestación de Servicios</a>
	F-GT-09	0	14/07/2011	<a href="#">Contrato de Suministros</a>
	F-GT-10	0	14/07/2011	<a href="#">Contrato de Compra-Venta</a>
	F-GT-11	0	14/07/2011	<a href="#">Convenio</a>
	F-GT-12	0	14/07/2011	<a href="#">Contrato de Alquiler de Maquinaria</a>
	F-GT-13	0	14/07/2011	<a href="#">Contrato de Arrendamiento</a>
	F-GT-14	0	14/07/2011	<a href="#">Acta de Inicio</a>
	F-GT-15	0	14/07/2011	<a href="#">Acta de Anticipo</a>
	F-GT-16	0	14/07/2011	<a href="#">Resolución Aprobación de Pólizas</a>
	F-GT-17	0	14/07/2011	<a href="#">Acta de Pago Parcial</a>
	F-GT-18	0	14/07/2011	<a href="#">Cuenta de Cobro</a>
	F-GT-19	0	14/07/2011	<a href="#">Certificación de Entrega a Satisfacción</a>
	F-GT-20	0	14/07/2011	<a href="#">Acta de Liquidación</a>

Gestión Financiera	<b>CT-GF</b>	<b>0</b>		<a href="#">Caracterización Gestión Financiera</a>
	PR-GF-01	0		<a href="#">Adición o Traslado</a>
	PR-GF-02	0		<a href="#">Anulación de cheques girados</a>
	PR-GF-03	0		<a href="#">Causación de Egresos</a>
	PR-GF-04	0		<a href="#">Causación de Ingresos</a>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

	PR-GF-05	0		<a href="#">Conciliación Bancaria</a>
	PR-GF-06	0		<a href="#">Cuentas por pagar</a>
	PR-GF-07	0		<a href="#">Expedición de CDP</a>
	PR-GF-08	0		<a href="#">Expedición de RP</a>
	PR-GF-09	0		<a href="#">Ingresos Diarios por Caja</a>
	PR-GF-10	0		<a href="#">Legalización de Avances</a>
	PR-GF-11	0		<a href="#">Orden de pago</a>
	PR-GF-12	0		<a href="#">Pago de Cuentas</a>
	PR-GF-13	0		<a href="#">Presupuesto</a>
	PR-GF-14	0		<a href="#">Reserva de caja</a>
	PR-GF-15	0		<a href="#">Recaudo de Estampillas</a>

Gestión de Calidad	<b>CT-GC</b>	<b>0</b>		<a href="#">Caracterización Gestión de Calidad</a>
	PR-GC-01	0		<a href="#">Análisis de Datos</a>
	PR-GC-02	0		<a href="#">Producto Servicio No Conforme</a>
	PR-GC-03	0		<a href="#">Acción Correctiva</a>
	PR-GC-04	0		<a href="#">Acción Preventiva</a>
	I-GC-01	0	14/07/2011	<a href="#">Técnicas Estadísticas</a>
	F-GC-01	0	14/07/2011	<a href="#">Formato Caracterizaciones</a>
	F-GC-02	0	14/07/2011	<a href="#">Formato Procedimientos</a>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

	F-GC-03	0	14/07/2011	<a href="#">Formato de Encabezado (en Word)</a>
				<a href="#">Formato de Encabezado (en Excel)</a>
	F-GC-04	0	14/07/2011	<a href="#">Encuesta de Satisfacción al Usuario</a>

Gestión Administrativa	<b>CT-GA</b>	<b>0</b>		<a href="#">Caracterización Gestión Administrativa</a>
	PR-GA-01	0		<a href="#">Expedición de Actos Administrativos</a>
	PR-GA-02	0		<a href="#">Notificación de Actos Administrativos</a>
	PR-GA-03	0		<a href="#">Reparto de Correspondencia</a>
	PR-GA-04	0		<a href="#">Entrega de Bienes</a>
	F-GA-01	0	14/07/2011	<a href="#">Resolución</a>
	F-GA-02	0	14/07/2011	<a href="#">Inventario de Bienes</a>
	F-GA-03	0	14/07/2011	<a href="#">Control de Correspondencia</a>
	F-GA-04	0	14/07/2011	<a href="#">Proyecto de Acuerdo</a>
	F-GA-05	0	14/07/2011	<a href="#">Decreto</a>
	F-GA-06	0	14/07/2011	<a href="#">Quejas o Sugerencias</a>
	F-GA-07	0	14/07/2011	<a href="#">Informe de Quejas y Reclamos</a>
	F-GA-08	0	14/07/2011	<a href="#">Control Préstamo de Recursos Físicos</a>
	F-GA-09	0	14/07/2011	<a href="#">Acta Entrega de Materiales</a>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

Gestión del Talento Humano	<b>CT-GH</b>	<b>0</b>		<u>Caracterización Gestión del Talento Humano</u>
	PR-GH-01	0		<u>Vinculación de funcionarios</u>
	PR-GH-02	0		<u>Posesión de funcionarios</u>
	PR-GH-03	0		<u>Evaluación del desempeño</u>
	PR-GH-04	0		<u>Programación de vacaciones</u>
	PR-GH-05	0		<u>Expedición certificados laborales</u>
	PR-GH-06	0		<u>Licencias no remuneradas</u>
	PR-GH-07	0		<u>Retiro de personal</u>
	PR-GH-08	0		<u>Liquidación de vacaciones</u>
	PR-GH-09	0		<u>Licencia de Maternidad</u>
	PR-GH-10	0		<u>Elaboración de nomina</u>
	F-GH-01	0	14/07/2011	<u>Licencias o Permisos</u>

Control y Evaluación	<b>CT-CE-09</b>	<b>0</b>		<u>Caracterización Control y Evaluación</u>
	PR-CE-01	0		<u>Procedimiento Auditorías Internas</u>
	F-CE-01	0	14/07/2011	<u>Programa de Auditorías Internas</u>
	F-CE-02	0	14/07/2011	<u>Plan de Auditoría</u>
	F-CE-03	0	14/07/2011	<u>Comunicación Realización de</u>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

				<a href="#">Auditoría</a>
	F-CE-04	0	14/07/2011	<a href="#">Lista Verificación de Auditoría</a>
	F-CE-05	0	14/07/2011	<a href="#">Informe de Auditoría</a>
	F-CE-06	0	14/07/2011	<a href="#">Plan de Mejoramiento</a>
	F-CE-07	0	16/08/2011	<a href="#">Informe ejecutivo para revisión por la dirección</a>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)

# *ANEXO 18*

## *MANUAL ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO*



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------



**MANUAL ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

CÓDIGO: M-GD-02

VERSIÓN: 0

2011

<b>ELABORADO POR:</b> <b>CARGO:</b> <b>FIRMA:</b>	<b>APROBADO POR:</b> <b>CARGO:</b> <b>FIRMA:</b>	Copia Controlada: <input checked="" type="checkbox"/> X Copia No Controlada: <input type="checkbox"/> ___ Emitida A:
---	--	--

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

### TABLA DE CONTENIDO

<u>OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</u> .....	302
<u>OBJETIVO GENERAL</u> .....	303
<u>ESPECIFICOS:</u> .....	303
<u>ALCALCE</u> .....	¡Error! Marcador no definido.
<u>MARCO LEGAL</u> .....	303
<u>TERMINOLOGIA</u> .....	¡Error! Marcador no definido.
<u>DESARROLLO</u> .....	307
<u>Identificación del riesgo</u> .....	307
<u>Análisis de los riesgos</u> .....	308
<u>Valoración del Riesgo</u> .....	311
<u>Identificación de controles</u> .....	312
<u>Elaboración de Mapa de Riesgos</u> .....	314
<u>Formulación de las Políticas</u> .....	315
<u>POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO</u> .....	316
<u>Política de Administración del Riesgo</u> .....	316
<u>Política General Administración del Riesgo Departamento de Santander</u> .....	316

## OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

- **OBJETIVO GENERAL**

Implementar un mecanismo facilitador para la Alcaldía Municipal de Florián, que le permita contar con una herramienta útil para la administración de los riesgos institucionales dando cumplimiento a las regulaciones legales, objetivos y metas institucionales de forma eficaz.

- **ESPECÍFICOS:**

- ❖ Dotar a la institución de una herramienta útil que le permita la administración del riesgo
- ❖ Proteger los bienes de la Alcaldía Municipal ante la ocurrencia de posibles riesgos
- ❖ Incorporar dentro de los procesos y procedimientos las medidas necesarias a minimizar el riesgo de los procesos que se llevan a cabo.
- ❖ Dar cumplimiento a la legislación vigente.

## ALCANCE

Esta metodología se utilizará siempre que se desee emprender acciones que le permitan al departamento el manejo de los eventos que puedan afectar negativamente el logro de sus objetivos institucionales.

## MARCO LEGAL

**La Ley 87 de 1993:** Regula el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

**La ley 489 de 1998:** Estatuto de la Organización y funcionamiento de la administración Pública **Decreto 2145 de 1999:** Dicta normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno para entidades de orden Nacional y territorial

**Decreto 1537 de 2001:** Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado. Cuarto párrafo : Son objetivos del sistema de control interno (...) definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos , detectar y corregir desviaciones ... Artículo 3 El rol que debe desempeñar las oficinas de control interno (...) se enmarca en cinco tópicos (..) valoración del riesgo. Artículo 4. Administración de riesgo. Como parte integral de fortalecimiento de los sistemas de control en las entidades públicas (...)

**Decreto 1599 de 2005:** Por medio del cual se adoptó el Nuevo sistema de control interno MECÍ 1000:2005 **Circular Externa 042 de 2001:** Establece las actividades mínimas a desarrollar por los jefes de control interno.

## **TERMINOLOGÍA**

**Administración del riesgo:** Es la capacidad que tiene la entidad para emprender las acciones necesarias que le permitan el manejo de los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales, protegerla de los efectos ocasionados por su ocurrencia.

**Amenaza:** La fuente de daño potencial o una situación que potencialmente cause pérdidas.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

**Análisis del riesgo:** El uso sistemático de información disponible para determinar con qué frecuencia un determinado evento puede ocurrir y la magnitud de sus consecuencias.

**Causa:** (Factores Internos o Externos): son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores se entienden como las personas, materiales, equipos, instalaciones o entorno quienes son los causantes o generadores del riesgo identificado.

**Control:** Son las políticas, procesos, dispositivos, prácticas u otras acciones que actúan para eliminar o minimizar los riesgos, adversos o mejorar oportunidades positivas. Proveen una seguridad razonable relativa al logro de los objetivos.

**Control Correctivo:** Son aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

**Control Preventivo:** Son aquellos que actúan para eliminar las causas de riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.

**Efecto** (Consecuencia): constituye las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales e inmateriales con incidencias importantes.

**Evaluación del riesgo:** El proceso utilizado para determinar prioridades en la administración del riesgo por la comparación de niveles de riesgo frente a estándares determinados, límites de niveles del riesgo u otros criterios.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

**Exposición al riesgo:** Nivel de vulnerabilidad que tiene el riesgo después de los controles.

**Fuente de Riesgo:** Es toda persona, grupo humano, entidad, elemento físico o fenómeno del entorno, de los cuales se pueden derivar eventos que podrían afectar las áreas de impacto, cuya ocurrencia se debe evitar (minimizar) o maximizar para incrementar la posibilidad del logro de los objetivos y metas.

**Identificación del riesgo:** Proceso que determina que puede suceder, porque y como.

**Impacto:** Consecuencia que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

**Probabilidad:** se entiende como la ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de *Frecuencia*, si se ha materializado (por ejemplo: No. de veces en un tiempo determinado), o de *Factibilidad* teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

**Proceso:** conjunto de actividades que para su desarrollo utiliza recursos, y que se gestionan con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

**Riesgo:** Es toda posibilidad de ocurrencia de una situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

**Subprocesos:** Conjunto de actividades que intervienen los procesos.

**Valoración del riesgo:** Es el conjunto de procesos que permiten analizar y evaluar el riesgo.

## DESARROLLO

La metodología de la Administración del riesgo, está sujeta a las orientaciones establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, los estándares y normas internacionales como la NTC 5254 "Gestión de Riesgo".

- **Identificación del riesgo**

Para la identificación de los riesgos al interior de la administración Departamental, se toma como base el Modelo de Operación por Procesos, utilizando como fuente el informe del contexto estratégico y entrevistas realizadas a los funcionarios de los diferentes niveles, responsables de las actividades plasmadas en la caracterización de cada uno de los procesos.

De acuerdo con lo anterior, la siguiente ilustración refleja la metodología utilizada para la identificación de riesgos en la entidad.

