

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000 Y LAS
DIRECTRICES DE LA LEY 872 DEL 2003 EN LA ALCALDIA DEL MUNICIPAL DE
PUERTO PARRA**

ARIZMENDI TORRES GRUESO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICOMECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
MARZO DEL 2005**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000 Y LAS
DIRECTRICES DE LA LEY 872 DEL 2003 EN LA ALCALDIA DEL MUNICIPAL DE
PUERTO PARRA**

ARIZMENDI TORRES GRUESO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL

DIRECTORES

**Ing. JORGE ELIECER FIGUEROA
SIMON ALONSO TORRES JARAMILLO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICOMECHANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
MARZO DEL 2005**

CONTENIDO

Pág.

RESUMEN

INTRODUCCION

1. OBJETIVOS -----	15
1.1 OBJETIVO GENERAL -----	15
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS -----	15
2. JUSTIFICACIÓN -----	16
3. MARCO TEORICO -----	18
3.1 HISTORIA DE LAS NORMAS ISO 9000 -----	18
3.2 ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000 -----	19
3.2.1 NTC ISO 9000:2000 -----	20
3.2.2 NTC ISO 9001:2000 -----	20
3.2.3 NTC ISO 9004:2000 -----	20
3.2.4 NTC ISO 19011 -----	20
3.3 MODELO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD -----	21
3.3.1 TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES-----	22
3.3.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-----	25
3.3.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-----	33
3.4 ORGANISMOS DE CERTIFICACION EN COLOMBIA -----	34
3.4.1 CERTIFICACIÓN -----	34
3.4.2 EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN-----	34
3.4.3 BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN-----	35
3.4.4 ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN EN COLOMBIA -----	36
4. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO -----	39
4.1 RAZÓN SOCIAL -----	39
4.2 UBICACIÓN -----	39
4.3 RESEÑA HISTÓRICA -----	40
4.5 DIVISIÓN POLÍTICO ADMINISTRATIVO -----	42
4.5.1 SECTOR RURAL-----	42
4.5.2 CENTROS POBLADOS -----	43
4.5.3 ASOCIACIÓN CON OTROS MUNICIPIOS -----	43
4.6 PROYECCION MUNICIPAL -----	43
4.6.1 PROYECTOS AGROINDUSTRIAL, FORESTAL Y GANADERO EN GESTIÓN: ---	43
4.6.2 TEMAS ESTRATÉGICOS-----	44
4.6.3 COOPERACIÓN INTERNACIONAL-----	45
4.6.4 ADMINISTRACIÓN CENTRAL-----	45
4.7 ECONOMÍA -----	47
4.7.1 POTENCIALIDADES EXISTENTES-----	48
4.7.2 POTENCIALIDADES A EXPLOTAR EN EL FUTURO -----	51
4.7.3 DETERIORO DE LA ECONOMÍA -----	52

4.8 ESTADÍSTICAS -----	54
4.9 MATRIZ DOFA MUNICIPAL -----	60
4.9.1 MATRIZ DOFA SUBSISTEMA BIOFÍSICO -----	60
4.9.2 MATRIZ DOFA COMPONENTE ECONÓMICO -----	61
3.9.3 MATRIZ DOFA SUBSISTEMA SOCIO CULTURAL -----	62
4.9.4 MATRIZ DOFA SUBSISTEMA ESPACIO FUNCIONAL -----	63
4.9.5 MATRIZ DOFA SUBSISTEMA POLÍTICO ADMINISTRATIVO -----	64
5. PLANIFICACIÓN -----	65
5.1 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL -----	65
5.1.1 MISIÓN-----	65
5.1.2 VISIÓN -----	65
5.1.3 DIAGNOSTICO GENERAL ACERCA DE LA NTC-ISO 9001:2000-----	66
5.1.4 DIRECTRICES DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL-----	67
5.2 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD -----	69
5.2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD -----	69
5.2.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. -----	69
5.2.3 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD -----	69
5.2.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD POR SECTORES. -----	73
5.3 INDICADORES GENERALES DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD ----	77
6. ANALISIS DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD -----	82
6.1 LOS PROCESOS Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD -----	82
6.2. EL MAPA DE PROCESOS -----	82
6.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO---	83
6.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD -----	85
6.4. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PUERTO PARRA ----	88
6.4.1 DIRECTRICES DE LA DOCUMENTACIÓN -----	88
6.4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-----	89
6.4.3. DEFINICIÓN DE LA METODOLOGÍA DE TRABAJO -----	90
7. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD -----	93
7.1 SENSIBILIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN. -----	93
7.2 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL -----	96
7.2.1 METODOLOGÍA-----	98
8. AUDITORIA DE SUFICIENCIA -----	100
8.1 METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA AUDITORIA DE SUFICIENCIA.-----	100
9. TOMA DE ACCIONES PARA LA MEJORA -----	103
10. RESULTADOS ALCANZADOS -----	106
10.1 OBJETIVO GENERAL -----	106
10.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS -----	106

<i>RECOMENDACIONES</i> -----	<i>109</i>
<i>CONCLUSIONES</i> -----	<i>110</i>
<i>BIBLIOGRAFIA</i> -----	<i>113</i>

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. División Veredal y su Área. _____	54
Cuadro 2. Población por Sectores . _____	55
Cuadro 3 Electrificación Municipio de Puerto Parra . _____	56
Cuadro 4. Vías Secundarias y Terciarias. _____	57
Cuadro 5. Cobertura de la electrificación sector rural. _____	58
Cuadro 6. Instituciones de salud del Municipio. _____	59
Centros 7. Educativos del Municipio. _____	59
Cuadro 8. Escala de calificación. _____	66
Cuadro 9. Matriz de doble entrada . _____	76
Cuadro 10. Indicador # 1 Mejoramiento de los procesos _____	78
Cuadro 11. Indicador # 2 Acciones correctivas _____	79
Cuadro 12. Indicador # 3 Acciones Preventivas _____	80
Cuadro 13. Indicador # 4 No conformidades _____	81
Cuadro 14. Resumen de los procesos. _____	84
Cuadro 15. Cumplimiento de los objetivos específicos. _____	107

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura de la familia de la norma ISO 9000:2000 _____	19
Figura 2. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos_	31
Figura 3. Mapa de procesos _____	87

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
A. Estructura Orgánica de la Administración Municipal de Puerto Parra. __	115
B. Diagnóstico inicial de la Administración Municipal de Puerto Parra con respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC-ISO 9001:2000. _____	117
C. Manual de Calidad. _____	143
D. Plan de Auditoria. _____	206
E. Informe de Auditoria. _____	209
F. Diagnóstico final de la Administración Municipal de Puerto Parra con respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC – ISO 9001:2000. _____	212

RESUMEN

TITULO

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000 Y LAS DIRECTRICES DE LA LEY 872 DEL 2003 EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO PARRA¹

AUTOR

ARIZMENDI TORRES GRUESO²

PALABRAS CLAVES

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, PROCESOS, PROYECTOS, MUNICIPIO, PLAN DE DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN, AUDITORIA.

DESCRIPCIÓN

Este documento presenta las bases del Sistema de Gestión de Calidad de la administración municipal de Puerto Parra, fundamentado en los principios y requerimientos de la norma NTC-ISO 9000:2000, incluyendo la descripción de los procesos principales de la organización.

El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la administración municipal de Puerto Parra, se ha caracterizado por una implementación gradual en diferentes etapas, las que han permitido consolidar un sistema de calidad que soporta efectivamente la gestión de la organización, con el objetivo de obtener la satisfacción del cliente y el fortalecimiento de todos los miembros de la administración. En el capítulo uno de este documento se hace la presentación de los objetivos bajo los cuales se enmarco la realización de este proyecto, en el capítulo dos se presenta una breve justificación acerca de la importancia que tiene para la administración municipal llevar a cabo el proceso de certificación en la NTC-ISO 9000:2000, en el capítulo tres se presentará el marco teórico en el que se soporto el proceso de implementación del sistema en la organización.

En el capítulo cuatro de este documento se describirán las generalidades del municipio en la cual se da a conocer todos los aspectos que son necesarios para conocer a grades rasgos el municipio de Puerto Parra en lo concerniente a su ubicación, reseña histórica, división político administrativa, proyección municipal, su economía y se finaliza el capítulo con una matriz DOFA del municipio. En el capítulo cinco, se presenta la planificación del sistema de gestión de la calidad al igual que un diagnostico de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000, su interpretación y la forma como se va a implementar en la alcaldía municipal, luego en los capítulos seis y siete se presenta el análisis de los procesos necesarios y la implementación del sistema, en el capitulo ocho se presentan los resultados de la auditoria de suficiencia y las respectivas propuestas de mejora de acuerdo a las no conformidades halladas. Posteriormente y para finalizar se presentan las conclusiones y las recomendaciones para el mantenimiento y mejoramiento del sistema de calidad en la Administración municipal.

¹ Trabajo de Grado

² Facultad de Ciencias Fisicomecánicas.

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales - Ingeniería Industrial.

Directores: Ing. Jorge Eliécer Figueroa, Tecnólogo: Simón Alonso Torres Jaramillo.

ABSTRACT

TITLE

DESIGN, DOCUMENTING AND ESTABLISHMENT OF QUALITY MANAGERIAL MODEL BASED ON MODEL NTC-IOS 9001 AND LAW 872 2003 DIECTRIVES IN THE PUERTO PARRA MUNICIPALITY MAYORALTY¹.

AUTHOR

ARIZMENDI TORRES GRUESO²

KEY WORDS

QUALITY MANAGERIAL SYSTEM, PUBLIC ADMINISTRATION, PROCESS, PROJECTS, MUNICIPALITY, DEVELOPMENT PLAN, ESTABLISHMENT, AUDITING

DESCRIPTION

This shows Quality managerial system basis in Puerto Parra municipality administration, based on principles and requirements of Model NTC-ISO 9000:2000 including principal's process description of the organization.

Develop of quality managerial system of Puerto Parra municipality administration, has been characterized in a gradual establishment on different steps, which has allowed consolidating a quality system that supports effective organization Management, with purpose objective of obtain client satisfaction and strengthening for all the members of the administration. In chapter I of this document is made the performance of objectives in which was framed the performance of his projects; in chapter II is presented a brief justification about the importance that have for the municipality administration to carry out certification process in the NTC-ISO 9000:2000; in the chapter III will be performed theoretic frame in which was supported organization system establishment process.