### Ilustración 2. Identificación de Riesgos

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

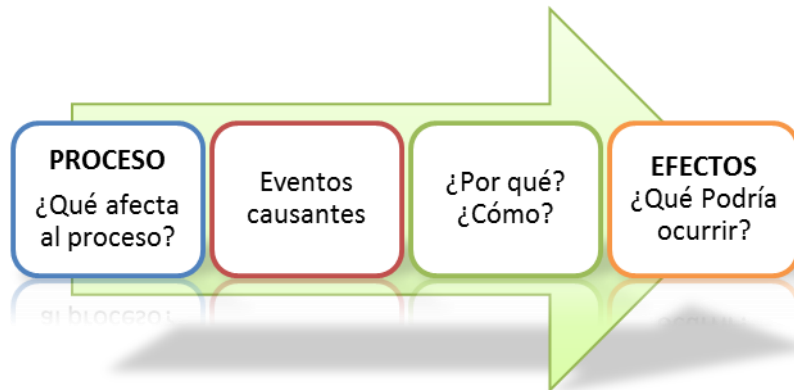
[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------



Previamente a esta actividad, se recomienda al grupo encargado, dictar una charla sobre el tema de Administración del Riesgo a los funcionarios responsables de los procesos, hablando de la importancia para la Entidad, los beneficios que conllevarían una correcta identificación de las situaciones que amenazan el normal desarrollo de las actividades, la metodología a manejar para llevar a cabo esta actividad y la terminología utilizada para facilitar su interpretación.

- ***Análisis de los riesgos***

Con base en la información obtenida del Análisis del Contexto Estratégico y la Identificación de los Riesgos, se debe realizar el análisis de las situaciones identificadas para establecer su probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto si se llegasen a materializar, calificándolas y evaluándolas con el fin de comprobar la capacidad de la entidad para su administración.

En razón a lo anterior, para el análisis de riesgos de la entidad se establecieron los siguientes factores:

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

- a) **La Calificación del Riesgo:** Se logró mediante la estimación de la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto generado por este a la entidad.

Para la estimación de la probabilidad y el impacto se determinaron las siguientes tablas de valoración que definen los niveles de calificación para estas variables, haciendo sus valores equivalentes con los cálculos y escalas utilizadas por las normas técnicas internacionales, como son el estándar AS/NZ 4360 y la norma técnica colombiana NTC 5254.

**Tabla 1. Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo**

Análisis de los Riesgos		
Probabilidad de que ocurra el riesgo		
Nivel	Calificación	Descripción
1	Improbable	Puede ocurrir solo en circunstancia excepcionales
2	Posible	Puede ocurrir en algún momento
3	Con Certeza	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias

**Tabla 2. Impacto del Riesgo**

Análisis de los riesgos		
Impactos que genera el Riesgo		
Nivel	Calificación	Descripción
5	Insignificante	Pérdidas de credibilidad e imagen mínimas. Pérdidas económicas mínimas.
10	Moderado	Pérdidas de credibilidad e imagen medias. Pérdidas económicas medias.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

<b>20</b>	Catastrófico	Pérdidas de credibilidad e imagen enormes. Pérdidas económicas enormes.
-----------	--------------	--

b) **La Evaluación del Riesgo:** Permite comparar los resultados de la calificación con los criterios del grado de exposición de la entidad, con el fin de ubicarlos en una determinada zona de riesgo, la cual se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 3. Matriz Probabilidad Vs Impacto**

Probabilidad	Valor	Impacto		
		Insignificantes	Moderadas	Catastróficas
		5	10	20
Improbable	1	<b>A5</b>	<b>T10</b>	<b>M20</b>
Posible	2	<b>T10</b>	<b>M20</b>	<b>S40</b>
Con certeza	3	<b>M15</b>	<b>S30</b>	<b>I60</b>

La *Matriz Probabilidad Vs Impacto* ayuda a distinguir las zonas en que se ubica el riesgo, de acuerdo con el resultado de la calificación, a fin de establecer las acciones o medidas de respuestas requeridas para su tratamiento. Estas zonas se clasifican según la tabla siguiente:

**Tabla 4. Nivel de Exposición al Riesgo**

ZONA DE RIESGO O NIVEL DE EXPOSICIÓN		
Zona	Leyenda	Descripción
INACEPTABLE	I	<b>Riesgo inaceptable</b> , se requiere acción inmediata. Creación e implementación de Planes para compartir o transferir el riesgo según sea requerido.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

ZONA DE RIESGO O NIVEL DE EXPOSICIÓN		
Zona	Leyenda	Descripción
SIGNIFICATIVO	<b>S</b>	<b>Riesgo significativo</b> , se debe elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.
MODERADO	<b>M</b>	<b>Riesgo moderado</b> , debe ser administrado mediante procedimientos normales de control.
TOLERABLE	<b>T</b>	<b>Riesgo tolerable</b> , requiere atención de la alta dirección, mediante la implementación de planes de tratamiento, los cuales deben ser reportados a los coordinadores de grupos y Secretarios de Despacho.
ACEPTABLE	<b>A</b>	<b>Riesgo aceptable</b> , se administra con procedimientos rutinarios; no se requiere de ninguna otra acción deferente a las que posee la entidad.

- **Valoración del Riesgo**

Para la valoración del riesgo es necesario tener en cuenta los resultados obtenidos del análisis de riesgos y una correcta identificación de los controles existentes en las actividades de los procesos. Al momento de confrontar esta información se puede determinar el impacto que los controles ejercen sobre el riesgo, dando como resultado un nuevo nivel de exposición y una nueva calificación que conlleva a que se convierta en un riesgo residual.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

- **Identificación de controles**

Los controles pueden estar conformados por políticas, procedimientos y acciones que actúan al interior de cada proceso para eliminar o minimizar los riesgos de la Entidad. Para la evaluación de los controles existentes, se debe tener en cuenta los siguientes interrogantes por medio de los cuales se puede establecer su impacto sobre las situaciones de riesgo identificadas.

- a) ¿Los controles están documentados dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad?
- b) ¿Se está aplicando el control actualmente? ¿Existen registros de ello?
- c) ¿Es efectivo el control en cuanto a minimizar o eliminar el riesgo?

Según las respuestas de las preguntas anteriormente formuladas y la información obtenida de la identificación de los riesgos se aplicara a estos, el tratamiento establecido en la siguiente tabla:

**Tabla 5. Controles**

<b>CRITERIOS</b>	<b>VALORACIÓN DEL RIESGO</b>
No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles
Los controles existentes no son efectivos	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles
Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de sí el control afecta el impacto o la probabilidad)
Los controles son	Pasa a escala inferior (el desplazamiento)

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

efectivos y están documentados.	depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)
---------------------------------	---

Una vez valorados los riesgos y sus controles de acuerdo con los criterios o lineamientos mencionados anteriormente se presentan entonces dos calificaciones, una del riesgo absoluto y otra dependiendo de la existencia y eficacia de los controles, es decir riesgo con controles.

En resumen y con base en la Tabla 5 se visualiza el riesgo en tres momentos: riesgo absoluto, riesgo con controles y riesgo combinado. En este último, tal como se observa en la siguiente ilustración, aparece una flecha que muestra el desplazamiento de la calificación del riesgo en razón de la eficacia de los controles:

### Ilustración 1. Riesgo Vs. Control

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

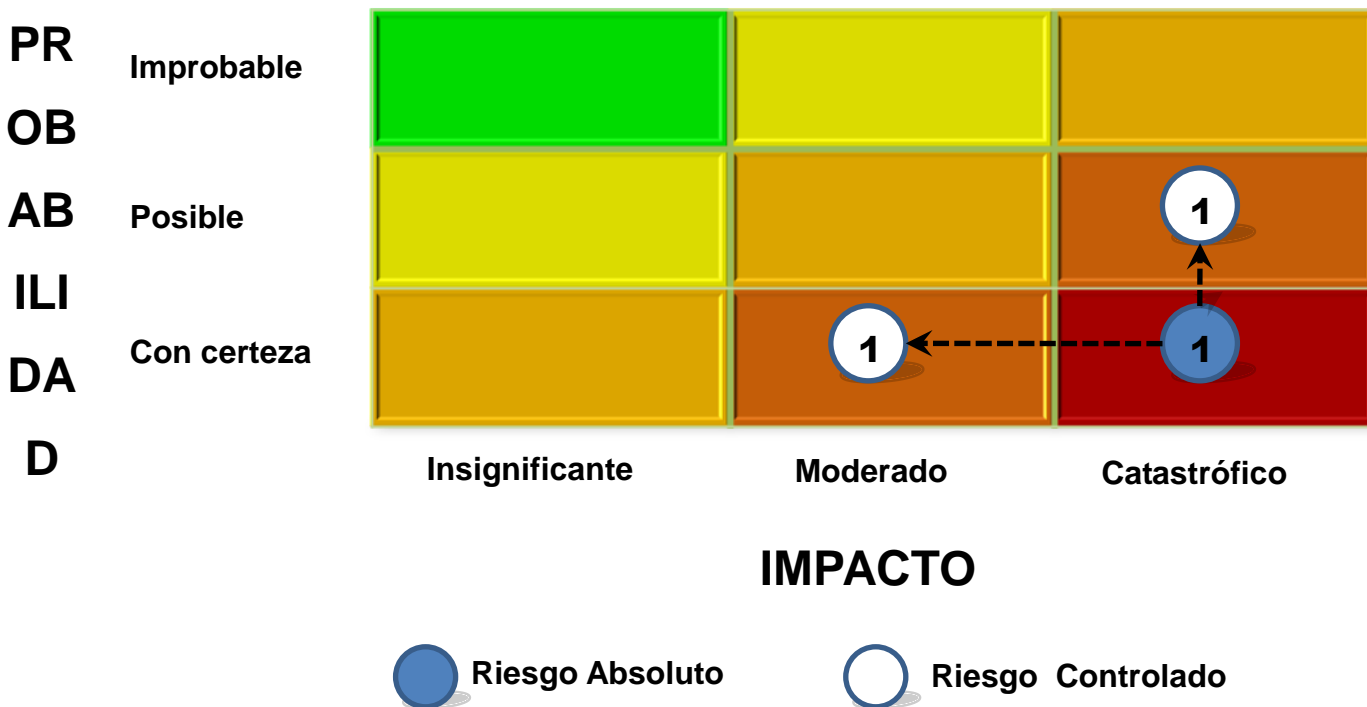
Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------



En este ejemplo se ilustra cómo se pasa del cuadrante -probabilidad *con certeza*, impacto *catastrófico*- al cuadrante –probabilidad posible, impacto *catastrófico*- esto en el caso que el control influya en la probabilidad luego de la valoración del riesgo 1.

Si el control influye en el impacto, la calificación se movería al cuadrante –probabilidad *con certeza*, impacto *moderado*- es decir de izquierda a derecha.

- **Elaboración de Mapa de Riesgos**

El diseño del Mapa de Riesgos, facilita a la Administración Departamental la visualización y entendimiento de los Riesgos que se presentan para los procesos

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

de la Entidad. De igual forma es un insumo en la formulación de medidas de respuesta o tratamiento, de políticas inmediatas tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual, y la aplicación de acciones, así como los responsables, el cronograma y los indicadores.

Se deberá elaborar el Mapa de Riesgos por cada proceso para facilitar la administración del riesgo.

#### Ilustración 4. Formato del Mapa de Riesgos

MAPA DE RIESGOS GOBERNACION DE SANTANDER 2008													
N°	PROCESO	N°	RIESGO	DESCRIPCION	VALORACION			EVALUACION	CONTROLES	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
					P	I	C						

- **Formulación de las Políticas<sup>16</sup>**

Una vez se haya desarrollado el Mapa de Riesgos de la Alcaldía de Florián, es responsabilidad del Representante Legal de la entidad y del Comité Coordinador de Control Interno la formulación de las Políticas de Administración del Riesgo. El cuerpo de la Política deberá tratar como mínimo los siguientes aspectos:

- Los objetivos que se desean alcanzar.

<sup>16</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública; Guía de Administración del Riesgo; Bogotá 2006.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

- Las estrategias que determinen el *Cómo* se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo.
- Los riesgos a controlar.
- Las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido.
- El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas

Finalmente, partiendo de que el fin último de la Administración del Riesgo es propender por el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, los cuales están consignados en la planeación anual de la entidad, las políticas de administración del riesgo deben ir articuladas con la planeación de manera que no sean políticas aisladas sino complementarias.

## POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- ***Política de Administración del Riesgo***

La Alcaldía de Florián declara que, en desarrollo de sus actividades, se generan riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de los mismos, con el fin de determinar el impacto para ser prevenidos o minimizados.

Para ello adoptará mecanismos de autorregulación que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad.