In chapter IV of this document describes generalities of the municipality in which shows all aspects that are necessary for to know in great characteristic the municipality of Puerto Parra in concerning about its location, historic review, administrative political division, municipality projection, its economy, and finally chapter with a matrix DOFA of the municipality. In chapter V is performed the planning of quality managerial system equally a diagnosis of requirements in model NTC-ISO 9000:2000, its interpretation and the way that will be established the municipality mayoralty, after in chapter six and seven is performed an analysis of the necessary process and establishment of the system, in chapter eight, performance of results of auditioning of ability and respective proposes of fixing according with unconformities found. Lately, and to finalize is performed conclusion and recommendations for maintenance and improvement of quality system in municipality administration.

¹ Work of Grade

² Physical – Mechanical Sciences Faculty
Industrial and Enterprise Studies School. Industrial Engineering,
Directors: Engineer Jorge Eliécer Figueroa, Technologist: Simon Alonso Torres Jaramillo

INTRODUCCION

Dentro de la evolución de las organizaciones, parece interesante analizar la transformación que se ha producido en las empresas en la práctica de la función de calidad, que a todas luces ha estado la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Puede afirmarse que, hoy en día, la calidad ha dejado de ser un factor competitivo para transformarse en el principal factor de supervivencia; ya que aquellos productos o servicios que no puedan, como mínimo, seguir la evolución de sus competidores, serán expulsados sin miramientos de los mercados.

Dicho en otros términos, aún en un escenario empresarial cuya calidad sea óptima, si no hay otros fuertes factores de acompañamiento no se está asegurando la rentabilidad del negocio. Debemos aceptar, por tanto, que se ha producido una verdadera «mutación» en el concepto de la calidad. Sin embargo, la calidad sigue siendo un importante factor de seducción y, por lo tanto, las empresas intentan, desde el principio de la concepción, que sus productos o servicios satisfagan las necesidades potenciales y reales de sus clientes.

La creencia, muy arraigada, de que toda mejora de calidad inexorablemente conducía a un incremento de costos en los productos o servicios ha evolucionando profundamente hacia el claro concepto de la indisociabilidad de los factores calidad y productividad.

En el anterior apartado se ha destacado el papel que la calidad juega en la seducción del cliente; pero ¿cómo es este cliente?, ¿cuáles han sido las evoluciones de sus deseos, de sus percepciones?

Es clara la transformación acontecida: los clientes están hoy en día perfectamente formados e informados; la televisión, los periódicos y revistas, los múltiples canales de información existentes, las ferias de muestras, los salones anuales etcétera, han contribuido a que todos, en nuestra faceta de compradores, podamos tomar nuestras decisiones en mercados plenos de múltiples y atractivas ofertas. Esta práctica de mercado es la que ha desencadenado que los clientes « estén totalmente

obsesionados por el binomio calidad / precio». Por tanto, es absolutamente necesario, y además posible, mejorar la calidad reduciendo los costos. Así, por ejemplo, una clásica gestión «barrera» de la calidad constituye hoy en día un verdadero despilfarro: las verificaciones unitarias de los productos al final de los procesos, la recuperación de la no calidad fuera de los puestos previstos en los flujos, no añaden ningún valor a los productos; por el contrario, amplifican los riesgos de la no calidad. Paradójicamente, una gestión preventiva que asegure la madurez de los productos y procesos complementada por una eficaz organización reactiva para abordar con rapidez situaciones excepcionales de no-calidad, sustentada en continuas «auditorías de ayuda» para buscar las causas de las disfuncionalidades permite, indudablemente, la construcción de la calidad dentro de los procesos y a costos cada vez menores, a costos no superiores a los de nuestros competidores.

Con el ánimo de establecer un conjunto de normas para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que pudiera servir a cualquier tipo de empresa, la Organización Internacional para la Normalización, ISO, desarrolló las Normas ISO 9000, estableciendo una primera versión enfocada hacia el aseguramiento de la calidad, versión que fue analizada y revisada, obteniéndose en la última versión del año 2000 una guía para la implementación del sistema y su posterior certificación.

La norma ISO 9000:2000 ha sido empleada e implementada a nivel internacional con el fin de promover el aumento de la competitividad empresarial y la de cada país en su conjunto. Es así como la implementación de un Sistema de Calidad bajo el modelo de las normas ISO 9000 ha tomado mayor auge en los últimos tiempos, después de observarse a nivel mundial resultados concretos, comprobables y sistemáticos que fortalecen el accionar de las empresas, sin hacer distinción a la actividad a que se dedican, ni el sector al que pertenece sea este micro, pequeña, mediana ó gran empresa.

La administración municipal de Puerto Parra está enfocando sus esfuerzos hacia la competitividad, el mejoramiento continuo de sus procesos y de sus servicios, mediante la optimización y el mejoramiento de las distintas actividades que realizan bajo una dirección visionaria, dinámica y comprometida con la calidad y su mantenimiento en el tiempo, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de sus habitantes quienes son sus clientes principales y hacia quienes van encaminadas todas las

acciones en pro del desarrollo de la región.

Por estas razones, la administración municipal tiene dentro de sus objetivos a corto plazo la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en todos sus procesos administrativos con el fin de darle cumplimiento a la ley 872/03, para poder de esta manera acceder a los estímulos y reconocimientos de carácter público del gobierno nacional y de la comunidad en general por su eficacia en el manejo de los recursos, permitiendo una mayor competitividad a nivel nacional.

La ejecución de este trabajo de grado incluye el diseño, documentación e implementación de un modelo de Gestión de la Calidad con base en la norma NTC-ISO 9001:2000 y las directrices de la ley 872/03 para los procesos de las secretarías de planeación, gobierno y desarrollo social, en la alcaldía municipal de Puerto Parra, concluyendo con el planteamiento y puesta en marcha de los planes de mejora generados como resultado de la primera auditoría interna de calidad.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e implementar un modelo de gestión de la calidad con base en la norma NTC-ISO 9001:2000 y las directrices de la LEY 872 DE 2003 en la alcaldía del municipio de Puerto Parra.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Ofrecer un soporte a la administración municipal de Puerto Parra para implementar en el mediano plazo un Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Llevar a la administración municipal, hacia una mejora continua del desempeño cumpliendo los principios de gestión de la calidad.
- ❖ Identificar, documentar e implementar los procesos administrativos para asegurar la prestación de un servicio de calidad.
- ❖ Establecer la política de la calidad y los objetivos de la calidad con base en el direccionamiento estratégico de la administración municipal.
- ❖ Elaborar la documentación necesaria para suministrar la evidencia objetiva de la implementación del sistema de Gestión de Calidad en la alcaldía del municipio de Puerto Parra.
- ❖ Brindar un soporte a la administración municipal de Puerto Parra para que en un plazo no muy lejano pueda dar cumplimiento a la ley 872/03 y pueda hacerse merecedora a los estímulos y reconocimientos de carácter público que promete el Gobierno Nacional.
- ❖ Diseñar e implementar los indicadores que permitan, medir variables de eficiencia de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control en los procesos administrativos.

2. JUSTIFICACIÓN

Las rápidas transformaciones que experimentan hoy día las sociedades, requieren una nueva Administración que se convierta en el eje de comunicación y mediación entre los ciudadanos, en cuanto a individuos que reclaman un ámbito propio de acción, y la sociedad, formada por los grupos y organizaciones en que se asocian las personas.

La acelerada construcción de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, a partir del progreso de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, se vincula decididamente al proceso de globalización e introduce nuevos comportamientos en los ciudadanos, las empresas y las sociedades en su conjunto.

La mayor incidencia de la educación y la cultura en todos los países de ambas orillas del Atlántico ha venido a suponer una palanca excepcional para el progreso de la comunidad iberoamericana y está dando lugar a la aparición de unos ciudadanos más maduros que quieren ser protagonistas activos de su historia, de su presente y su futuro.

Todos estos aspectos comportan la necesidad de renovar las Administraciones Públicas para que se conviertan en factores estratégicos de progreso de las diferentes comunidades, regiones y países. En el proceso de globalización y de avance de las nuevas tecnologías, la mejora de la calidad de los servicios que presta cada Administración se convierte en algo esencial para asegurar el progreso sostenible y evitar la exclusión de grupos sociales.

Esta nueva Administración ha de orientarse a los ciudadanos y usuarios, para lo que debe movilizar a todos los empleados públicos con el fin de aprovechar el potencial de mejora que éstos poseen, ofrecerles oportunidades para que contribuyan a la renovación de la Administración y, consiguientemente, a incrementar el bienestar de todos los ciudadanos.

Además, la Administración ha de legitimarse ante la sociedad por los servicios que le presta, por atender las expectativas de ciudadanos y usuarios, por contribuir a la mejora de las condiciones sociales y económicas de los ciudadanos y de las empresas, y todo ello con la mayor eficacia, transparencia y participación de los ciudadanos.

Los principios que sustentan la Gestión de Calidad son perfectamente asumibles y compatibles con la actuación de la Administración Pública. Sin embargo, a nadie escapa que las organizaciones de las Administraciones Públicas poseen unos rasgos distintivos frente a las empresas que configuran el sector privado.

El reordenamiento económico mundial basado en la globalización ha determinado la necesidad inminente, dentro de las empresas de todos los sectores, de establecer ambientes de mejoramiento continuo y Gestión de la Calidad.

El sistema de gestión de la calidad tal como lo define la ISO (Organización Internacional de Normalización) en su serie de normas ISO 9000 se desarrolló como respuesta a los retos de cumplir las expectativas y necesidades de los clientes y ha sido ampliamente aceptado por el sector privado y público.

El Congreso de la República de Colombia mediante la ley 872 del 30 de diciembre de 2003, publicado en el diario oficial el 2 de enero del 2004 creó el Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios 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, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos 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.

3. MARCO TEORICO

3.1 HISTORIA DE LAS NORMAS ISO 9000⁵

Los conceptos en que se basan las modernas normas de aseguramiento de calidad son los que utilizaban los artesanos en la antigüedad, es decir planificaban sus tareas, desarrollaban sus herramientas, obtenían sus materias primas, hacían los trabajos y verificaban sus resultados.

La necesidad de utilizar normas de calidad se hace presente a mediados del siglo XIX cuando comienza a desarrollarse la producción en masa.

La evolución se produce muy rápidamente a partir de principios de siglo, mereciendo destacarse los siguientes hitos:

- ❖ 1900, Inspección como actividad.
- ❖ 1930, Muestreo estadístico.
- ❖ 1950, Prácticas de aseguramiento de calidad en empresas.
- ❖ 1970, Idem a nivel nacional.
- ❖ 1979, Normas para el aseguramiento de la calidad, BS 5750.
- ❖ 1987, Basadas en la BS 5750 se editan las normas ISO serie 9000.
- ❖ 1994, Se realiza la última revisión de las normas base.