- ***Política General Administración del Riesgo Departamento de Santander***

La Alta Dirección se compromete a gerenciar la administración del riesgo, en todas sus actuaciones administrativas, adoptando acciones preventivas y/o correctivas

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

para el control efectivo de los riesgos identificados en sus procesos involucrados a los servidores públicos con el fin de prevenir situaciones de riesgo que afecten la Entidad

**GUÍA NO. 5**

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

## ELABORACIÓN MAPA DE RIESGOS

**“UNA ALIANZA PARA EL PROGRESO”**

**GUÍA N° 5**

**ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS**

**ALCALDÍA DE FLORIÁN**

**CONTENIDO**

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

**Definición**      320

**Requerimientos**      320

**Responsables** 320

**Operación**      321

**Mapa De Riesgos Por Procesos** ..... 321

**Mapa De Riesgos - Actividades** ..... 321

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

## **DEFINICIÓN**

El diseño del Mapa de Riesgos, facilita la visualización y entendimiento de los Riesgos que se presentan para la entidad en los diferentes niveles de su Modelo de Operación (Procesos / Subprocesos, Actividades) facilitando la definición de las medidas de respuesta o tratamiento, de acuerdo con su nivel de importancia para la entidad pública. El Mapa de Riesgos debe realizarse para cada uno de los niveles del Modelo de Operación:

- Mapa de Riesgos –Procesos/Subprocesos
- Mapa de Riesgos -Actividades

## **REQUERIMIENTOS**

- Priorización de Riesgos en los Procesos/Subprocesos
- Priorización de Riesgos en las Actividades

## **RESPONSABLES**

### **Diseño y Apoyo a la Implementación**

- Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

## **IMPLEMENTACIÓN**

- Área responsable de cada Procesos correspondientes.

## **SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN**

- Jefe de la Oficina de control Interno.
- Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad.

## **MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN PERMANENTE**

- Área responsable de cada Proceso correspondiente

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

- Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad.

## **OPERACIÓN**

- **Mapa de Riesgos por Procesos**

1. Diligenciar el Formato 012 Mapa de Riesgos por Procesos, para todos los Procesos del Modelo de Operación de la entidad, siguiendo las instrucciones:

- En la Columna (1) relacionar los Procesos de la entidad.
- En la Columna (2) relacionar los riesgos identificados para cada Proceso, tomando del Formato 004.
- En la Columna (3) describir el riesgo identificado en la columna (2), tomando del Formato 004.
- En la columnas (4) Frecuencia, (5) Gravedad, (6) Calificación y (7) Evaluación, registrar la información obtenida en el Formato 006 Calificación y Evaluación de Riesgos en los Procesos

- **Mapa de Riesgos - Actividades**

2. Diligencie el Formato 013, Mapa de Riesgos -Actividades, aplicando el procedimiento indicado en el numeral (1) de esta guía y utilizando la información del Formatos 007.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

<b>RIESGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Actos Mal intencionados	Hechos o acciones mal intencionadas con la intención de dañar o perjudicar las actividades realizadas
Personal idóneo	Personas sin las condiciones requeridas para desarrollar su trabajo con calidad y la entidad no se preocupa por prepararlas.
Auditorias deficientes	
Cancelación de obligaciones	Pago de cuentas sin el lleno de los requisitos.
Competencias	Carencia de recurso humano para el cumplimiento del objetivo del proceso
	Bajo nivel de capacitación de los funcionarios
Comunicación	Desarticulación en el trabajo entre las dependencias, deficiencia en los procesos de comunicación,
Conflicto	Situaciones de desacuerdo y oposición arbitraria o injustificada .
Corrupción	Posibilidad de ejecutar actos malintencionados fuera de la Ley, en la utilización de funciones y recursos de la Administración Municipal, por parte de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas
Deficiencia en la prestación del servicio	Posibilidad de prestar en forma incorrecta o deficiente el servicio Médico - Asistencial
	Asesoramiento deficiente
Demoras	Posibilidad de retrasarse en la formulación de planes, programas y proyectos de acuerdo con lo establecido en el plan de desarrollo.
	Posibilidad de exceder el tiempo adecuado, establecido o convenido para tomar decisiones.
	Tardanza en el cumplimiento de los compromisos y responsabilidades frente a la ejecución de acciones de prevención, atención y capacitación.
	Tardanza en el cumplimiento de los compromisos y responsabilidades

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

	Tardanza en el cumplimiento de los compromisos y responsabilidades frente a la elaboración de la minuta
	Tardanza en la ejecución de las acciones preventivas, correctivas y de mejora planteadas; en general frente a los Planes de Mejoramiento
	Tardanza en la elaboración de trámites relacionados con la administración del recurso humano
Desacierto	Equivocación o error en la toma de decisiones.
	Falencias en la Planeación Presupuestal por escaso conocimiento del principio básico de elaboración y ejecución del presupuesto con las normas vigentes. Distribución de partidas presupuestales no acordes con la norma.
Desconocimiento	Falta de socialización y conocimiento de los programas del sector salud y educación y la ejecución de proyectos.
Deterioro	Daño de la información y/o de los documentos.
Direccionamiento desde el pliego de condiciones o términos de referencia	En la confección de los pliegos de condiciones o términos de referencia se establecen reglas, fórmulas matemáticas, condiciones o requisitos para favorecer a determinados proponentes.
Error	Acción equivocada en la generación, recepción, radicación, distribución, organización, consulta, transferencia o disposición final de documentos.
Escasa cobertura en el fomento de la cultura del autocontrol	
Eventos Adversos	Ocurrencia de eventos de índole natural o antrópico en forma inesperada
Falsificación de documentos	Imitar, copiar o reproducir un escrito o cualquier cosa que sirva para comprobar algo, haciéndolo pasar por autentico o verdadero
Falta de estudios serios de conveniencia y oportunidad	Ordenar gastos, sin que previamente exista un inventario de necesidades y prioridades y por ende estudios de Conveniencia y Oportunidad.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

Improvisación	Adquirir bienes y servicios que demande la Administración Municipal por fuera del cronograma establecido, Plan de Compras, PAC, entre otras
Inadecuado cubrimiento del seguimiento y evaluación al sistema de control interno	
Incumplimiento	No aplicar las disposiciones legales y reglamentarias planificadas o establecidas para los procesos.
	No realizar aquello a que se está obligado en las diferentes etapas de la contratación
	No cumplir las metas programadas establecidas en el presupuesto de ingresos de rentas.
	No respetar los parámetros establecidos dentro de las actividades de los procedimientos, del proceso de administración del Recurso Humano
	No ejecutar lo programado en los diferentes planes establecidos (Planes de mejoramiento, auditorías, acciones preventivas, correctivas, de mejora).
	Inoportunidad en la presentación de Informes por parte de los Funcionarios para la revisión y consolidación de información.
Incumplimiento de términos en la rendición de informes de ley	
Inexactitud	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas
Información	Manejo inadecuado de los sistemas de información, carencia de recursos (hardware, software).
	Inadecuado flujo de información entre el proceso contable y los demás procesos generadores de hechos, transacciones u operaciones susceptibles de reconocer contablemente.
Inoportuno	Falta de coordinación en el suministro de la información bancaria, contable y financiera.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

Intervención de actores armados	Referido a la presencia de actores armados que vulneran o amenazan la integridad o la dignidad de las comunidades y el desarrollo de las acciones humanitarias.
Irregular uso del contrato de prestación de servicios	Las autoridades administrativas contratan un sinnúmero de personas para cumplir funciones similares o idénticas a las asignadas al personal de planta, sin ninguna justificación y/o el único propósito de cumplir compromisos.
Logística	Disponibilidad de recursos físicos, humanos, económicos.
Manejo de Datos	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas, o desfiguradas
Modificación del presupuesto	Limitación en las transferencias del orden Nacional. Recursos generados por rentas cedidas no llenan las expectativas programadas
Normatividad	Desconocimiento de las normas que rigen la administración pública.
Omisión	Dejar de desarrollar las labores requeridas en el proceso.
	Dejar de hacer algo dentro de la gestión documental, que es de obligatorio cumplimiento
Planificación del presupuesto	Deficiencia en la planificación del presupuesto
Retardo en el pago de cuentas.	Desorganización de cuentas e Incumplimiento en la presentación de cuentas por parte de las Oficinas Gestoras.
Trafico de Influencias	Influir indebidamente en un servidor público, para obtener a través de la Gestión, un beneficio para sí o para un tercero.

Probabilidad Ocurrencia del Riesgo		
Nivel	Calificación	Descripción
1	Improbable	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales
2	Posible	Puede ocurrir en algún momento

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

3	Con Certeza	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias
---	-------------	--

Impactos que generan el Riesgo		
Nivel	Calificación	Descripción
5	Insignificante	Pérdida de credibilidad e imagen mínima. Pérdidas económicas mínimas.
10	Moderado	Pérdida de credibilidad e imagen media. Pérdidas económicas medias.
20	Catastrófico	Pérdida de credibilidad e imagen enorme. Pérdidas económicas enormes.

Zona de Riesgo		
Zona		Descripción
5	Aceptable	<b>Riesgo Aceptable:</b> Se administra con procedimientos rutinarios
10	Tolerable	<b>Riesgo Tolerable:</b> Requiere atención de la Alta Dirección, mediante la implementación de planes de tratamiento, los cuales deben ser reportados y socializados
15	Moderado	<b>Riesgo Moderado:</b> Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control
20		<b>Riesgo Moderado:</b> Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control
30	Significativo	<b>Riesgo Significativo:</b> Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
40		<b>Riesgo Significativo:</b> Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.		
60	Inaceptable	<b>Riesgo Inaceptable:</b> Se requiere acción inmediata. Creación e implementación de Planes para compartir o transferir el riesgo según sea requerido		

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código: F-GD-01	Fecha: 14/07/2011	Versión: 0	Pág.
-------------------------------	--------------------	-------------------	------------	------

# MAPA DEL RIESGO

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

N°	PROCESO	N°	RIESGO	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN			EVALUACIÓN	CONTROLES	RESPONSABLE
					P	I	C			
1	Gestión para el Desarrollo	1	Logística	Disponibilidad de recursos físicos, humanos, económicos.	2	5	5	Riesgo Aceptable: Se administra con procedimientos rutinarios	Revisión de los Planes, Programas y Proyectos que no se han adelantado	
		2	Comunicación	Desarticulación en el trabajo entre las dependencias, deficiencia en los procesos de comunicación,	3	10	30	Riesgo Significativo: Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	-	
2	Gestión en Salud	1	Incumplimiento	No ejecutar lo programado en los diferentes planes establecidos (Planes de mejoramiento, auditorías, acciones preventivas, correctivas, de	3	20	40	Riesgo Significativo: Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	Interventorías Actas de evolución Parcial Requerimientos a la ESE Solicitud de Planes de Mejoramiento	
									Sanción (Multas)	

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

			mejora).						
	2	Manejo de Datos	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas, o desfiguradas	2	20	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Direccionamiento de los manuales Operativos de la ESE	
	<b>N°</b>	<b>RIESGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>P</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	3	Información	Manejo inadecuado de los sistemas de información, carencia de recursos (hardware, software).	3	20	60	Riesgo Inaceptable: Se requiere acción inmediata. Creación e implementación de Planes para compartir o transferir el riesgo según sea requerido	-	
4	Logística	Disponibilidad de recursos físicos, humanos, económicos.	1	10	10	Riesgo Tolerable: Requiere atención de la Alta Dirección, mediante la implementación de planes de tratamiento, los cuales deben ser reportados y	-		

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

							socializados			
		<b>5</b>	Deficiencia en la prestación del servicio	Posibilidad de prestar en forma incorrecta o deficiente el servicio Médico - Asistencial	1	20	10	Riesgo Tolerable: Requiere atención de la Alta Dirección, mediante la implementación de planes de tratamiento, los cuales deben ser reportados y socializados	Actas de Auditoría	
		<b>6</b>	Eventos Adversos	Ocurrencia de eventos de índole natural o antrópico en forma inesperada	0	0	0	#N/A	-	
		<b>N°</b>	<b>RIESGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>P</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
		<b>7</b>	Actos Mal intencionados	Hechos o acciones mal intencionadas con la intención de dañar o perjudicar las actividades	0	0	0	#N/A	-	

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

			realizadas						
3	Convivencia Ciudadana	1	Actos Mal intencionados	Hechos o acciones mal intencionadas con la intención de dañar o perjudicar las actividades realizadas	1	20	10	Riesgo Tolerable: Requiere atención de la Alta Dirección, mediante la implementación de planes de tratamiento, los cuales deben ser reportados y socializados	Actos Administrativos Constancias
		2	Demoras	Tardanza en el cumplimiento de los compromisos y responsabilidades	2	10	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	-
		3	Eventos Adversos	Ocurrencia de eventos de índole natural o antrópico en forma inesperada	2	20	40	Riesgo Significativo: Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	-