La normativa ISO 9000 surgió en sus inicios como una norma para asegurar que los "... materiales, productos, procesos y servicios son aptos para el propósito para el cual fueron creados." En otras palabras, las normas se basan en prácticas, ideas y conceptos sobre el cómo se realiza el trabajo. Con el tiempo, este sistema llegó a tener tal aceptación que, hoy día, más de 500000 empresas ostentan el certificado ISO 9001 alrededor del mundo. Sin embargo, pese a la gran aceptación, la ISO empezó a recibir fuertes críticas en relación con sus normas.

⁵ Fuente: <http://www.gestiopolis.com/dirgp/adm/calidad.htm>

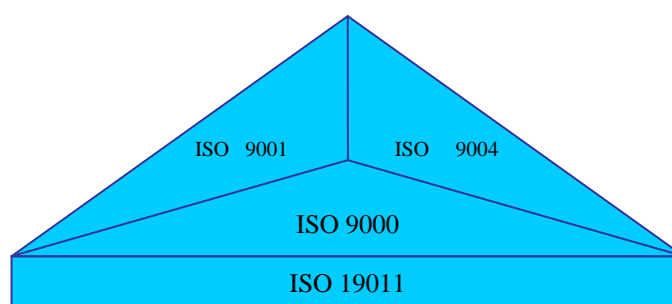
La primera versión de la familia de normas ISO 9000 fue publicada en 1987. Sin embargo, para 1990, el ISO/TC 176 SC 2 elaboró un Plan Estratégico para su programa de revisión titulado VISION 2000, el que se preveía realizar en dos etapas, la primera de ellas concluyó en 1994 y la segunda dio como resultado la publicación de las normas en diciembre del año 2000, las cuales pasaron a ser conocidas como ISO 9000 VERSION 2000 ó ISO 9000:2000, en nuestro país, NTC - ISO 9000:2000.

La ISO ha publicado más de 13.000 normas, pero sin lugar a dudas las de la Serie 9000 (en nuestro país adoptadas como NTC- ISO 9000) son las más conocidas y difundidas en el ámbito mundial.

3.2 ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000

La familia de normas ISO 9000:2000 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

Figura 1. Estructura de la familia de normas ISO 9000:2000



Las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004, que conjuntamente con la ISO 19011 «Directrices para Auditorías de Sistemas de la Calidad y Sistemas de Gestión Ambiental», conforman un conjunto integrado que permite obtener el máximo beneficio.

3.2.1 NTC ISO 9000:2000

La Norma ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Describe los fundamentos y la terminología de los sistemas de Gestión de la Calidad.

3.2.2 NTC ISO 9001:2000

La Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, identifica los requisitos básicos del sistema de Gestión de la Calidad que resultan necesarios para garantizar que la organización cumpla determinados requerimientos y además posee prueba de ello, es decir se centra en proporcionar un producto satisfactorio a los clientes. Es la que se utiliza para la Certificación del Sistema.

3.2.3 NTC ISO 9004:2000

La Norma ISO 9004 Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño, va dirigida a un incremento del rendimiento y a la satisfacción de todas las partes interesadas, no solamente los clientes, sino también el personal, los accionistas, los proveedores y la comunidad.

La norma ISO 9004 va más allá de los requisitos básicos de la Norma ISO 9001 y persigue la mejora de la organización en sí misma y la búsqueda de la excelencia. Cuenta con un Anexo A para la «Autoevaluación» y un anexo B para la puesta en práctica de la «Mejora Continua».

Junto con la norma ISO 9001 la norma ISO 9004 forman un “par consistente” de normas que se pueden utilizar en forma independiente o mejor aún en forma complementaria con propósitos y campos de aplicación diferentes pero coherentes.

3.2.4 NTC ISO 19011

La Norma ISO 19011 Proporciona orientación relativa a las auditorías de gestión de la calidad y de gestión ambiental, así como para la calificación de auditores tanto internos como externos.

3.3 MODELO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

“Un sistema de gestión de la calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asocia con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir los requisitos de los clientes.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisado por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron”⁶.

Algunos clientes tanto en los sectores privados como públicos, buscan la confianza que les pueda proveer una empresa que cuente con un sistema de gestión de la calidad. Si bien la satisfacción de estas expectativas es una razón para tener un sistema de gestión de la calidad, puede haber otras, entre las cuales se pueden incluir:

- ❖ Mejora del reempeño, coordinación y productividad.
- ❖ Mayor orientación hacia los objetivos empresariales y hacia las expectativas de los clientes.
- ❖ Logro y mantenimiento de la calidad de un producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes.
- ❖ Logro de la satisfacción del cliente.
- ❖ Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.
- ❖ Evidencia de las capacidades de su organización frente a clientes fijos y potenciales.
- ❖ Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado.
- ❖ Certificación/registro.
- ❖ Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones más grandes (por ejemplo, la capacidad de presentar o someter a consideración cotizaciones).

⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía para las pequeñas empresas. Bogotá.,2000.

Si bien un sistema de gestión de la calidad puede contribuir alcanzar estas expectativas, que es solo un medio y no puede ocupar el lugar de las metas que se establecen para la organización. Un sistema de gestión de la calidad, por derecho propio, no conducirá a una mejora inmediata de los procesos de trabajo o la calidad de un producto y/o servicio. No resolverá todos sus problemas. Es un medio para que se asuma una orientación más sistemática frente a la empresa.

Los sistemas de calidad no son solo para las grandes organizaciones. Puesto que los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con el modo como se dirige la organización, estos se pueden aplicar a organizaciones de todos los tamaños y a todos los aspectos de la dirección, tales como mercadeo, ventas y finanzas, lo mismo que a los negocios básicos.

3.3.1 TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

Para el propósito de la norma del sistema de gestión de la calidad para organismos y entidades del estado, son aplicables los siguientes términos y definiciones:

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

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio y deriva de él un valor de su uso. Para efectos de la ley 872 el cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios. El producto o servicio se refiere a los derivados de la misión asignada al organismo o entidad del estado por el ordenamiento jurídico vigente.

Organismo y Entidad del Estado: Se refiere a todas aquellas organizaciones destinatarias de la ley 782 o cualquier otra de naturaleza pública interesada en implementar su sistema de gestión de la calidad.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos

Sistema de gestión de la calidad para organismos y entidades del estado: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograrlos con el fin de dirigir y

controlar un organismo o entidad del Estado con respecto a la calidad.

Política de la calidad de un organismo o entidad del estado: intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección del organismo o entidad del Estado con respecto a la calidad.

Objetivo de la calidad: algo ambicioso, o pretendido, relacionado con la calidad.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controla al más alto nivel un organismo o entidad del estado.

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

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de un organismo o entidad del estado.

Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

Parte interesada: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de un organismo o entidad del estado.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Producto o servicio: Resultado de un proceso. Para el resultado de la norma de gestión de la calidad para la administración pública el producto o servicio se refiere a los derivados de la misión asignada al organismo o entidad del estado por el ordenamiento jurídico vigente.

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

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

Conformidad: Cumplimiento de requisitos.

No conformidad: incumplimiento de requisito.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una o no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Documento: Información y su medio de soporte.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización o entidad del estado.

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

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener

evidencias y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios que se emplean como parámetros de auditoría.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

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

Enfoque por procesos: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en el organismo o entidad del estado y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”

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

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

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

Para mayor información consultar la NTC-ISO 9000:2000

3.3.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fuente: Tesis I11828

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

A continuación se presenta una descripción normalizada de cada uno de estos principios. A su mismo se proporcionan ejemplos de los beneficios derivados de su utilización y de las acciones que la alta gerencia adopta habitualmente para mejorar el desempeño de sus organizaciones.

❖ **Enfoque hacia el cliente**

La razón de ser de un organismo o entidad del Estado es la de servir a sus clientes, por lo tanto debería comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.

Beneficio clave:

- Aumento de los ingresos.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la continuidad en los negocios.

La aplicación del principio de enfoque al cliente normalmente conduce a:

- Estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- Asegurarse de que los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes.
- Asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los clientes y de las otras partes interesadas (tales como , empleados, proveedores, financieros, comunidades locales, y la comunidad en general, Gobierno)

❖ **Liderazgo**

Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección del organismo o entidad del Estado sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Beneficios claves:

- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la

organización.

- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una forma integrada.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá.

La aplicación del principio de liderazgo conduce generalmente a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, personal, proveedores, financieros, comunidad local y la sociedad en general.
- Establecer una clara visión de futuro la organización.
- Establecer objetivos y metas desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Crear confianza y eliminar temores.
- Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.

❖ **Participación activa de los servidores públicos**

El compromiso de los servidores públicos, de todos los niveles, debe permitir el logro de los propósitos organizacionales.

Beneficios claves

- Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.
- Un personal valorado por su trabajo.
- Un personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua.

La aplicación del principio de participación del personal, normalmente conduce a:

- Comprender la importancia de su contribución y su papel en la organización.
- Identificar las limitaciones en su trabajo.
- Aceptar la responsabilidad de los problemas y de su resolución.
- Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias,

conocimiento y experiencia.

- Compartir libremente conocimientos y experiencia.
- Discutir abiertamente los problemas y cuestiones.

❖ **Enfoque basado en procesos**

Los organismos o entidades del estado están enfocados por una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, debe generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Beneficios clave:

- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos normalmente conduce a:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.
- Establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- Identificar las interfases de las actividades claves dentro y entre las funciones de la organización.
- Centrarse en los factores tales como, recursos, métodos y materiales, que mejoran las actividades claves de la organización.
- Evaluar los riesgos, consecuencias e impacto de las actividades de los en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

La figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de normas NTC-ISO 9000:2000. Esta ilustración muestra que el cliente juega un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información

relativa a su percepción de hasta que puntos se han cumplido sus necesidades y expectativas.

❖ **Enfoque de sistema para la gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos y sus interrelaciones, como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de un organismo o entidad del Estado en el logro de sus objetivos.

Beneficios clave:

- Integración y alineamiento de los procesos que alcanzarán mejora los resultados deseados.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar confianza en las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.

La aplicación del principio de enfoque de sistema para la gestión normalmente conduce a:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente.
- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- Proporcionar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes, y así reducir barreras interfuncionales.
- Entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.
- Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

❖ **Mejora continua**

Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los

productos o servicios de un organismo o entidad del Estado. La mejora continua de su desempeño global debe ser un objetivo permanente, sin sacrificar la continuidad de los planes y proyectos. En la figura 2 se muestra un modelo de mejoramiento continuo.