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

	4	Falsificación de documentos	Imitar, copiar o reproducir un escrito o cualquier cosa que sirva para comprobar algo, haciéndolo pasar por autentico o verdadero	3	20	40	Riesgo Significativo: Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	Verificación documental de los hechos	
	<b>N°</b>	<b>RIESGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>P</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	5	Logística	Disponibilidad de recursos físicos, humanos, económicos.	3	20	60	Riesgo Inaceptable: Se requiere acción inmediata. Creación e implementación de Planes para compartir o transferir el riesgo según sea requerido	-	

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

4	Gestión Administrativa	1	Demoras	Tardanza en el cumplimiento de los compromisos y responsabilidades	1	20	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	-	
		2	Logística	Disponibilidad de recursos físicos, humanos, económicos.	3	10	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Formato: Control de Correspondencia	
		3	Normatividad	Desconocimiento de las normas que rigen la administración pública.	1	10	5	Riesgo Aceptable: Se administra con procedimientos rutinarios	Normograma	
5	Gestión Financiera	1	Inexactitud	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas	1	20	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	-	
		N°	RIESGO	DESCRIPCIÓN	P	I	C	EVALUACIÓN	CONTROLES	RESPONSABLE

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

	<b>2</b>	Falsificación de documentos	Imitar, copiar o reproducir un escrito o cualquier cosa que sirva para comprobar algo, haciéndolo pasar por autentico o verdadero	1	20	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	-	
	<b>3</b>	Comunicación	Desarticulación en el trabajo entre las dependencias, deficiencia en los procesos de comunicación,	3	10	30	Riesgo Significativo: Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	-	
	<b>4</b>	Inoportuno	Falta de coordinación en el suministro de la información bancaria, contable y financiera.	2	10	10	Riesgo Tolerable: Requiere atención de la Alta Dirección, mediante la implementación de planes de tratamiento, los cuales deben ser reportados y socializados	Derechos de Petición	
	<b>5</b>	Cancelación de obligaciones	Pago de cuentas sin el lleno de los	2	20	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado	Cronograma de Actividades	

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián*



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

			requisitos.				mediante procedimientos normales de control		
	<b>6</b>	Personal idóneo	Personas sin las condiciones requeridas para desarrollar su trabajo con calidad y la entidad no se preocupa por prepararlas.	0	0	0	#N/A	-	
	<b>N°</b>	<b>RIESGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>P</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>7</b>	Deficiencia en la prestación del servicio	Posibilidad de prestar en forma incorrecta o deficiente el servicio Médico - Asistencial	1	10	10	Riesgo Tolerable: Requiere atención de la Alta Dirección, mediante la implementación de planes de tratamiento, los cuales deben ser reportados y socializados	-		

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

	8	Incumplimiento	No aplicar las disposiciones legales y reglamentarias planificadas o establecidas para los procesos.	3	20	60	Riesgo Inaceptable: Se requiere acción inmediata. Creación e implementación de Planes para compartir o transferir el riesgo según sea requerido	-	
	9	Incumplimiento de términos en la rendición de informes de ley	-	2	20	40	Riesgo Significativo: Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	-	
	10	Información	Manejo inadecuado de los sistemas de información, carencia de recursos (hardware, software).	3	10	30	Riesgo Significativo: Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	-	
	<b>N°</b>	<b>RIESGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>P</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>RESPONSABLE</b>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

<b>6</b>	<b>Gestión Contractual</b>	<b>11</b>	Planificación del presupuesto	Deficiencia en la planificación del presupuesto	3	10	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Plan de Compras POAI PAC	
		<b>1</b>	Comunicación	Desarticulación en el trabajo entre las dependencias, deficiencia en los procesos de comunicación,	1	10	10	Riesgo Tolerable: Requiere atención de la Alta Dirección, mediante la implementación de planes de tratamiento, los cuales deben ser reportados y socializados	-	
		<b>2</b>	Deficiencia en la prestación del servicio	Posibilidad de prestar en forma incorrecta o deficiente el servicio Médico - Asistencial	2	10	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	-	
		<b>3</b>	Desconocimiento	Falta de socialización y conocimiento de los programas del sector salud y educación y la	3	10	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos	Cartelera Volantes	

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

			ejecución de proyectos.				normales de control		
	4	Omisión	Dejar de desarrollar las labores requeridas en el proceso.	1	10	5	Riesgo Aceptable: Se administra con procedimientos rutinarios	Informes de Supervisión	
	<b>N°</b>	<b>RIESGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>P</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	5	Falsificación de documentos	Imitar, copiar o reproducir un escrito o cualquier cosa que sirva para comprobar algo, haciéndolo pasar por autentico o verdadero	2	20	40	Riesgo Significativo: Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	-	
6	Logística	Disponibilidad de recursos físicos, humanos, económicos.	3	10	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Plan de Compras		

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

7	<b>Gestión Documental</b>	1	Personal idóneo	Personas sin las condiciones requeridas para desarrollar su trabajo con calidad y la entidad no se preocupa por prepararlas.	3	20	40	Riesgo Significativo: Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	Ley 734 de 2002 Artículo 34. literal 5) Capacitación	
		2	Logística	Disponibilidad de recursos físicos, humanos, económicos.	3	10	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Encuesta a la Unidades Documentales	
		3	Información	Manejo inadecuado de los sistemas de información, carencia de recursos (hardware, software).	3	10	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	Listado Maestro de Documentos Instructivo para el Control de Documentos	
		<b>N°</b>	<b>RIESGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>P</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>RESPONSABLE</b>

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*República de Colombia*  
*Departamento de Santander*  
*Municipio de Florián*



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

	4	Manejo de Datos	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas, o desfiguradas	1	10	5	Riesgo Aceptable: Se administra con procedimientos rutinarios	Tablas de Retención Documental Inventarios Documentales Etiquetas en cajas y Carpetas	
	5	Normatividad	Desconocimiento de las normas que rigen la administración pública.	1	10	5	Riesgo Aceptable: Se administra con procedimientos rutinarios	Capacitaciones TRD Inventarios Documentales	
	6	Omisión	Dejar de hacer algo dentro de la gestión documental, que es de obligatorio cumplimiento	3	20	60	Riesgo Inaceptable: Se requiere acción inmediata. Creación e implementación de Planes para compartir o transferir el riesgo según sea requerido	-	
	7	Trafico de Influencias	Influir indebidamente en un servidor público, para obtener a través de la Gestión, un beneficio para sí o	1	20	10	Riesgo Tolerable: Requiere atención de la Alta Dirección, mediante la implementación de planes de tratamiento, los cuales deben ser	Formatos: Control Préstamo de Documentos Afuera-Testigo	

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



MANUAL DEL RIESGO	Código: M-GD-02	Fecha:	Versión: 0	Pág.
-------------------	--------------------	--------	------------	------

N°	RIESGO	DESCRIPCIÓN	P	I	C	EVALUACIÓN	CONTROLES	RESPONSABLE
		para un tercero.				reportados y socializados		
8	Competencias	Carencia de recurso humano para el cumplimiento del objetivo del proceso	2	10	20	Riesgo Moderado: Debe ser administrado mediante procedimientos normales de control	-	
9	Deterioro	Daño de la información y/o de los documentos.	2	20	40	Riesgo Significativo: Se deben elaborar planes de contingencia para prevenir, reducir o compartir el riesgo.	-	

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



# *ANEXO 19*

## *EVIDENCIA DE LAS CAPACITACIONES*

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
FLORIÁN - SANTANDER

RESOLUCIÓN NÚMERO 247 DE 2011.  
FLORIÁN, Junio 20 de 2011

"POR MEDIO DEL CUAL EL ALCALDE MUNICIPAL MODIFICA  
TEMPORALMENTE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO"

EL ALCALDE MUNICIPAL DE FLORIÁN, en ejercicio de las facultades que le  
confiere la CONSTITUCIÓN NACIONAL, la ley 136 de 1994 y

#### CONSIDERANDO

Que la administración municipal implementará la norma TÉCNICA DE CALIDAD  
EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009, para lo cual se hace necesario  
capacitar a los funcionarios adscritos a la administración Municipal.

Que, de acuerdo a la ley 872 de 2003, se crea el sistema de gestión de la calidad  
en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadores de  
servicios.

Que la ley 872 de 2003 en sus artículos 1° establece la CREACIÓN DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD de la siguiente manera:

ARTÍCULO 1º. CREACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.  
Créase el 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.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003,  
especifica 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, con el propósito de mejorar el desempeño y la  
capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las  
necesidades y expectativas de los clientes.

Que el Municipio de Florián Santander atraviesa por el proceso de  
implementación de la norma TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN  
PÚBLICA NTCGP 1000:2009.

Que por lo tanto se considera necesario modificar el horario de atención al  
público los días 21 al 23 de junio de 2011.

Que por tal efecto se requiere que los funcionarios adscritos a este ente  
Administrativo reciban capacitación para implementar la norma referida.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



Que, por lo anteriormente expuesto:

RESUELVE:

**ARTÍCULO UNICO:** Fijense los siguientes horarios para la atención al público durante los días del 21 al 23 de junio del 2011 así:

- De 8:00 a. m. a 12 p.m y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m. atención al público en general.
- De 3:00 p.m. Hasta las 6:00 p.m. capacitación e implementación de la norma TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009.

NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el Municipio de Florián, a los Veinte (20) días del mes de Junio de 2011.

  
LUIS ENRIQUE REYES GERENA  
Aldel Municipal  
Florián Santander

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



CODICAR	Código F-0004	Fecha	Versión 0	Pág. 1 de 1
---------	------------------	-------	-----------	-------------

CIRCULAR No. 004

DE: ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLORIÁN – SANTANDER  
PARA: COMUNIDAD FLORIANENSE  
ASUNTO: JORNADA DE CAPACITACIÓN  
FECHA: 11 DE JULIO DE 2011

Se informa a la comunidad florianense que por motivo de capacitación a los funcionarios de la Alcaldía Municipal en temas relacionados con la implementación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTC GP 1000: 2009) el día lunes 11 de julio de 2011 el horario de atención a la comunidad será de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

  
LUIS ENRIQUE REYES GERENA  
Alcalde Municipal

Proyectó: Yenny T.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



**Universidad Industrial de Santander**  
**Escuela de Estudios Industriales y Empresariales**



CONTROL INTERNO

Lugar:	Fecha: 21 de junio de 2011	Hora: 3:00 pm
Asunto: Implementación Sistema de Gestión de Calidad		
Temas a Tratar: Política de calidad, parametrización de documentos		

Asistentes	Dependencia	Firma	Teléfono	Correo Electrónico
Mauricio Rojas Rojas	Inspección Policia	<i>[Firma]</i>	7266028	
Dora H. castellano	Secretaria de Salud	<i>[Firma]</i>	3134879285	
Angela Magnolia Anza Góiza	Secretaria de Salud	<i>[Firma]</i>	3142378792	secretariadeprensa@florian-santander.gov.co
Sandy Karolina Pardo Romero	Secretaria de Salud	<i>[Firma]</i>	3114269512	sandy.pardo@gmail.com
Jairo González Fijo	Secretaria de Planeación	<i>[Firma]</i>	310-4697719	diagre.p@florian.gov.co
Wilson Andres Delgado Acio	Comisario Tomilla	<i>[Firma]</i>	3103427674	wilb57@hotmail.com
Lizzeth Johanna Velasco Mariu	Inspección de Policía	<i>[Firma]</i>	3112780520	liz2mal_909@yahoo.es
Elvin Orlando Parra Castañeda	Unidad Servicios Pib	<i>[Firma]</i>	3132362887	ekinparri2@gmail.com
Edgar Alina Fundicio Pinzon	Sec. Hacienda	<i>[Firma]</i>	1095482015	edalafapi2010@gmail.com
Nancy Jesabel Peña Paragón	Oficina Interacción	<i>[Firma]</i>	3139214092	niscabeln3@hotmail.com
Wendy Sierra Salinas	Secretaria Concejo	<i>[Firma]</i>	3144436868	wendy.sierra@yahoo.com
Yareth Narieth Tellez Pérez	Asesoría Jurídica	<i>[Firma]</i>	820-2746964	yirathpe@hotmail.com
Carola Villasmil	TEC. ARCHIVO	<i>[Firma]</i>	3120887087	emica223@hotmail.com

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



CONTROL INTERNO

Lugar:	Fecha: 22 de junio de 2011	Hora: 3:00 pm
Asunto: Implementación Sistema de Gestión de Calidad		
Temas a Tratar: Mapa de Procesos Caracterización de Procesos		

Asistentes	Dependencia	Firma	Teléfono	Correo Electrónico
Diego González Fina	Sec. planeación		320-4692719	diegoFI-88@hotmail.com
Angela Magnolia Ariza Bizarra	Sec. Salud y Desarrollo		3142377792	secretaria.de.prensa@florian-santander.gov.co
Sandy Karolína Parra Romero	Sec. Salud y Desarrollo		3114269512	SandyParraT@gmail.com
Estim Orlando Parra Castañeda	Unid. Servicios Púb.		3132362887	ekinparra22@gmail.com
Lizeth Johanna Leiva Marín	Inspección Policía		3112780320	lizemar_909@yahoo.es
Jenny Judith Teller González	Auxiliar - Recaudos		323260397	JennyTeller2@hotmail.com
Dora Castellanos	Auxiliar Salud	Dora Castellanos	3134379235	
Eduard Alirio Fandiño Pinzón	Sec. Hacienda Mpal		3103490035	eduard88@yahoo.es
Franco Ernesto Castellanos Ramírez	Sec. Salud y Desarrollo		3105533891	secretaria.de.salud@florian-santander.gov.co
Alay Soreidy Kinzon Peña	Sec. Salud y Desarrollo		3134965524	elripez2@hotmail.com
Luzmila Sierra Salinas	Sec. Concejo Mpal		3144436868	luzmila_sierra@yahoo.com
Miry Isabel Peña Barragán	Aux. Oficina Contable		3138240982	miryisabelb-2@hotmail.com
Yineth Narieth Teller Pérez	Asesoría Jurídica		320-2746964	Yinethp@hotmail.com
Juliano Andrés Celgado Ateio	Comunidad Familia		3103427674	julibsa@hotmail.com
Miguel Leonardo Lazeb D.	ARCHIVO		3142298327	MIKELAZ13797@hotmail.com
Gloria Eulise Villamil García	ARCHIVO	Gloria Villamil	3125887087	amicabez13@hotmail.com
Mauro (Keyo) Rojas	Impresión y Gráfica		7266017	

¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



OFICINA CONTROL INTERNO

Lugar: Palacio Municipal	Fecha: 28 de junio de 2011	Hora: 3:00 pm
Asunto: Implementación Sistema de Gestión de Calidad		
Temas a Tratar: Administración del Riesgo		

Asistentes	Dependencia	Firma	Teléfono	Correo Electrónico
Mauricio Reyes Perea	Inspección Policía		726628	
Alcy Jency Pinón Peña	Biblioteca Sec - Desarrollo		3134765324	alcyjpe22@hotmail.com
Emin Orlando Pava Castañedo	Sec. Planeación		3132362887	eminpar12@gmail.com
Georia Gulse Villamil G.	ARCHIVO	Georia Villamil	3125887087	enicabe213@hotmail.com
Elizabethanna Velasco Harin	Ins. Policía		3112780320	vllzmar_90@yahoo.es
Luzmila Sierra Salinas	Sec. Consejo		3144436865	luzmila.sierra@yahoo.com
Angela Magnolia Aniza Goiza	Sec. Salud y Desarrollo		3142378792	secretariadeprensa@florian-santander.gov.co
Sandy Karolina Pava Romero	Sec. Salud		3114269512	sandy.pava7@gmail.com
Day Jolema López Ruiz	Secretaría de Hacienda		3208369585	SecretariaDTHed@hotmail.com
Edgar Alvir Fandiño Pinzon	Sec - Hacienda		3103490035	edalfandi2010@gmail.com
Yenny Judith Teller González	Sec. Hacienda		3213260397	Yennyjuarez27@hotmail.com
Deia M. Castellanos Sanabria	Sec. Salud	Deia Castellanos	3124779235	secretariaadmd@florian-santander.gov.co
Fabio E. Castaños Naranda	Sec. SALUD y BIO		3105511871	fabioeball@yahoo.es

¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



Formato  
Registro de Reunión

Lugar: Despacho del Alcalde	Fecha: 28 de abril de 2011	Hora: 5:00 p.m.
Asunto: Dar a conocer a los funcionarios de la Administración Municipal la Norma Técnica de Calidad - Gestión Pública 1000: 2009 (NTC GP 1000:2009) y la importancia de su implementación		
Temas a Tratar: Marco Normativo, Ciclo PHVA, Principios de la Norma		

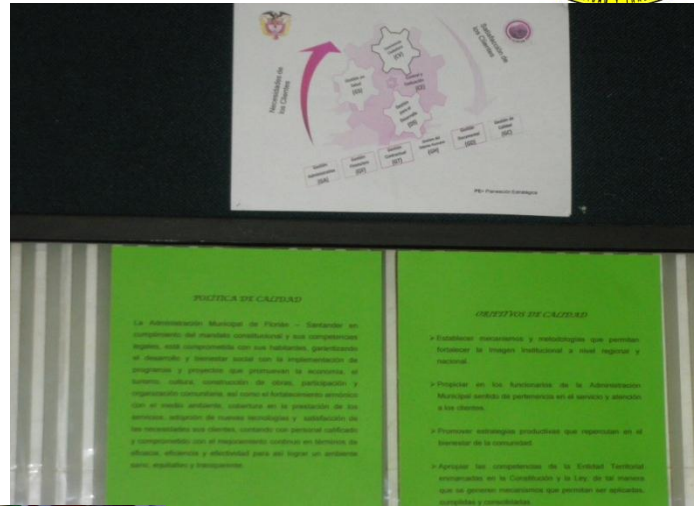
Asistentes	Dependencia	Firma	Teléfono	Correo Electrónico
Mauro Razo Raza	Inspección Policía		7266028	
FABIO E. CASTIGLIANO	SEC. SAUD 9/PAE		3105531871	secretariadesud@florian-santander.gov.co
Dora Maria Castellanos	AUXILIAR SECRETARIA S.	Dora Castellanos	3134879233	Yvesnica@hotmail.com
Jenny Judith Tellez Gonzalez	Secretaria Contable -vacante		3213260397	YennyTellez09@hotmail.com
Lizeth Johanna Velasco	Sec. Inspección Policía		3112780320	lizemar_909@yahoo.es
Nancy Isabel Peña Borragón	Aux. apoyo area constructiva		3108214082	nicolabeta7@hotmail.com
Evelyn Sánchez Pineda	Biblioteca Municipal		3134985524	elopez2@hotmail.com
GIOEIA EILSE VILLAMIL GARCIA	ARCHIVO	GIOEIA VILLAMIL	3125887087	micolabeta7@hotmail.com
Dora Johanna Vargas Ramirez	Secretaria de Hacienda		3208684505	diana.viv@hotmail.com
Sandy Karolina Pardo Romero	Enlace Nivel Familiar en Acción		3114269512	sandy.pardo7@gmail.com
Juliana Andrea Pedraza Acero	comisariado Familiar		3103427674	Julias7@hotmail.com
Johannis Shirley Vidal Doza	Sec. Planeación		3103323954	jvidal7@hotmail.com
Diego González Fijo	Sec. Planeación		3204692719	danfi_87@hotmail.com
Eduard Alirio Fandiño Pinzón	apoyo Sec. Hacienda		3103400035	edalfandin@guil.com
Erwin Orlando Parra Castañeda	J. Unidad Servicio pùblio		3132362887	erwinparra72@gmail.com

¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



**OBJETIVOS DE CALIDAD**

- > Establecer mecanismos y metodologías que permitan fortalecer la Imagen Institucional a nivel regional y nacional.
- > Propiciar en los funcionarios de la Administración Municipal sentido de pertenencia en el servicio y atención a los clientes.
- > Promover estrategias productivas que repercutan en el bienestar de la comunidad.
- > Apropiar las competencias de la Entidad Territorial enmarcadas en la Constitución y la Ley; de tal manera que se generen mecanismos que permitan ser aplicadas, cumplidas y consolidadas.

**POLÍTICA DE CALIDAD**

La Administración Municipal de Florián – Santander en cumplimiento del mandato constitucional y sus competencias legales, está comprometida con sus habitantes, garantizando el desarrollo y bienestar social con la implementación de programas y proyectos que promuevan la economía, el turismo, cultura, construcción de obras, participación y organización comunitaria, así como el fortalecimiento armónico con el medio ambiente, cobertura en la prestación de los servicios, adopción de nuevas tecnologías y satisfacción de las necesidades sus clientes, contando con personal calificado y comprometido con el mejoramiento continuo en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para así lograr un ambiente sano, equitativo y transparente.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



## Medición de Indicadores

Desarrollando Futuro

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



## ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLORIÁN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



#### MISIÓN

“Florián a través de la Administración Municipal 2008-2011 genera opciones de desarrollo de bienestar social integrado en sus habitantes en la ejecución de programas económicos, sociales, y ambientales aprovechando de manera eficiente y racional los recursos disponibles: Humanos, naturales, físicos y financieros, que permitan consolidar con la participación de todas y todas y todos un ambiente sano, equitativo y transparente”.

#### VISIÓN

“Florián en el 2011 estar constituido como un municipio cohesionado socialmente seguro de sí y de sus tradiciones, con una economía productiva y competitiva, con implementación de cultivos agropecuarios como resultado de proyectos económicos sostenibles a mediano

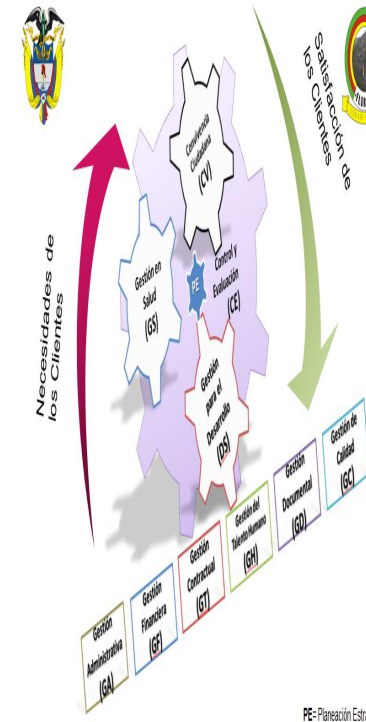
#### POLÍTICA DE CALIDAD

La Administración Municipal de Florián – Santander en cumplimiento del mandato constitucional y sus competencias legales, está comprometida con sus habitantes, garantizando el desarrollo y bienestar social con la implementación de programas y proyectos que promuevan la economía, el turismo, cultura, construcción de obras, participación y organización comunitaria, así como el fortalecimiento armónico con el medio ambiente, cobertura en la prestación de los servicios, adopción de nuevas tecnologías y satisfacción de las necesidades sus clientes, contando con personal calificado y comprometido con el mejoramiento continuo en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para así lograr un ambiente sano, equitativo y transparente.

#### OBJETIVOS DE CALIDAD

- Establecer mecanismos y metodologías que permitan fortalecer la Imagen Institucional a nivel regional y nacional.
- Propiciar en los funcionarios de la Administración Municipal sentido de pertenencia en el servicio y atención a los clientes.
- Promover estrategias productivas que repercutan en el bienestar de la comunidad.
- Apropiar las competencias de la Entidad Territorial enmarcadas en la

#### MAPA DE PROCESOS



### PROCESOS DEL S.G.C DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLORIÁN

**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 encuentra Planeación Estratégica

**Procesos Misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Alcaldía en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Entre estos se establecieron: Convivencia ciudadana, Gestión para el desarrollo, Gestión en salud

**Procesos de Apoyo:** Contienen todos los procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación, análisis y mejora: Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión Contractual, Gestión Talento humano, Gestión Documental, Gestión de Calidad

**Procesos de Evaluación,** análisis y mejora: son aquellos que permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora. Control y Evaluación

¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo

Nít. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



<p><i>“La calidad no busca corregir los errores del pasado, sino crear riqueza del futuro”.</i></p>	<p>y largo plazo. A su vez potenciara sus reservas maderables y será ejemplo en el manejo de cuencas hídricas.”</p>	<p>Constitución y la Ley; de tal manera que se generen mecanismos que permitan ser aplicadas, cumplidas y consolidadas</p>			
---	---	--	--	--	--