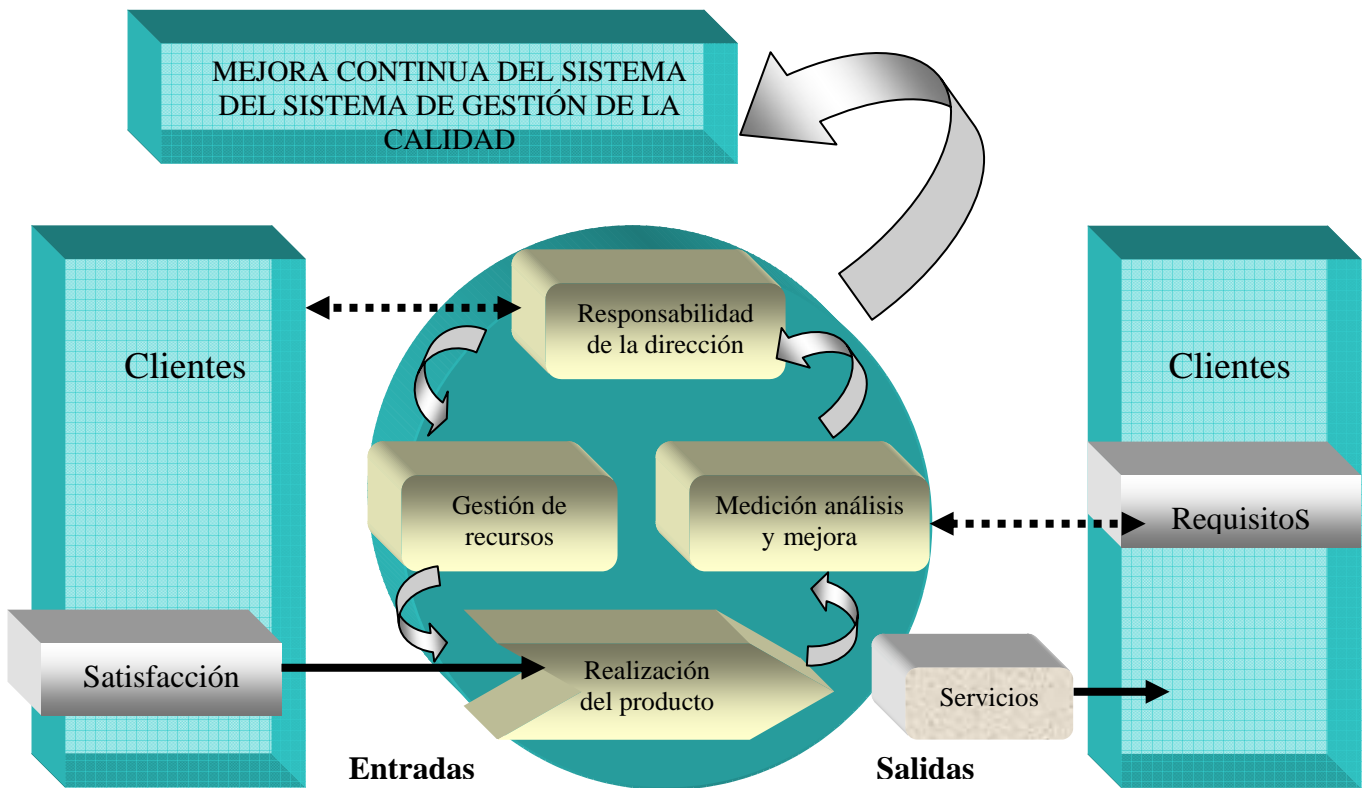
Beneficios clave:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

La aplicación del principio de mejora continua generalmente conduce a:

- Aplicar un enfoque a toda la organización coherente para la mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar al personal de la organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
- Hacer que la mejora continua de los servicios, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización.
- Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- Reconocer y admitir las mejoras.

Figura 2. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en Procesos.



Fuente: NTC-ISO 9001:2000

❖ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. No se deben basar simplemente en intuición o autoridad.

Beneficio clave:

- Decisiones basadas en información.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de desiciones anteriores a través de la referencia a registros objetivos.
- Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.

La aplicación del principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisiones normalmente conduce a:

- Asegurarse de que los datos y la información son suficientemente precisos y confiables.
- Hacer accesibles los datos a quienes lo necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis objetivo, en equilibrio con la experiencia y la intuición.

❖ **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Un organismo o entidad del Estado y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Beneficios clave:

- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta aun mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.
- Optimización de costos y recursos.

La aplicación del principio de relación mutuamente beneficiosa con el proveedor normalmente conduce a:

- Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Poner en común experiencia y recursos con los aliados del negocio.
- Identificar y seleccionar los proveedores clave.
- Comunicación clara y abierta.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros obtenidos por los proveedores.

Coordinación, cooperación y articulación: El trabajo en equipo, al interior y entre los organismos o entidades del estado, es importante para el desarrollo de relaciones

que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

Transparencia: Los organismos o entidades del Estado deben garantizar que sus procesos están disponibles para el control social, y que se desarrollan con base en actuaciones y decisiones claras, permitiendo acceso a la información pertinente.

Hay diferentes formas para aplicar estos principios de gestión de la calidad. La naturaleza de la organización y los retos específicos a los que se enfrente determinarán cómo implementarlos. Muchas organizaciones encontrarán beneficios a la implementación de sistema de gestión de la calidad basándose en estos principios.

3.3.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

❖ Requisitos Generales

El organismo o entidad del estado debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la respectiva norma.

El organismo o entidad del estado debe:

- a) identificar como procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad aquellos que le permiten al organismo o entidad del estado cumplir la misión que se asignado.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos proceso,
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos proceso sean eficaces,
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

En los casos en que el organismo o entidad del Estado opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los

requisitos, el organismo o entidad del estado debe asegurarse de controlar tales procesos. La responsabilidad sobre el control de los procesos entregados a terceros debe estar identificada dentro del sistema de gestión de la calidad.

3.4 ORGANISMOS DE CERTIFICACION EN COLOMBIA

3.4.1 CERTIFICACIÓN

La certificación es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al cliente asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados, convirtiéndose en la actividad más valiosa en el intercambio de las transacciones comerciales nacionales e internacionales. Es un elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente- proveedor.

La certificación no es un requisito obligatorio para implementar la norma ISO 9001 pero puede ser exigido por algunos clientes. La decisión en cuanto a la certificación puede estar influenciada por la competencia o por requisitos reglamentarios o estatutarios. Es así como una empresa puede decidirse a certificar su sistema de calidad, entre otras por las siguientes razones:

- ❖ Por exigencias de sus clientes
- ❖ Como herramienta de competitividad
- ❖ Leyes estatales

3.4.2 EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El camino a la obtención de un certificado de una norma técnica, tal como la norma ISO 9001 consta de los siguientes pasos.

1. La organización hace una solicitud al organismo de certificación. Habitualmente ésta incluye una descripción de las actividades empresariales, la serie del producto y/o servicio y cualquier otra información requerida.

2. A continuación, el organismo de certificación analiza el manual de calidad. Lo que buscará será saber qué tan bien ésta describe lo que la organización afirma que sucede contra lo que la norma dice que debería suceder.

Si existen deficiencias, el organismo certificador indicará donde se encuentra. Las correcciones al manual de la calidad, por lo general, solucionarán la mayoría de los problemas, aunque también es posible que se deban desarrollar procedimientos adicionales. Se realiza una revisión adicional de cualquier cambio y a menudo se combina con una etapa de las subsecuentes etapas. A continuación el organismo de certificación puede realizar una verificación de pre-evaluación o avanzar hacia la auditoría de certificación.

3. Se realiza la auditoría de certificación; en ésta, el auditor empleará el manual de calidad y cualquier documento como guía sobre cómo opera la empresa. El auditor buscará registros, documentos u otra evidencia para cerciorarse de que se este haciendo lo que el manual de calidad y la documentación afirma.

Cuando se encuentran inconsistencias (no conformidades), las acciones del auditor dependen de que tan grandes sean éstas. Para no conformidades mayores, se podría detener la certificación hasta solucionarlas. En caso de no conformidades menores, se podría expedir un certificado pendiente de certificación en la próxima auditoría de conformidad.

4. Una vez se entrega la certificación, el organismo de certificación llevará a cabo auditorías de conformidad del sistema de gestión de la calidad por el periodo durante el cual el certificado es válido. Estas auditorías no son completas, en el sentido de que no necesariamente se evalúa todo el sistema en cada una de ellas.

Si se encuentran no conformidades durante una auditoría de conformidad y no se rectifican durante los tiempos pactados, se puede cancelar el certificado. Se exigirá solucionar las no conformidades en la siguiente auditoría de conformidad.

3.4.3 BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

La certificación es un hecho que no solamente beneficia a quien se acredita si no a las partes que con ella se ven involucradas, es así como se puede detectar los siguientes beneficios a alcanzar:

Para el gobierno:

- ❖ La certificación asegura que los bienes o servicios cumplen requisitos obligatorios relacionados con la salud, la seguridad, el medio ambiente, etc.
- ❖ Sirve como medio de control interno.
- ❖ Es una herramienta importante en la evaluación de proveedores en procesos contractuales.
- ❖ Sirve para verificar que el bien adjudicado en un proceso contractual sea entregado cumpliendo con los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones.

Para la industria:

La certificación le permite demostrar el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos en los acuerdos contractuales o que hacen parte de obligaciones legales.

Para el cliente:

La certificación lo protege en la adquisición de productos o servicios de mala calidad, el consumidor puede acceder a medios donde puede presentar sus reclamos o sugerencias frente a los productos certificados. Cada vez son más las empresas que exigen la certificación como factor fundamental en sus relaciones de negocio.

Para la organización:

Además de obtener los beneficios que trae consigo el poseer un sistema de gestión de la calidad, la organización tiene con la certificación un respaldo de calidad ante el mundo, otorgado por un organismo de confianza.

3.4.4 ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN EN COLOMBIA

Actualmente en Colombia existen varios organismos de certificación tales como el ICONTEC, Bureau Veritas y SGS. Entre los aspectos que una empresa debería

considerar en el momento de elegir un organismo de certificación, se puede mencionar: qué ofrecen, cuales son los costos probables, el periodo para el cual se aprobará la certificación y con qué frecuencia van a observar su sistema de gestión de la calidad.

❖ **BVQI (BUREAU VERITAS QUALITY INTERNATIONAL)**

Es una empresa subsidiaria del grupo Bureau Veritas, cuya casa matriz funciona en Paris, Francia. Atiende la tercera parte de la necesidad mundial de los sistemas de calidad, seguridad y medio ambiente en todos los sectores de manufactura y servicio.