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



<p><b>PRINCIPIOS DE CALIDAD</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Enfoque hacia el cliente:</b> Nos esforzamos por comprender las necesidades actuales y potenciales del usuario, satisfacer sus requisitos y exceder sus expectativas.</li> <li><b>Liderazgo:</b> Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la Alcaldía Municipal de Florián, manteniendo un ambiente interno que motiva al personal involucrase totalmente en el logro de los objetivos.</li> <li><b>Participación del personal:</b> El personal a todos los niveles, es la esencia de la Administración Municipal, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la Administración.</li> <li><b>Enfoque basado en procesos:</b> Los resultados deseados los alcanzamos eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados las gestionamos como un proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Enfoque de sistema para la gestión:</b> Identificamos, entendemos y gestionamos los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de la Administración Municipal en el logro de sus objetivos, disponemos de unos elementos funcionando en equipo para producir bienes y servicio a la comunidad.</li> <li><b>Mejora Continua:</b> La mejora continua del desempeño global de la Administración Municipal es nuestro objetivo permanente.</li> <li><b>Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:</b> Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.</li> <li><b>Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:</b> En la Administración Municipal establecemos relaciones mutuamente beneficiosas con nuestros proveedores, con el objeto de garantizar la calidad en nuestros servicios, aumentar la capacidad y crear valor en ellos.</li> </ol>	<p><b>¿POR QUÉ TENER UN S.G.C?</b></p> <p>La implantación de un S.G.C le permite a la Administración Municipal de Florián:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Detectar oportunidades de mejorar el servicio mediante la medición del desempeño de los procesos y la retroalimentación con la Comunidad (Encuestas, sugerencias, quejas, PQRS, entre otros).</li> <li>* Reducir el desgaste organizacional, mediante la eliminación de actividades que no agregan valor.</li> <li>* Promover la motivación y participación activa de los servidores públicos y contratistas.</li> <li>* Establecer la unidad de criterio técnico y administrativo de todos los servidores públicos y contratistas.</li> <li>* Mayor facilidad para cumplir con los requisitos establecidos por la legislación vigente.</li> <li>* Lograr la satisfacción de la comunidad florianense.</li> </ul>	<p><b>TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD</b></p> <p><b>Calidad:</b> grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.</p> <p><b>Sistema de Gestión de la calidad:</b> Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.</p> <p><b>Requisito:</b> Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.</p> <p><b>Registro:</b> documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades.</p> <p><b>Procedimiento:</b> Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Secuencia de actividades con su respectiva descripción, responsable y evidencia de ejecución (Registro)</p> <p><b>Política de calidad:</b> intenciones globales y orientación relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la <b>alta dirección</b>.</p> <p><b>Objetivo de la calidad:</b> algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. .</p>	<p><b>Proceso:</b> Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.</p> <p><b>Acción preventiva:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.</p> <p><b>Acción correctiva:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.</p> <p><b>Mejora continua:</b> Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos</p> <p><b>No conformidad:</b> incumplimiento de un requisito</p> <p><b>Satisfacción del cliente:</b> percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.</p> <p><b>Competencia:</b> aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades</p> <p><b>Eficacia:</b> Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanza los resultados planificados.</p> <p><b>Infraestructura:</b> &lt;Organización&gt; sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.</p> <p style="text-align: right;"><b>SMSV</b></p>
--	---	---	--	---

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



# *ANEXO 20*

## *ENCUESTA DE SATISFACCIÓN*



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



**RESPECTADO USUARIO, SU APOORTE ES MUY IMPORTANTE PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO FAVOR MARCAR UNA SOLA RESPUESTA, LA QUE USTED CREA CORRECTA.**

Día	Mes	Año

FECHA:

**ALCALDÍA MUNICIPAL**

**1. ¿Con qué periodicidad realiza trámites al interior de la Alcaldía Municipal?**

- a) Diario o Semanal
- b) Mensual
- c) Trimestral
- d) Semestral o Anual

**2. ¿Hace uso del buzón de sugerencias, quejas y reclamos?**

- a) Si
- b) No

**3. ¿Hace uso de la página web de la Alcaldía?**

- a) Si
- b) No

**4. ¿Se siente satisfecho con las actividades realizadas por la administración Municipal?**

- a) Si
- b) No
- c) No sabe

DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

**5. La presentación personal del funcionario es:**

- a) Apropiada
- b) Buena
- c) Regular
- d) Inapropiada

**6. Cuando usted llega a la dependencia como es recibido:**

- a) Cordialmente
- b) Indiferente
- c) De mal genio

**7. ¿La calidad de la prestación del servicio suministrado fue?**

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

**8. ¿El funcionario está capacitado para brindar la información requerida?**

- a) Si
- b) No

**9. ¿La adecuación de la oficina visitada es?**

- a) Cómoda
- b) Incomoda

OBSERVACIONES:

GRACIAS

**LUIS ENRIQUE REYES GERENA  
ALCALDE**

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A partir de la encuesta diseñada donde el usuario determinaría el grado de cumplimiento de sus expectativas y requerimientos, se determinaron los despachos que tienen contacto directo con cada uno de los clientes con el fin de suministrarles las encuestas para ser entregadas a sus clientes

Una vez identificadas las dependencias se determinó el marco maestral en función a datos de usuarios atendidos en los últimos tres meses en la Alcaldía Municipal de Florián, por lo tanto de forma esta se procede a averiguar el tamaño maestral que adquiere servicios de la Administración Municipal utilizando la siguiente fórmula y definiendo los siguientes ítems. Se logra determinar la población.

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Donde

Z: nivel de confianza 95%

$z_{\alpha/2}$  : 1,86

P: proporción de una categoría de la variable 0,50

e: error máximo 0.05

N: tamaño de la población 1874

El número de clientes atendidos por mes se evidencia en la siguiente tabla:

PROPORCIÓN DE CLIENTES, USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.					
AÑO	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL	PROMEDIO
2011	2665	1583	1374	5622	1874

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

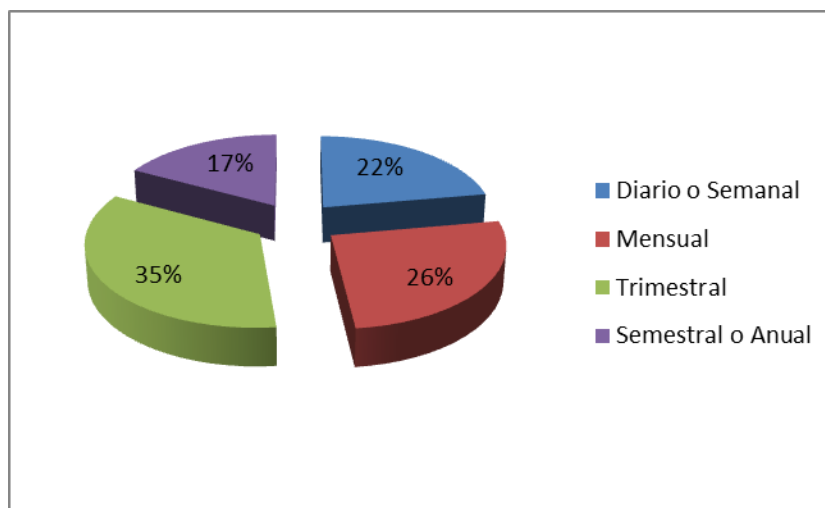
Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)

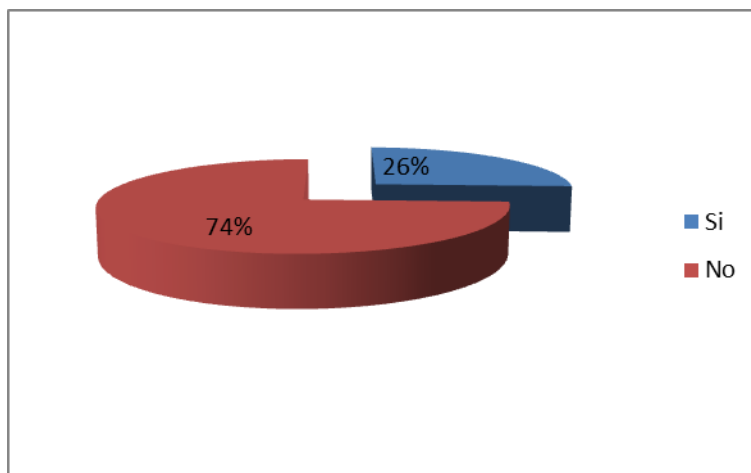


Los resultados obtenidos con una población de  $N = 1874$ , con error máximo de 0,05 Y un nivel de confianza del 95 % se obtuvo un tamaño de muestra de  $n = 292,18$  aproximadamente  $n = 292$  personas atendidas en los últimos tres (3) meses en la Alcaldía Municipal de Florián

**PREGUNTA 1. ¿Con qué Periodicidad realiza trámites al interior de la Alcaldía Municipal?**



**PREGUNTA 2. ¿Hace uso del buzón de sugerencias, quejas y reclamos?**



Se puede observar que el 74 % de los usuarios hacen uso del buzón de sugerencias .

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

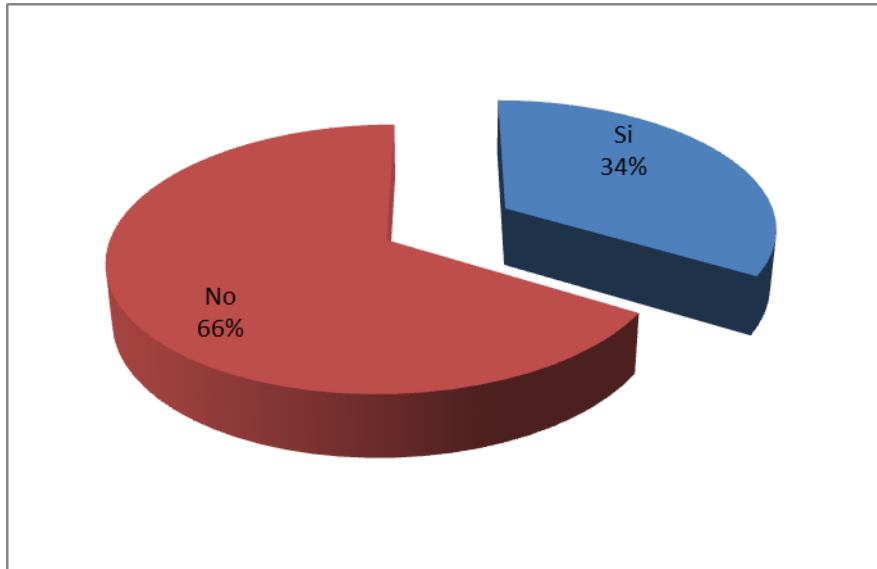
Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)

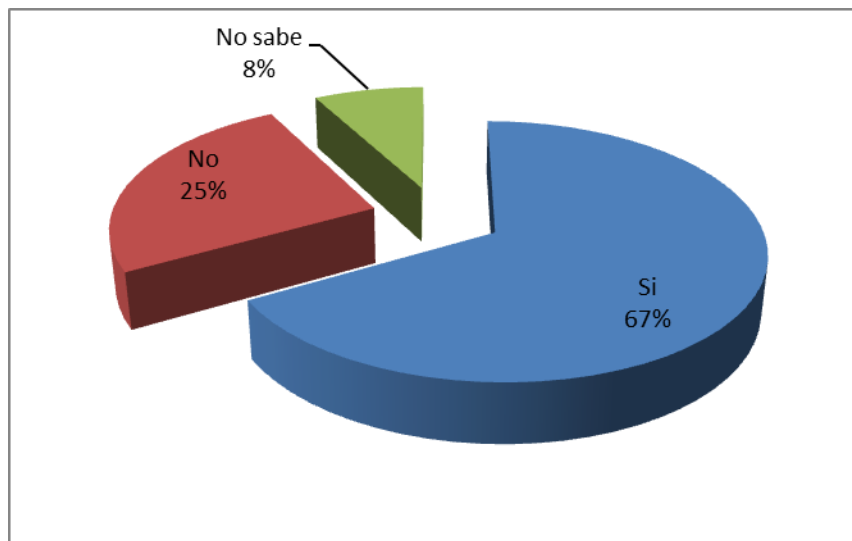


**PREGUNTA 3. ¿Hace uso de la página web de la Alcaldía?**



El 66 % de los usuarios no hacen uso de la página web de la Alcaldía Municipal.

**PREGUNTA 4. ¿Se siente satisfecho con las actividades realizadas por la administración Municipal?**



El 67 % de los usuarios se sienten satisfecho con las actividades realizadas por la administración Municipal

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

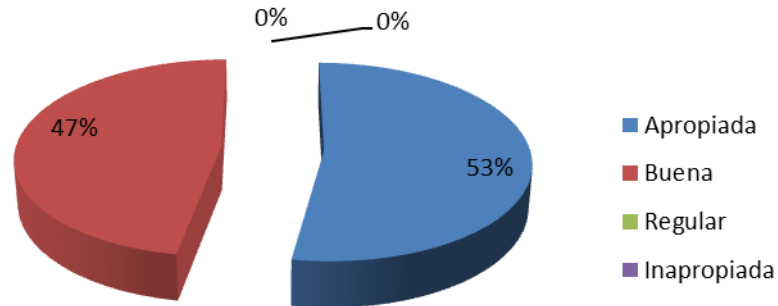
Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)

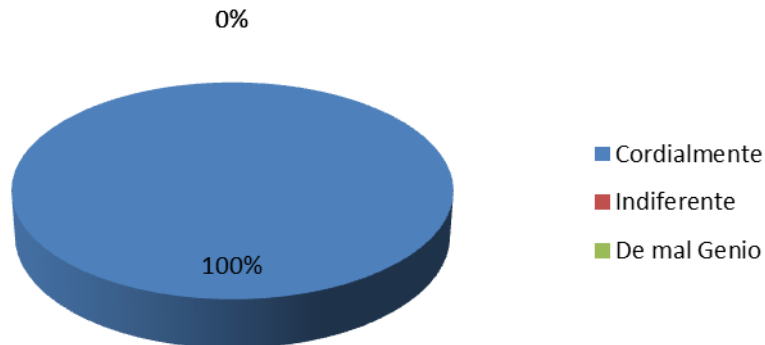


**5. La presentación personal del funcionario es:**



El 53 % de las personas encuestadas opina que la presentación del personal del funcionario es adecuada.

**6. Cuando usted llega a la Dependencia ¿cómo es recibido?**



El 100% de los encuestado afirma que cordialmente son recibidos en la administración

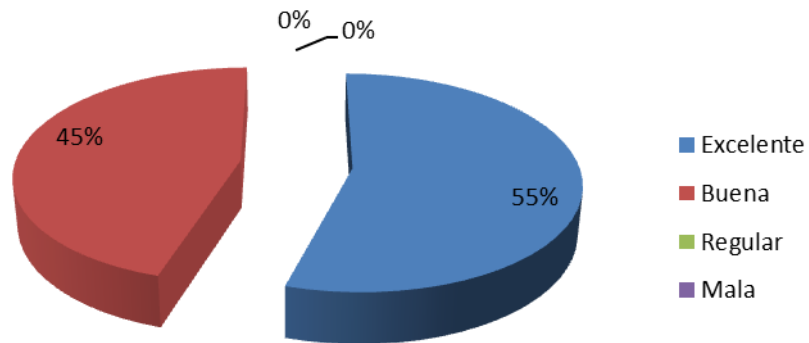
**7. ¿La calidad de la prestación del servicio suministrado fue?**

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

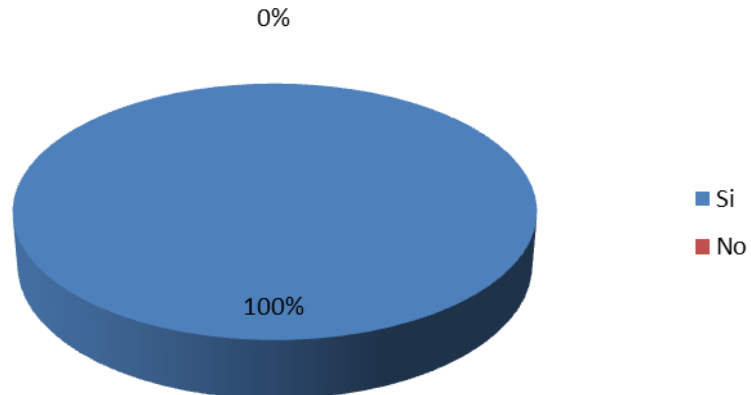
Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



La prestación del servicio suministrado en la administración tiene un valor de 55% para las personas encuestadas.

#### 8. ¿El funcionario esta capacitado para brindar la información requerida?



Los funcionarios de la Alcaldía Municipal son capacitados para brindar la información requerida.

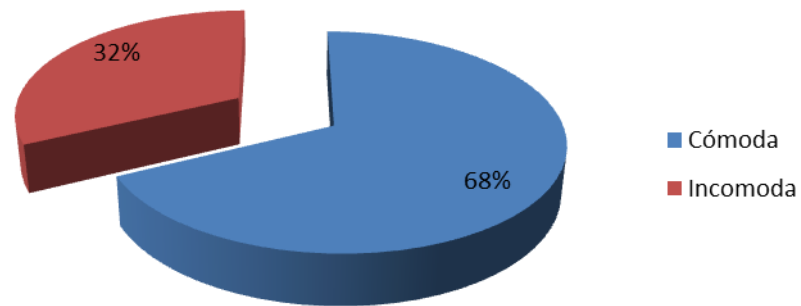
#### 9. ¿La adecuación de la oficina visitada es?

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



Para un 68% de los encuestados las oficinas de la Alcaldía son cómodas mientras que para el 32% son incómodas.

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



# *ANEXO 21*

## *REGISTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.*

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)





*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



# *ANEXO 22*

## *Formato para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias*

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander*  
*Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



**RESPECTADO USUARIO: LA ADMINISTRACIÓN LO INVITA A SER PARTE DE NUESTRO PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DANDO IMPORTANCIA A SU OPINIÓN. POR FAVOR ESCRIBA SU SUGERENCIA, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN Y DEPOSITÉLA EN NUESTRO BUZÓN.**

**RESPECTADO USUARIO: LA ADMINISTRACIÓN LO INVITA A SER PARTE DE NUESTRO PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DANDO IMPORTANCIA A SU OPINIÓN. POR FAVOR ESCRIBA SU SUGERENCIA, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN Y DEPOSITÉLA EN NUESTRO BUZÓN.**

FECHA:

Día	Mes	Año

FECHA:

Día	Mes	Año

DEPENDENCIA O FUNCIONARIO: \_\_\_\_\_

Queja       Reclamo       Sugerencia       Felicitación

Nombre del Usuario: \_\_\_\_\_

Cédula de Ciudadanía: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

MOTIVO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SUGERENCIAS

\_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**LUIS ENRIQUE REYES GERENA**  
**ALCALDE**

DEPENDENCIA O FUNCIONARIO: \_\_\_\_\_

Queja       Reclamo       Sugerencia       Felicitación

Nombre del Usuario: \_\_\_\_\_

Cédula de Ciudadanía: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

MOTIVO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SUGERENCIAS

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**GRACIAS**

**LUIS ENRIQUE REYES GERENA**  
**ALCALDE**

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2  
Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28  
[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



# *ANEXO 23.*

## *PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS*

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: F-CE-01	Fecha: 16/AGOSTO/2011	Versión: 0	Pág. 1 de 1
---------------------------------	--------------------	-----------------------	------------	-------------

Código de la Auditoria	Dependencia, Área O Proceso a Auditar	Alcance de Auditoria Numerales GP 1000:2009 a Excluir	Lugar de la Auditoria	Equipo de Auditores	Equipo Auditado	Fecha de la Auditoria		No Conformidades	Fecha de Seguimiento	Cerrada	
						Programación	Ejecución			SI	NO
F-CE-01	Planificación Estratégica	Todo el proceso en la Administración Municipal	Alcalde	Fernando Gutiérrez	Alcalde	16 Agosto	16 Agosto				
F-CE-01	Convivencia Ciudadana	Todo el proceso en la Administración Municipal	S. Gobierno	Fernando Gutiérrez Leydy M. Meza Pico	Comisaria de Flia. Inspección Policía	16 Agosto	16 Agosto				
F-CE-01	Gestión para el Desarrollo	Todo el proceso en la Administración Municipal	S. Salud y Desarrollo	Carolina Martínez V.	S. Salud S. Desarrollo	16 Agosto	16 Agosto				
F-CE-01	Gestión en Salud	Todo el proceso en la Administración Municipal	S. Salud y Desarrollo	Carolina Martínez V.	S. Salud S. Desarrollo	16 Agosto	16 Agosto				
F-CE-01	Gestión Administrativa	Todo el proceso en la Administración Municipal	S. Gobierno	Leydy M. Meza Pico	Sec. Gobierno	16 Agosto	16 Agosto				
F-CE-01	Gestión en Calidad	Todo el proceso en la Administración Municipal	Alcalde	Fernando Gutiérrez	Alcalde	16 Agosto	16 Agosto				
F-CE-01	Gestión Documental	Todo el proceso en la Administración Municipal	Alcaldía	Fernando Gutiérrez	Todos los Servidores	16 Agosto	16 Agosto				
F-CE-01	Gestión Financiera	Todo el proceso en la Administración Municipal	Tesorera	Leydy M. Meza Pico	Tesorera	16 Agosto	16 Agosto				
F-CE-01	Gestión del Talento Humano	Todo el proceso en la Administración Municipal	S. Gobierno	Leydy M. Meza Pico	Sec. Gobierno	16 Agosto	16 Agosto				
F-CE-01	Gestión Contractual	Todo el proceso en la Administración Municipal	Asesora Jurídica	Felipe Alvernia R.	Oficina Jurídica	16 Agosto	16 Agosto				
F-CE-01	Control y evaluación	Todo el proceso en la Administración Municipal	S. Planeación	Felipe Alvernia R.	S. Planeación	16 Agosto	16 Agosto				

Nota: El Auditor y el responsable del proceso a auditar convienen la fecha de realización de la auditoría que no debe pasar de un mes  
ELABORADO POR:

APROBADO POR:

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2  
Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



# *ANEXO 24*

## *LISTA VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA*

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTA VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA	Código: F-CE-04	Fecha:	Versión: 0	Pág. 2 de 2
---------------------------------	--------------------	--------	------------	-------------

<b>TEMA DE LA AUDITORIA:</b> Verificar el nivel de desarrollo y efectividad de los Sistemas Integrados de Gestión y Control a nivel Institucional	<b>CÓDIGO AUDITORIA:</b> F-CE-04	<b>FECHA:</b> 16 de Agosto de 2011
<b>AUDITADOS:</b> Todos los responsables de los procesos del sistema	<b>CARGO:</b> Alcalde, Secretarios, Asesores y Servidores Públicos	
<b>AUDITORES:</b> Fernando Gutiérrez Cortes, Marcela Meza Pico, Carolina Martínez Villamizar, Felipe Alvernia Rincón.	<b>CARGO:</b> Auditor Líder - Equipo	
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</b> NTC GP 1000:2009		

REQUISITOS	PREGUNTAS	RESULTADO			EVIDENCIAS Y COMENTARIOS
		C	NC	OB	
<b>4 / 5</b>	<b>PLANEAR</b>				
4.1.	Conoce la caracterización del proceso de Planificación				Mapa de Procesos (Sector Educativo)
4.2.	Qué tipo de documentos controlados aplica para el proceso				Documentos
4.2.	Que otros procedimientos de planificación realizan en el sector				Procedimientos del Sistema
MECI	Que riesgos están contemplados				Mapa de Riesgos – Controles – Planes de Acción
5.1.	Acciones realizadas para el sostenimiento del S.G.C.				Capacitaciones - Orientaciones
5.2.	Manera como identifican y definen las necesidades del cliente				Encuestas de satisfacción
MECI	Direccionamiento estratégico				Planificación de las necesidades del cliente
<b>6 / 7</b>	<b>HACER</b>				
6.1.	Como identifican y aprovisionan recursos al proceso				PDD, Análisis del entorno
6.2.	El perfil de los funcionarios del proceso es el idóneo				Formación, Competencias, Experiencia y Educación.
6.4	Ambiente de Trabajo				Organización.
7.1	Elaboran del Plan de Desarrollo sectorial (planificación)				Objetivos de calidad para el proceso
7.2.	Participación de la comunidad en el proceso				Comunicación con el cliente
7.5	Que tratamiento están realizando con las PQR				Análisis y respuesta de PQR

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2  
Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28  
[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2  
Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28  
[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



LISTA VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA	Código: F-CE-04	Fecha:	Versión: 0	Pág. 2 de 2
---------------------------------	--------------------	--------	------------	-------------

MECI	Planes y Programas				PDD
<b>8.</b>	<b>VERIFICAR - ACTUAR</b>				
8.1.	Demostrar la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del SGC				Resultados del proceso
8.2.	Mecanismos de seguimiento y medición se realizan al proceso				Indicadores
8.3.	Aplicación de Controles al servicio				No Conformidades detectadas
8.4.	Análisis de datos				Seguimiento a indicadores
8.5.	Mejora – Aplicación de acciones correctivas, preventivas.				Formatos de aplicación
MECI	Planes de Mejoramiento				Individual e institucional
FIRMA DEL AUDITOR LIDER:		<b>NOMENCLATURA:</b> C = CONFORME NC = NO CONFORME OB = OBSERVACION			

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2  
Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



# *ANEXO 25*

## *PLAN DE AUDITORÍA*

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



ORIA	Código: F-CE-02	Fecha:	Versión: 0	Pág. 2 de 4
------	--------------------	--------	------------	-------------