Los profesionales que utiliza esta compañía tienen maestrías en temas de calidad y administración de negocios.

A esto se debe que en países como Argentina haya logrado certificar el cincuenta por ciento de las empresas que obtienen el Premio Nacional de Calidad.

También ha incursionado en las necesidades de gestión y financieras para las PYMES. Para ellas maneja un esquema especial de certificación.

Tiene especial atención en auditorias de Salud y Seguridad Ocupacional (Guías BS 8800), así como en certificación específicas para la industria alimenticia (HACCP).

❖ **S.G.S (SOCIETE GENERALE DE SURVEILLANCE)**

Es una empresa multinacional que opera en más de 140 países del mundo. su casa matriz se encuentra en Ginebra, Suiza. Y en Colombia inicio sus labores desde 1956.

SGS tiene liderazgo mundial en los servicios de inspección, verificación, análisis y certificación. En Colombia tiene siete divisiones comerciales especializadas en diferentes sectores de la economía: agrícola, productos de consumo, petróleo, minerales, industrial, GTS Global Trade Solution y ICS Internacional Certificación Services.

Como entidad certificadora audita y certifica sistemas de aseguramientos de calidad en diferentes normas, como ISO 9000 versiones 94 y 2000, QS 9000, ISO 14000 y BS 7750; certificación de conformidad del producto HACCP y SFQ 2000.

Además dicta cursos de calidad para auditores internos y auditores líderes.

❖ **ICONTEC**

Es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, quien además tiene responsabilidad de elaborar normas.

Es un organismo certificador desde 1993, autorizado por el decreto 2269 de ese año, para otorgar el aval a todos los sistemas, bienes y productos.

Dentro de las modalidades que ofrecen están: Certificación de productos, que es el sello ICONTEC para bienes que se fabrican bajo normas técnicas colombianas y sistemas de calidad eficiente, confiable y estable en el tiempo. Este reconocimiento se hace a través de certificaciones de Calidad Declarada, de Lotes, Muestras, y con Norma Obligatoria.

La certificación del sistema se da con el aseguramiento de calidad, que tiene por objeto declarar la conformidad del sistema de calidad de una empresa manufacturera o de servicios, con respecto a los requisitos establecidos en las normas técnicas colombianas NTC-ISO 9001, 9002 ó 9003.

En Colombia ha certificado más de 3000 empresas, a pesar que tan solo en 1987 se aprobó el ISO 9000, hoy con la actualización del 2000.

4. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO

La fuente de la información que se emite a continuación es el Plan de Desarrollo de municipio de Puerto Parra; 2004 – 2007 “Todos trabajando por un Puerto Parra mejor”

4.1 RAZÓN SOCIAL

Municipio de Puerto Parra

4.2 UBICACIÓN

“El municipio de Puerto Parra se encuentra ubicado al occidente del departamento de Santander, sobre la margen derecha del río Magdalena y posee una extensión de 761,04 Km². su cabecera se encuentra localizada a 6°03'39" latitud norte, 74°03'39" de longitud oeste, a una altura de 105 m.s.n.m. y una distancia por carretera de 240 km. de la capital del departamento, Bucaramanga.

De acuerdo con el decreto de creación y alinderamiento del municipio del 4 de marzo de 1981 según ordenanza No 20 de 1980, se creó el municipio de Puerto Parra determinando sus límites de la siguiente forma:

Por el norte: partiendo de la desembocadura del río Carare en el río Magdalena punto de concurso de los municipios de Cimitarra y el nuevo municipio de Puerto Parra, sigue el río Magdalena, aguas abajo hasta el sitio conocido como Puerto Gaitán, punto de concurso de los municipios de Puerto Parra y Barrancabermeja, continua la dirección sureste en línea recta hasta encontrar la desembocadura de la ciénaga de Cuchurí en el río Magdalena, avanza bordeando la ciénaga por el costado Sur hasta encontrar la escuela denominada Pitalito; de este punto en línea recta hasta la desembocadura de la quebrada los “Ñeques” en el río Opón, punto de concurso de los municipios de Barrancabermeja, Puerto Parra y Simacota.

Por el Oriente: Partiendo del punto de concurso de los municipios de Puerto Parra, Barrancabermeja y Simacota, en la desembocadura de la quebrada los “Ñeques”, en el río Opón, por éste aguas arriba hasta encontrar la desembocadura del río Blanco

sobre el mismo río Opón en el punto llamado “Campo Abejas”, sitio de concurso de los municipios de Vélez, Landázuri y puerto Parra.

Por el Sur: partiendo del punto llamado “Campo Abejas”, lugar de concurso de los municipios de Vélez, Landázuri y puerto Parra en la desembocadura del río Blanco sobre el río Opón, sigue la dirección Suroeste con el límite municipal de Landázuri, por éste abajo hasta encontrar el lugar denominado “Hiel”, y continúa tal límite hasta la desembocadura de la quebrada el “Mico” hasta la quebrada “Macías”, continúa la dirección Suroeste en línea recta hasta encontrar el nacimiento de la quebrada “Cara Blanca”, por ésta aguas abajo hasta la confluencia de las quebradas “Cara Blanca” y “Aguas Negras” que da origen a la quebrada “Parra”, sigue éstas aguas abajo hasta la desembocadura del río Carare.

Por el Occidente: partiendo de la desembocadura de la quebrada “Parra” en el río Carare punto de concurso de los municipios de Puerto Parra y Cimitarra, avanza el río Carare aguas abajo hasta su desembocadura en el río Magdalena.”

Se establece entonces que el municipio limita entonces al Norte con el municipio de Barrancabermeja, al Oriente con Simacota, al Sur con Landázuri, Vélez y Cimitarra y al Occidente con Cimitarra y el departamento de Antioquia.

Su temperatura promedio es de 26 °C y 28 °C, con una precipitación anual de 2700 m.m. humedad relativa del 80%, evaporación con promedio anual de 1.539,3 m.m. y un brillo solar entre 1.880 y 2.000 horas / año de luz.

Su población es de 7.813 habitantes de los cuales 5.246 pertenecen al sector rural representando un 67% y 2.567 pertenecen al casco urbano para un 33%.

4.3 RESEÑA HISTÓRICA

Gonzalo Jiménez de Quesada y Gonzalo Fernández de Oviedo en el año 1541, escribieron las primeras crónicas sobre la región del Magdalena Medio, zona Carare Opón. En 1547, Francisco Núñez explota la margen izquierda de la región sobre el mismo río, desde el río la Miel.

En 1826 don Vicente Azuero y otros compañeros organizaron la “Compañía Colonizadora del Carare”, la cual tenía el compromiso con el gobierno central de colonizar los terrenos entre Puerto Carare y Vélez, en ese mismo año se organiza en el Socorro la “Compañía da Agricultura y Comercio del Opón” cuyo compromiso era fundar una población y abrir un camino que comunicara Simacota con Puerto Opón, así como iniciar un proceso de fundación en las montañas del Opón.

En 1874, se inicia el contrato para la construcción del ferrocarril de Antioquia y toma fuerza el proceso de colonización; en 1904, se estableció una bodega comercial y los colonos asentaron sus viviendas en las orillas del río Magdalena y sus afluentes. Algunos proveían la leña que era utilizada en las calderas de los barcos a vapor.

En 1927, se agiliza el proceso colonizador de toda la región, se termina la construcción del ferrocarril que conecta la región con la capital de la República, Santa Marta y Medellín. En 1957, una compañía Colombo Alemana construyó la carretera Carare Opón - Las Montoyas para la explotación de madera, esta misma compañía dona maquinaria pesada y en conjunto con el Batallón Cisneros de Armenia se abre en 1963 la carretera del cruce de Las Montoyas – Puerto Parra a través de una cooperativa de la región.

En el año 1959 en esta zona del departamento de Santander conocida como Puerto Mulas se daba comienzo a la construcción del ferrocarril. El paso de la empresa estatal ferrocarriles nacionales permitió la conexión del norte con el centro y sur del país y generó en la zona una apreciable cantidad de empleos.

En 1960 se masifica el proceso de colonización por parte de familias que venían de diferentes partes del país, destacándose los pobladores de Antioquia, Tolima, Chocó, Caldas, Quindío y la Costa Atlántica. Entre los años 1963 y 1964 la estación tomó el nombre de estación Carare y fue hacia 1980 cuando se cambió esta por el de Puerto Parra. Puerto por el río Carare que se encuentra a 1 Km. de la cabecera municipal y Parra en honor al ilustre presidente Santandereano Aquileo Parra.

En 1991 fue liquidada la empresa Ferrocarriles Nacionales y se crea FERROVÍAS. Otro factor decisivo en el desarrollo de la región lo constituye el hecho de ser una zona con gran variedad de maderas como sapán, perillo, abarco, cedro, terminalia, etc. el

cual hizo que surgiera un acuerdo Colombo-Alemán y se creara el proyecto forestal Carare-Opón. Este convenio se caracterizó por el aporte en tecnología y sofisticada maquinaria para la explotación y transformación del recurso maderero. En el año 1959 se inicia la apertura de la carretera Campo Capote – Bocas del Carare por parte de la compañía HOFLAN Y CITY SRVIN, mientras que otra compañía Alemana adelantaba la vía Agualinda – Cabecera Municipal. En el año 1972, a raíz de problemas de orden social, la compañía regresa a su país, quedando el proyecto a cargo del INDERENA y la Universidad Distrital; en el año 1997, mediante la ley 99, fue entregado a la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS, quien está encargada en la actualidad de la administración del proyecto.

Puerto Parra que pertenecía al municipio de Vélez fue constituido municipio en el año 1981 mediante la ordenanza 20 de 1980 y el decreto 0470 de marzo de 1981, firmado por el entonces gobernador Alfonso Gómez Gómez.

4.5 DIVISIÓN POLÍTICO ADMINISTRATIVO

4.5.1 SECTOR RURAL

❖ Veredas

Se define como una porción de territorio claramente delimitado, caracterizado por el uso común de vías de penetración, educación y escuela; con un área mínima de 50 predios o fincas y con junta de Acción Comunal.

Según las cartas del IGAC el número de veredas es de 18: Centro o Doradas, Playa Alta, Carrilera, Bocas del Carare, Las Montoyas, Ciénaga de Chucurí, Pitalito, La Sierra, Patio Bonito, La Olinda, Agua Linda, Aguas Negras, La India, Campo Capote, Palestina, Alto Parra, India Alta y La Militosa.

4.5.2 CENTROS POBLADOS

Se denomina así a un sector de territorio claramente delimitado, caracterizado por el uso común de vías secundarias, acueductos, infraestructura de salud, educación, telefonía y medios de transporte, afinidades en la actividad agrícola o pecuaria, equidistancia y facilidad de acceso vehicular a un polo de atracción o convergencia.

En estos términos funcionan: Las Montoyas, Campo Capote, El Cruce y Carare Viejo.

4.5.3 ASOCIACIÓN CON OTROS MUNICIPIOS

Puerto Parra pertenece a la provincia de Vélez, junto con los municipios de Aguada, Chipata, Florián, Güepa, Jesús María, Sucre y Vélez; también conforma con Barrancabermeja y Cimitarra la asociación de municipios de la provincia del carare a nivel subregional y a nivel nacional pertenece a la Federación Nacional de Municipios.

El municipio hace además parte de las entidades contempladas en el programa de Desarrollo y Paz del Magdalena Medio, compuesto por 30 municipios de los departamentos de Bolívar, Antioquia, Santander y Cesar; allí se están formulando y madurando proyectos productivos regionales de cacao, maíz, palma africana, además de otros de carácter educativo y de formación comunitaria.

4.6 PROYECCION MUNICIPAL

4.6.1 PROYECTOS AGROINDUSTRIAL, FORESTAL Y GANADERO EN GESTIÓN:

- ❖ Reactivación proyecto maderero Carare-Opón
- ❖ Procesamiento especializado y con mercados definidos para productos lácteos y cárnicos, y otros como la yuca y el plátano.

- ❖ Planta de sacrificio de ganado.
- ❖ Agroindustria de la palma africana.

4.6.2 TEMAS ESTRATÉGICOS

- ❖ Recuperación, protección y planes de manejo ambiental de ciénagas, lacustres, humedales, cuencas y micro cuencas.
- ❖ Protección del hábitat garantizando la seguridad alimentaría y generar empleo en el marco de un desarrollo sostenible y en paz.
- ❖ Fomento de los cultivos de palma africana y caucho.
- ❖ Reactivación proyecto maderero Carare-Opón.
- ❖ Apoyar el desarrollo agroindustrial mediante el montaje de las procesadoras de lácteos, cárnicos, plátano y yuca.
- ❖ Construcción de Centros de Acopio para una eficiente recepción de productos para la comercialización nacional e internacional.
- ❖ Optimización del acueducto urbano y de los centros poblados con relación al tratamiento del agua.
- ❖ Construcción de acueductos veredales.
- ❖ Construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales.
- ❖ Manejo integral de residuos sólidos.
- ❖ Pavimentación de la vía Puerto Parra - Troncal del Magdalena Medio (Proyecto del desarrollo del Municipio).

- ❖ Impulso a la industria pecuaria y piscícola.
- ❖ Manejo eficiente y ahorro del agua.

- ❖ Mejoramiento de vivienda.

- ❖ Planta de sacrificio de ganado

- ❖ Mejoramiento y mantenimiento de vías.

4.6.3 COOPERACIÓN INTERNACIONAL

La cooperación internacional se da en Puerto Parra por parte del Programa de Desarrollo y Paz del Magdalena Medio que adelanta proyectos tendientes a lograr un desarrollo sostenible y la convivencia social, con recursos del Programa de Naciones Unidas para el desarrollo, del gobierno Japonés y de Gran Bretaña, Fondo de Naciones Unidas para la población, Manos Unidas de España y recursos de crédito del Banco Mundial.

También se cuenta con el apoyo de CORMAGDALENA que es una organización no gubernamental que apoya financieramente proyectos viables a los municipios de las riberas del río Magdalena.

4.6.4 ADMINISTRACIÓN CENTRAL

La estructura orgánica de la administración pública municipal central esta compuesta por el alcalde, secretarías y departamentos, tal como se presenta en el anexo A.

4.6.4.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PUERTO PARRA

Ver Anexo A (Estructura orgánica de la administración municipal de Puerto Parra)

4.6.5. MARCO FUNCIONAL DE LAS DEPENDENCIAS

❖ Secretaría de Hacienda y Sistemas

Funciones:

- Presupuesto
- Tesorería
- Contabilidad
- Rentas
- Valorizaciones
- Impuestos
- Recursos físicos
- Sistemas de información
- Esfuerzo fiscal.

❖ Secretaría de Gobierno y Desarrollo Social

Funciones:

- Juntas de acción comunal.
- Justicia policiva como Inspección y Comisaría de Familia.
- Orden público
- Desplazados
- Emergencias y desastres
- Manejo de la parte electoral.
- Educación, recreación y deportes.
- Recurso humano.
- Servicios generales
- Administración de personal.

❖ **Secretaría de Planeación y Obras**

Funciones:

- Planeación interna (POA y Plan de desarrollo).
- SISBEN
- Planificación física.
- Interventoría de obras
- Construcción infraestructura (Sistema de contratación).
- Estratificación
- Catastro
- Vivienda
- Esquema de Ordenamiento Territorial
- Servicios públicos (acueducto, alcantarillado y aseo).

❖ **Secretaría de Salud**

Funciones:

- Servicio de salud básica
- Facturación
- ARS
- IPS
- Control interno.
- Brigadas
- PAB
- Capacitación
- Control SISBEN.
- Saneamiento ambiental
- Gestión institucional

4.7 ECONOMÍA

El municipio se soporta en actividades del sector primario y específicamente en la actividad pecuaria (bovinos); dentro de la actividad agrícola los productos más

representativos son: la yuca, el plátano y el maíz, entregando al mercado productos con escaso o ningún valor agregado. Otras actividades que se desarrollan son la piscícola y la avícola con bajos niveles de rentabilidad ya que se utilizan más para autoconsumo, en el mejoramiento del nivel nutricional.

En la cabecera municipal y centros poblados se desarrollan actividades comerciales y de servicios.

De otra parte, el municipio cuenta con potencial maderero. Los bosques secundarios se encuentran localizados principalmente en las veredas de Campo Capote, donde se localiza el proyecto maderero Carare – Opón, y parte central de la vereda India Alta. El comercio y extracción de maderas se ejerce de manera clandestina, sin ningún control ni autoridad.

4.7.1 POTENCIALIDADES EXISTENTES

❖ Recurso Hídrico

Existe una disponibilidad apropiada del recurso agua, pero en los últimos años la población ha incrementado los grados de contaminación con el vertimiento de las aguas residuales y la deforestación de las riveras de los ríos , quebradas, pantanos y ciénegas.

❖ Sector Agrícola

• Plátano

Es la actividad agrícola que predomina en Puerto Parra, se caracteriza por que no ser tecnificado. Se maneja bajo sistema de producción escalonado sembrando y resembrando plantas durante la mayoría de los meses del año realizando el mantenimiento cada vez que se requiera.

El plátano de la variedad hartón, registra un área sembrada de 630 hectáreas. Para el año 2001 se cosecharon 610 Has del total del área sembrada.

- **Maíz**

Este producto al igual que el plátano es de los principales en las veredas agrícolas de Puerto Parra, pues un gran número de campesinos realiza esta actividad en su finca o terrenos arrendados, dedicándoles en promedio el 10% del área de la finca a este cultivo. Es un cultivo que se realiza en forma tradicional, donde se maneja una racionalidad extractiva, sin ningún sistema de intensificación de la tierra, manejando lotes rotacionalmente dentro de la unidad productiva con la finalidad de que el suelo tenga un descanso por lo menos de siete años.

El cultivo del maíz de acuerdo a los datos suministrados en el año 2001, registra un área sembrada de 350 hectáreas, de estas se alcanzaron a cosechar 340 Has que produjeron 988 toneladas.

- **Yuca**

El cultivo de este producto lo practican la mayoría de los productores, pues posee ciertas características que la hacen atractiva, así por ejemplo: es un cultivo resistente al verano y al ataque de las plagas, no necesita mucho cuidado y mantenimiento facilitando al productor la posibilidad de jornalear, no requiere la utilización de insumos para su producción, tiene diversas utilidades, se adapta a cualquier tipo de suelo y requiere poca inversión. La producción de yuca es usada para autoconsumo primordialmente y en segundo lugar para la venta cuando el precio es conveniente.

Este cultivo se realiza con un sistema muy tradicional. La mayoría de los productores destinan un área con rastrojo con la finalidad de que al terminar la cosecha quede prácticamente preparado el terreno para establecer forrajes bien sea nativos o mejorados, ahorrando así trabajo y tiempo. Esta modalidad es muy común sobre todo en veredas con influencia de fincas ganaderas, ya que el dueño de la tierra ofrece terrenos a productores que adolecen de ella, con el compromiso de que les dejen sembrado el pasto.

El cultivo de la yuca en el año 2001 registra un área sembrada de 320 hectáreas, de las cuales se alcanzaron a cosechar 300 Has que produjeron 2.250 toneladas, con un pago al productor de \$ 600.000 / Ton. De lo anterior se deduce que el valor de la producción de la yuca es de unos 1.350 millones de pesos.⁷

❖ **Sector Pecuario**

• **Producción de ganado bovino**

La actividad ganadera se ha incrementado en los últimos años, alcanzando una cifra cercana a las 39.200 cabezas de vacunos y con un área en pastos de 32.017 Has.

Se observa a nivel general, que en las explotaciones de ganado bovino la extensión de los predios cubiertos en pastura natural es en su mayoría superior al 50% del tamaño del área utilizada en forrajes.

Las explotaciones presentan como característica que el 37% del área se encuentra cubiertas de praderas naturales, el 33% en pastos mejorados y el área restante, un 30% más o menos se encuentra ocupada por bosques y rastrojos. De hecho la presencia de gramas nativas como el comino, imprime a estos sistemas unos bajos rendimientos de carne y leche por animal y una baja capacidad de carga por hectárea.

En el tema de la producción ganadera es indispensable contar con las actividades que en este sector se realizan como son la cría, doble propósito y la ceba, para así obtener una visión más cercana de la realidad.

• **Producción piscícola**

El cultivo de peces se ha fortalecido y cumplen un doble propósito, el de la producción para generar ingresos y el del autoconsumo que ayuda a mejorar el nivel nutricional de

⁷ Fuente: Plan de Desarrollo; 2004-2007

las familias. La especie que se produce es la cachama y parte de la producción se dirige al mercado regional (cuentan con 65 pozos).

Producción avícola

El renglón avícola registra el mayor número de productores (450) debido a que la mayoría de las fincas cuentan con aves de corral para el autoconsumo.