<b>Auditoría No:</b> F-CE-02	<b>Auditor Líder:</b>
<b>Objeto y Alcance de la Auditoría:</b>	Fernando Gutierrez Cortes
Verificar el nivel de desarrollo y efectividad de los Sistemas Integrados de Gestión y Control a nivel Institucional	<b>Equipo Auditor:</b> Carolina Martínez Villamizar, Felipe Alvernia Rincón y Marcela Meza Pico,
<b>Fecha de la Auditoría:</b>	<b>Auditado Responsable (s):</b>
Agosto 16 de 2011	Alcalde, Secretarios, Asesores y Servidores públicos de la administración Municipal.
<b>Reunión de Apertura:</b> Agosto 16	
<b>Reunión de Cierre:</b> Agosto 16	

NUMERALES GP 1000:2009 A AUDITAR	Si	No
4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL	X	
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	X	
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	X	
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD	X	
5.4 PLANIFICACIÓN	X	
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	X	
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		X
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	X	
6.2 TALENTO HUMANO	X	
6.3 INFRAESTRUCTURA	X	
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	X	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	X	
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	X	
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	X	
7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	X	
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	X	
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN		X
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	X	
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	X	
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	X	
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	X	
8.5.1 MEJORA CONTINUA	X	
8.5.2. ACCIONES CORRECTIVAS	X	
8.5.3. ACCIONES PREVENTIVAS	X	

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*  
N.º 098209640-2

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales



República de Colombia  
Departamento de Santander  
Municipio de Florián



JRIA

Código:  
F-CE-02

Fecha:

Versión: 0

Pag. 3 de 4

Actividad	Fecha/Hora	Auditor	Auditado
Apertura	16 Agos. - 08:00 a.m	Auditor lider y Equipo	Todos
Entrevistas	16 Agos. - 08:30 a.m	Auditor lider y Equipo	Procesos
Hallazgos	16 Agosto	Auditor lider y Equipo	Procesos
Conclusiones	16 Agos. - 3:00 p.m	Auditor lider y Equipo	Procesos
Reunion de Cierre	16 Agos. - 3:30 p.m	Auditor lider y Equipo	Todos

<b>Auditor Lider: FERNANDO GUTIERREZ CORTES</b>		<b>Fecha:</b>
Nombre FERNANDO GUTIERREZ CORTES	Firma	Agosto 16. 2011

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*  
N.º. 57209640-2

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



# *ANEXO 26*

## *INFORME GENERAL DE LAS AUDITORIAS*

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia



Gobernación de Santander

INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: EV-CYE-RG-01	Control y Evaluación	Versión: 0	Página 2 de 11
-----------------------------------	----------------------	----------------------	------------	----------------



**INFORME GENERAL  
PARA LA ALTA DIRECCION  
ALCALDIA DE FLORIÁN**

**PRIMERA AUDITORIA INTERNA**

**16 DE AGOSTO DE 2011**

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia



Gobernación de Santander

INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: EV-CYE-RG-01	Control y Evaluación	Versión: 0	Página 3 de 11
-----------------------------------	----------------------	----------------------	------------	----------------

#### INDICE

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	4
2. ALCANCE DE LA AUDITORIA.....	4
3. PROCESOS AUDITADOS .....	4
4. RESULTADOS GENERALES.....	4
5. PRODUCTO NO CONFORME.....	5
6. CONCLUSIONES GENERALES DE LA AUDITORIA .....	5

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia



Gobernación de Santander

INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: EV-CYE-RG-01	Control y Evaluación	Versión: 0	Página 4 de 11
--------------------------------	----------------------	----------------------	------------	----------------

### 1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Desarrollar una revisión objetiva del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTC GP 1000:2009 implementado en la Alcaldía Municipal de Florián estableciendo el nivel y grado de implementación de dichos sistemas.

Su enfoque está establecido hacia los ciudadanos, la aplicación de los documentos y registros de cada proceso así como el concepto de mejoramiento continuo.

### 2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Todos los once procesos (11) del Municipio de Florián bajo la norma NTC GP 1000:2009..

### 3. PROCESOS AUDITADOS

**Estratégico:** Planeación Estratégica

**Misionales:** Gestión para el Desarrollo, Gestión en Salud, Convivencia ciudadana.

**Apoyo:** Gestión Financiera, Gestión Contractual, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental, Gestión de Calidad, Gestión Administrativa.

**Evaluación:** Control y Evaluación.

### 4. RESULTADOS GENERALES

#### Fortalezas Generales

- Compromiso, aceptación e identidad con el sistema.
- Uso de los documentos del sistema
- El archivo municipal.
- El buen estado de la infraestructura institucional.
- Ambiente de trabajo.
- La organización en la correspondencia.
- Conocimiento del ciclo Deming "PHVA".
- Implementación de mecanismos en el proceso de "Gestión en salud" para dinamizar.
- El tratamiento y uso de la página WEB.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia



Gobernación de Santander

INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: EV-CYE-RG-01	Control y Evaluación	Versión: 0	Página 5 de 11
--------------------------------	----------------------	----------------------	------------	----------------

#### Oportunidad y mejoramientos Generales

- Fortalecimiento de las secretarías de Planeación y mejoras públicas.
- Cumplimiento de las funciones de la oficina de Control Interno.
- Caracterización y Parametrización de documentos.
- Orientación, Capacitación, formación y cultura del vocabulario del sistema.
- Actualizar los manuales de funciones.
- Revisar las hojas de vida.
- Cumplimiento de la normatividad vigente "saneamiento contable y pólizas"
- Fortalecer las PQRS "Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias".

#### 5. PRODUCTO NO CONFORME

- **Requisitos de la norma NTC GP 1000:2009**

Se identificaron (5) No Conformidades menores por incumplimiento a los requisitos de la norma GP 1000:2009.

#### Menores

1. Se evidencia una No Conformidad relacionadas con las generalidades numerales a, b, c, y d contra el numeral 4.2.1.
2. Se evidencia una No Conformidad relacionada con el Control de Documentos en el uso, aplicación y parametrización de los mismos por el Sistema contra el numeral 4.2.3.
3. Se evidencia una No Conformidad relacionada con el Control de Registros del Sistema contra el numeral 4.2.4.
4. Se evidencia una No Conformidad relacionada con las Generalidades de la medición, análisis y mejora del sistema contra el numeral 8.2.1
5. Se evidencia una No Conformidad relacionada con el seguimiento y la medición del sistema contra el numeral 8.2.3.

#### 2. CONCLUSIONES GENERALES DE LA AUDITORIA

##### SOBRE LA EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS

Los procesos establecidos por el Municipio de Florián se consideran que han superado las etapas de establecimiento y documentación. Actualmente se encuentran en la etapa de implementación de los documentos y registros definidos según su estructura

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia



Gobernación de Santander

INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: EV-CYE-RG-01	Control y Evaluación	Versión: 0	Página 6 de 11
--------------------------------	----------------------	----------------------	------------	----------------

documental; etapa que debe ser superada para el momento en que se desarrolle la auditoria por un ente certificador.

Existen algunos elementos críticos que deben iniciar su implementación:

- **Responsabilidad de la Dirección**

Es importante la contribución por parte de la Dirección para que se mantengan altos estándares de motivación y de esta manera los esfuerzos sean reflejados con su presencia activa y de desarrollo institucional.

- **Medición de los procesos:**

Es indispensable formalizar los indicadores de gestión con los responsables y autoridad de cada proceso para que inicien la etapa de recolección de información facilitando así la medición y seguimiento, para aplicar un sistema de evaluación apropiado que permita determinar de manera objetiva la eficacia, eficiencia y efectividad y establecer correcciones y acciones correctivas cuando no se logre los resultados planificados.

- **Medición del servicio:**

Es fundamental generar las disposiciones que permitan hacer la revisión y análisis de la información pertinente con relación al servicio que se presta en la Alcaldía de Florián y para con ello dar cumplimiento al numeral 7.2. (Procesos relacionados con el cliente) de la Norma GP 1000:2009.

Es conveniente hacer revisiones periódicas a cada uno de los procesos para determinar el servicio que presta la Alcaldía. Mediante esta herramienta debe generarse resultados frente a la conformidad con los criterios de aceptación con los registros que lo avalen.

- **Satisfacción del ciudadano**

La organización cuenta con herramientas para diagnosticar el desempeño y relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Alcaldía de Florián. Es necesario formalizar estos métodos o determinarlos cuando no se posean para iniciar la recolección de la información y establecer correcciones y acciones correctivas cuando no se logre los resultados planificados.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia



Gobernación de Santander

INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: EV-CYE-RG-01	Control y Evaluación	Versión: 0	Página 7 de 11
-----------------------------------	----------------------	----------------------	------------	----------------

**NOMBRE Y FIRMA AUDITOR LIDER:**



Fernando Gutiérrez Cortes  
Auditor Líder.

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia



Gobernación de Santander

INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: EV-CYE-RG-01	Control y Evaluación	Versión: 0	Página 8 de 11
-----------------------------------	----------------------	----------------------	------------	----------------



**INFORME GENERAL  
PARA LA ALTA DIRECCION  
ALCALDIA DE FLORIÁN**

**SEGUNDA AUDITORIA INTERNA**

**14 DE SEPTIEMBRE DE 2011**

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia



Gobernación de Santander

INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: EV-CYE-RG-01	Control y Evaluación	Versión: 0	Página 9 de 11
-----------------------------------	----------------------	----------------------	------------	----------------

#### INDICE

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	4
2. ALCANCE DE LA AUDITORIA.....	4
3. PROCESOS AUDITADOS .....	4
4. RESULTADOS GENERALES.....	4
5. PRODUCTO NO CONFORME.....	5
6. CONCLUSIONES GENERALES DE LA AUDITORIA .....	5

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia



Gobernación de Santander

INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: EV-CYE-RG-01	Control y Evaluación	Versión: 0	Página 10 de 11
--------------------------------	----------------------	----------------------	------------	-----------------

### 1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Desarrollar una revisión objetiva del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTC GP 1000:2009 implementado en la Alcaldía Municipal de Florián estableciendo el nivel y grado de implementación de dichos sistemas.

Su enfoque está establecido hacia los ciudadanos, la aplicación de los documentos y registros de cada proceso así como el concepto de mejoramiento continuo.

### 2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Todos los once procesos (11) del Municipio de Florián bajo la norma NTC GP 1000:2009..

### 3. PROCESOS AUDITADOS

**Estratégico:** Planeación Estratégica

**Misionales:** Gestión para el Desarrollo, Gestión en Salud, Convivencia ciudadana.

**Apoyo:** Gestión Financiera, Gestión Contractual, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental, Gestión de Calidad, Gestión Administrativa.

**Evaluación:** Control y Evaluación.

### 6. RESULTADOS GENERALES

#### Fortalezas Generales

- Implementación del Sistema de Gestión Documental.
- Uso de los documentos del sistema
- Se ha comunicado la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y se evidencia en el interés de los funcionarios.
- Excelente compromiso de la administración municipal con la implementación del sistema ya que se estipulo fecha con el ICONTEC para su correspondiente revisión y posteriormente lograr su certificación

#### Oportunidad y mejoramientos Generales

- Crear una cultura de acciones preventivas y de mejora en los diferentes procesos
- Afirmar la manifestación de acciones correctivas en los procesos cuando no se alcancen los resultados planificados con el fin de evitar la irregularidad de los incumplimientos.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



República de Colombia



Gobernación de Santander

INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: EV-CYE-RG-01	Control y Evaluación	Versión: 0	Página 11 de 11
--------------------------------	----------------------	----------------------	------------	-----------------

- Actualizar los manuales de funciones.

#### 4. PRODUCTO NO CONFORME

- Requisitos de la norma NTC GP 1000:2009

##### Menores

1. Se evidencia una No Conformidad relacionada con el Control de Documentos en el uso, aplicación y parametrización de los mismos por el Sistema contra el numeral 4.2.3.
2. Se evidencia una No Conformidad relacionada con el seguimiento y la medición del sistema (Indicadores) para unos procesos contra el numeral 8.2

#### 5. CONCLUSIONES GENERALES DE LA AUDITORIA

- Se evidencia desconocimiento del procedimiento acciones correctivas y preventivas por parte de la mayoría de los funcionarios de la alcaldía municipal

**NOMBRE Y FIRMA AUDITOR LIDER:**

  
Fernando Gutiérrez Cortes  
Auditor Líder.

*¡Somos Equipo! Por Florián Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)



*Universidad Industrial de Santander  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales*



# *ANEXO 27*

## *PLAN DE MEJORAMIENTO*

*¡Somos Equipo! Por Florian Productivo y Competitivo*

Nit. 890209640-2

Calle 4 No. 1 A 45 - Teléfono 098 - 7 26 60 28

[www.florian-santander.gov.co](http://www.florian-santander.gov.co) - [contactenos@florian-santander.gov.co](mailto:contactenos@florian-santander.gov.co)