4.7.2 POTENCIALIDADES A EXPLOTAR EN EL FUTURO

❖ Sector Agrícola

Cultivos agroforestales: cumplen con la doble función de proteger y conservar los recursos naturales y a la vez permitir un grado de explotación que le genere ingresos al productor.

Cultivo de Palma Africana: Sembradas en triángulo, a unos nueve metros de distancia unas de otras, en hileras perfectas que cubren decenas, centenas o millares de hectáreas, las palmas adultas conforman verdaderos bosques –ecosistemas donde se restablecen relaciones globales entre flora y fauna – o zonas reforestadas que contribuyen a la conservación de los recursos hídricos.

❖ Agroindustria

Surge como una nueva alternativa para organizar agroindustrias de actividad económica que dan un valor agregado a los cultivos que tradicionalmente ha desarrollado el municipio.

Agroindustria del Plátano: Montaje Planta Procesadora de Plátano de Exportación.

Agroindustria Lechera: Se cuenta con microempresas establecidas en el municipio y en los centros poblados de Campo Capote, Las Montoyas y en la intersección

carreteable denominada El Cruce dedicadas al procesamiento de la leche en la elaboración de quesos con tecnología muy artesanal; estas microempresas carecen de apoyo institucional en el manejo técnico y empresarial del negocio, su producción es destinada a los mercados de Bogotá, Barrancabermeja, Bucaramanga y Medellín.

❖ **Sector Pecuario**

La producción de carne presenta grandes potencialidades, si tenemos en cuenta que en el año 2001 la venta de novillos (carne en pie) representa el 37,7 % (3.223 semovientes) de la extracción de ganado, y la venta de crías quien tiene una participación del 38,13 % (3.259 semovientes) sobre el total exportado (8.547).

❖ **Actividad Forestal**

El proyecto forestal Carare - Opón se encuentra ubicado en el centro poblado de Campo Capote, cuenta con un área total de 1.982,5 hectáreas, de las cuales 1101 hectáreas se encuentran en plantaciones forestales, así como también existen áreas dedicadas a instalaciones, vías y bosque natural.

❖ **Actividad Minera**

Explotación de Agregados Pétreos: El área de explotación abarca un terreno de más o menos 5 hectáreas, el cual se encuentra totalmente degradado ambientalmente. Las cantidades extraídas hoy día son difíciles de cuantificar, pero lo que si se puede asegurar es que son mínimas. El empleo que genera esta explotación es ocasional, y no es generado directamente por la mina.

4.7.3 DETERIORO DE LA ECONOMÍA

La problemática hace referencia al desempeño de las actividades económicas y el nivel de los sistemas productivos, siendo las principales causas:

- ❖ **Las restricciones en los factores de producción (tierra, capital, trabajo y tecnología)**, para el desarrollo de la totalidad de los sistemas productivos más importantes del municipio dando como resultado una baja competitividad de la economía municipal en los mercados regional y nacional, producto de:
- ❖ **Baja capacidad técnica operativa**, en razón del bajo nivel de escolaridad y especialización de la mano de obra, la vinculación familiar sin remuneración en las labores agrícolas principalmente hombres y la participación de las mujeres y niños.
- ❖ **Limitados recursos de capital**: obedecen principalmente al aporte individual de cada propietario, dada la baja capacidad de endeudamiento de los productores para acceder a créditos sumado a ello el hecho de no existir ninguna entidad financiera en el municipio.
- ❖ **Deficiente adopción tecnológica**: Por la baja credibilidad en la tecnología y por su cultura tradicional y bajo nivel educativo se presenta una inadecuada aplicación de tecnología, unido a esto, los bajos ingresos de la población.
- ❖ **Deficiente organización gremial e institucional**; debido al desconocimiento de las ventajas de la agremiación, existe un alto grado de desconfianza para asociarse y un deficiente sentido de pertenencia por su naturaleza individualista.
- ❖ **Deficiente visión empresarial**, que se observa por la falta de apoyo a la agroindustria y la dificultad en la elaboración de proyectos viables para aplicar en el municipio.
- ❖ **Inadecuada comercialización**, que se inicia por el mal manejo de cosecha y poscosecha, lo mismo que por la falta de organización y la carencia de incentivos para la comercialización.

4.8 ESTADÍSTICAS

Cuadro 1. División veredal y su área.

VEREDA	ÁREA (Km ²)
Centro o Doradas	46.37
Play alta	22.01
Carrilera	36.77
Bocas del Carare	26.98
Las Montoyas	60.72
Ciénaga	46.44
Pitalito	32.24
La Sierra	70.69
Patio	52.14
La Olinda	36.91
Agua linda	30.25
Aguas Negras	35.57
La India	79.03
Capote	39.75
Palestina	5.35
Alto Parra	36.13
India Alta	68.82
Militosa	34.87
Total	761.04

Fuente: IGAC y Equipo Técnico EOT

Cuadro 2. Población por sectores.

Sector		Nº de Habitantes	Participación (%)
Centros Poblados			
Cabecera Municipal		2.567	32,8
Centro Poblado Campo Capote		1.235	15,8
Centro Poblado Las Montoyas		553	7,1
Centro Poblado El Cruce		144	1,9
Centro Poblado Carare Viejo		126	1,6
Veredas		Sector	
001	Centro o Doradas	194	2,5
002	Playa Alta	106	1,4
003	Carrilera	181	2,3
004	Bocas del Carare	168	2,2
005	Las Montoyas		300
		Sector El Placer	57
006	Cienaga de Chucurí	111	1,4
007	Pitalito	24	0,3
008	La Sierra	161	2,1
009	Patio Bonito	139	1,8
010	Olinda	138	1,8
011	Agua Linda		172
		Sector La Eme	63
012	Aguas Negras	99	1,3
013	La India	Sector India Media	126
		Sector India Baja	97
014	Campo Capote	144	1,9
015	La Palestina	143	1,8
016	Alto Parra		47
		Sector La Muñeca	89
017	India Alta		211
		Sector La Muerta	84
		Sector Mate plátano	70
018	La Militosa		150
		Sector La Aurora	114
Total		7.813	100,0

Fuente: SISBEN, Equipo técnico

Cuadro 3. Electrificación Municipio de Puerto Parra

	Casco Urbano	Las Montoya s	Campo Capote	El Cruce	Carare Viejo
Número de usuarios	486	150	261	34	40
Cobertura (%)					
Estado de Redes	100 Bueno	90 Bueno	100 Bueno	100 Bueno	100 Bueno
Calidad del servicio	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Cobertura del Alumbrado Público	100	100	100	100	100
Estado actual del Alumbrado Público	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno

Fuente: Equipo técnico EOT.

Cuadro 4. Vías Secundarias y Terciarias.

NOMBRE VÍA	LONG. TOTAL (Km)	CLASIFICA-	ANCHO CALZADA	RODADURA	TERRENO	ESTADO
El Cruce – Casco Urbano	17.00	DPTAL	6.0 m	PAVIMENTO Y TIERRA	PLANO	BUENO
Puerto Parra – Playa Alta	5.80	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	BUENO
Puerto Parra – La Olinda	8.50	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	BUENO
T.M.M – Vereda Aguas Negras	9.70	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	REGULAR
Aguas Negras – la Eme	7.20	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	MALO
Puerto Parra – Las Montoyas	13.20	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	BUENO
Las Montoyas – San Rafael	13.00	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	BUENO
Las Montoyas – La Ciénaga	8.70	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	REGULAR
Las Montoyas – El Placer	7.80	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	REGULAR
Las Montoyas – Escuela el Placer	7.10	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	BUENO
Las Montoyas - La Sierra	6.80	TERCIARIA	6.0 m	EN TIRERA	PLANO	REGULAR
Las Montoyas - Carare Viejo	9.40	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	BUENO
El Cruce – Campo Capote	4.75	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	BUENO
Campo Capote – El 20	15.75	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	PLANO	REGULAR
India Alta – India Media	5.40	TERCIARIA	6.0 m	EN TIERRA	INCLINADO	MALO

Fuente: Alcaldía Municipal y Equipo técnico EOT.

Cuadro 5. Cobertura de electrificación sector rural

VEREDA	COBERTURA	USUARIOS
Playa Alta	60%	64
Alto Parra	90%	122
Bocas del Carare	80%	235
Carrilera	90%	163
Ciénaga de Chucurí	90%	100
La Sierra	90%	145
Pitalito	80%	19
Patio Bonito	90%	125
Agua Linda	90%	211
El Cruce	90%	190
Aguas Negras	90%	89
La India	90%	201
La Militosa	65%	172
Palestina	100%	143
Centro o Doradas	100%	194
La Olinda	90%	124
Campo Capote	90%	69
India Alta	70%	256

Fuente: Técnico ESSA (Puerto Parra).

Cuadro 6. Instituciones de Salud del Municipio

NOMBRE	TIPO	SERVICIOS	HORARIOS
Casco Urbano Puerto Parra	Centro de Salud	Medicina, odontología, enfermería, vacunación, primeros auxilios.	Lunes a viernes de 8:00 – 12:00 M. Y de 2:00 – 6:00 P.M.
Centro Poblado Las Montoyas	Puesto de Salud	Enfermería, inyectología, primeros auxilios, vacunación, promoción.	Permanente
Centro Poblado Campo Capote	Puesto de Salud	No hay personal.-	

Fuente: Centro de salud de Puerto Parra.

Cuadro 7. Centros Educativos del municipio

LOCALIZACION		NOMBRE	CATEG.	CUPO	DOCENTES	AULAS
URBANO	CASCO URBANO PUERTO PARRA	COLEGIO INTEGRADO PUERTO PARRA	Preescolar	31	01	11
			Primaria	346	10	
			Secundaria	206	12	
SUB URBANO	CENTRO POBLADO Las Montoyas	COLEGIO DEPARTAMENTAL LAS MONTAYAS	Preescolar	18	01	07
			Primaria	114	05	
			Secundaria	89	04	
	CENTRO POBLADO CAMPO CAPOTE	COEGIO ALFONSO LOPEZ	Preescolar	15	01	08
			Primaria	124	08	
			Secundaria	114	07	
CENTRO POBLADO EL CRUCE	ESCUELA EL CRUCE	Preescolar	2	02	03	
		primaria	55			

Fuente: Secretaria de Gobierno y Desarrollo Social Municipal

4.9 MATRIZ DOFA MUNICIPAL

4.9.1 MATRIZ DOFA SUBSISTEMA BIOFÍSICO

❖ Debilidades

1. Suelo muy erosionable, de baja fertilidad, alta permeabilidad y alto nivel freático
2. Deforestación
3. Uso inadecuado del suelo
4. Contaminación de las fuentes de agua

❖ Oportunidades

1. Programas internacionales de apoyo a la conservación de recursos naturales
2. Demanda nacional e internacional de productos agrícolas
3. Proyecto subregional del cultivo palma africana

❖ Fortalezas

1. Recursos hídricos
2. Capital humano
3. Posición geográfica y estratégica del municipio
4. Territorio rico en bosques

❖ Amenazas

1. Excesiva actividad ganadera
2. Imagen de violencia del municipio
3. Desarticulación institucional en el manejo de recursos naturales

4.9.2 MATRIZ DOFA COMPONENTE ECONÓMICO

❖ Debilidades

1. Deficiente asociación gremial
2. Altos costos de los insumos para la producción
3. Inadecuada comercialización de los productos
4. Deficiente adopción tecnológica
5. Bajos ingresos y desempleo.
6. Deficiente asistencia técnica

❖ Oportunidades

1. Apoyo internacional para la conservación de las fuentes de agua y de los bosques
2. Demanda Nacional e Internacional de los productos agrícolas y pecuarios
3. Comercialización de la producción a través de la Bolsa Nacional Agropecuaria
4. Globalización de la Economía

❖ Fortalezas

1. Tierras aptas para el cultivo de agroforestales
2. Capacidad del recurso humano
3. Incremento de la producción pecuaria

❖ Amenazas

1. Apertura Económica
2. Importación de productos agrícolas
3. Bajos precios internacionales de los productos

3.9.3 MATRIZ DOFA SUBSISTEMA SOCIO CULTURAL

❖ Debilidades

1. Bajo índice de escolaridad en la zona rural
2. Deficiente participación de la población en los procesos de capacitación
3. Deficientes recursos para desarrollar actividades culturales
4. Deficiente infraestructura deportiva y recreativa
5. Pasividad, conformismo y miedo a emprender proyectos
6. Presencia de grupos armados
7. Baja calidad de vida por servicios deficientes
8. Altos índices de necesidades básicas insatisfechas
9. Deficiente identidad cultural
10. Desnutrición de la infancia.
11. Violencia familiar
12. Viviendas en mal estado

❖ Oportunidades

1. Ley 388 de 1997
2. Programas nacionales de la Red de Solidaridad, INURBE, ICBF, SENA
3. Apoyo Nacional e Internacional al intercambio cultural entre los pueblos

❖ Fortalezas

1. Existe Conciencia de buscar la identidad cultural del pueblo de Puerto Parra
2. Convivencia pacífica de los pobladores
3. Buena disposición de los dirigentes para promover las actividades culturales

❖ Amenazas

1. Recortes presupuestales afectan inversión social
2. Deficiente articulación institucional en programas sociales

3. Descentralización de los sectores educativo y salud

4.9.4 MATRIZ DOFA SUBSISTEMA ESPACIO FUNCIONAL

❖ Debilidades

1. Deficiente servicio de energía y telefonía
2. Red vial sin pavimentar
3. Deficiente estado de las redes del acueducto
4. Deficiente estado de las redes del alcantarillado
5. Falta de transporte Interveredal
6. Deterioro de puentes veredales
7. Déficit de espacio público

❖ Oportunidades

1. Buena articulación vial
2. Apoyo nacional a proyectos viales
3. Plan maestro de acueducto y alcantarillado
4. Programas de electrificación y telefonía rural
5. Apoyo internacional a proyectos subregionales
6. Proyecto gas natural domiciliario

❖ Fortalezas

1. Buena comunicación terrestre y férrea
2. Buena infraestructura educativa
3. Buena infraestructura urbana y de servicios

❖ **Amenazas**

1. Racionalización del gasto público (Ley 617 del 2000)
2. Mantenimiento de la red vial secundaria a cargo del municipio
3. Política nacional de apoyo a proyectos condicionada a ciertos requisitos

4.9.5 MATRIZ DOFA SUBSISTEMA POLÍTICO ADMINISTRATIVO

❖ **Debilidades**

1. Imagen de violencia
2. Deficiente participación comunitaria
3. Deficiente continuidad en los planes
4. Deficiente capacitación funcionarios de la alcaldía
5. Deficiente recaudo de impuestos

❖ **Oportunidades**

1. Alianzas estratégicas
2. Apoyo internacional a municipios con zonas de conflicto
3. Apoyo nacional para el desarrollo institucional

❖ **Fortalezas**

1. Las dependencias de la alcaldía se encuentran debidamente sistematizadas
2. Estructura administrativa adecuada para atender los requerimientos de la comunidad

❖ **Amenazas**

1. Proyectos subregionales que le dan poca participación al municipio
2. Limitado presupuesto municipal

5. PLANIFICACIÓN

5.1 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

5.1.1 MISIÓN

El Municipio de Puerto Parra es un ente territorial que liderará y coordinará esfuerzos con entidades y organismos del sector público y privado para alcanzar su desarrollo económico y social en forma sostenible , aprovechando sus ventajas comparativas, sus potencialidades naturales y su talento humano para construir una nueva sociedad teniendo en cuenta los preceptos constitucionales y legales, bajo el marco de la democracia participativa para lograr el bienestar y una mejor calidad de vida de los Puertoparrenses.⁸

5.1.2 VISIÓN

La visión prospectiva, es la de un Municipio que asumirá un papel importante a nivel regional, construyendo para el nuevo milenio una plataforma territorial con capacidad de ofrecer condiciones, servicios y productos para el departamento, los turistas e inversionistas y para dirigir el progreso social y económico de sus habitantes, quienes contribuirán con una actitud de pertenencia y la generación de una cultura de producción agropecuaria y forestal sostenible. **“El Municipio de Puerto Parra será un ejemplo en el campo agroindustrial, forestal y ganadero en todo el Magdalena Medio, con grandes posibilidades de conservar y recuperar sus recursos naturales”.**⁹

⁸ Plan de Desarrollo.

⁹ Plan de Desarrollo.

5.1.3 DIAGNOSTICO GENERAL ACERCA DE LA NTC-ISO 9001:2000

Alcance del diagnóstico: Las secretaría de planeación y obras públicas, y la de Gobierno y Desarrollo Social.

Con el claro conocimiento de los procesos administrativos de las secretarías mencionadas, se puede establecer su situación actual con respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC-ISO 9001:2000. Dicha situación se presenta en el anexo B (Diagnostico inicial de la administración municipal de Puerto Parra con respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC-ISO 9001:2000.) En este diagnostico, el nivel de cumplimiento de la administración municipal se determinó mediante la siguiente escala de calificación:

Cuadro 8. Escala de calificación

SIGLA	GRADO	DEFINICIÓN
C	Cumple el requisito	Se da esta calificación, cuando los elementos solicitados por un requisito son cumplidos en su totalidad por la administración municipal, por lo cual no es necesario emprender ningún tipo de acción
CP	Cumple parcialmente el requisito	Se da esta calificación cuando la administración municipal dadas sus condiciones actuales, cumple sólo alguna de las disposiciones exigidas en un requisito; lo cual hace necesaria la realización de acciones que conlleven a su total cumplimiento.
NC	No cumple el requisito	Esta calificación se da cuando la administración municipal no aplica ninguna de las disposiciones citadas en un requisito. Por lo cual, deben emprenderse acciones con las cuales se logre su cumplimiento.

Aunque la definición de una escala no elimina del todo la subjetividad al momento de evaluar, se tuvo en cuenta cuál de los estados descritos en cada uno de sus grados detallaba mejor el estado real encontrado, con el fin de obtener resultados más certeros.

A través del diagnóstico realizado, puede observarse que de 73 requisitos estipulados por la norma y que las secretarías mencionadas de la administración municipal deben cumplir, para considerarse que cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, sólo el 36% de ellos (26 requisitos) se cumplen totalmente y un 22 % (16 requisitos) se cumplen de manera parcial. Por lo cual, es misión del autor del presente proyecto, desarrollar las actividades determinadas para cumplir con los requisitos faltantes, los cuales constituyen el 42 % (31 requisitos) del total de requisitos exigidos y de los que se cumplen de forma parcial.

La administración municipal inicialmente, presenta un grado considerable de cumplimiento en los requisitos relacionados con:

- ❖ La responsabilidad, autoridad y la comunicación
- ❖ Gestión de recursos
- ❖ Prestación del servicio

Sin embargo dado que aun no se ha estructurado ningún sistema de gestión de la calidad, el nivel de cumplimiento es bueno (36 %) y es natural el incumplimiento de los requisitos faltantes requisitos.

Las falencias más notables se presentan en los requisitos de la documentación. Sin embargo, el incumplimiento se relaciona con requisitos presentes a lo largo de toda la norma.

De otra parte, el diagnóstico inicial permitió adicionalmente, establecer las actividades necesarias que deberían realizarse para que la administración municipal cumpliera en su totalidad, los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 9000:2001.

Una vez definidas estas actividades, se procedió a la estructuración, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la administración municipal.

5.1.4 DIRECTRICES DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL

❖ OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE DESARROLLO.

Mejorar el desarrollo del Municipio a través de políticas y estrategias diseñadas en la elaboración del plan de desarrollo, que es un instrumento de planeación y una

herramienta técnico-administrativa, que permita disminuir las necesidades básicas insatisfechas y a la vez propiciar elementos necesarios para aumentar el índice de desarrollo humano de la población de Puerto Parra.

❖ **OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PLAN DE DESARROLLO.**

- Realizar un diagnóstico de los diferentes sectores: sociales, económicos, de infraestructura, de desarrollo sostenible y de desarrollo institucional del Municipio de Puerto Parra.
- Identificar los problemas del Municipio en lo relacionado con la cobertura y prestación de servicios sociales básicos de la población y determinar los que se deben intervenir atendiendo su prioridad y las funciones del Municipio.
- Identificar estrategias de desarrollo regional que en forma coordinada mejoren el bienestar de la comunidad y eleven su nivel de calidad de vida.
- Definir políticas, identificar potencialidades, formular estrategias territoriales en los sectores: medio ambiente, social, económico, de infraestructura, institucionales y la estrategia de desarrollo regional.
- Dentro del componente programático definir políticas de los sectores, programas con sus objetivos, metas e indicadores.
- Realizar un análisis histórico de las finanzas del Municipio del periodo 2001 – 2003, de su capacidad de endeudamiento y de acuerdo a su resultado proyectar los ingresos y gastos para el periodo 2004 -2007.
- Plantear en la matriz plurianual, las inversiones que a través de los programas y proyectos se van a desarrollar teniendo en cuenta los recursos presupuestados para los años 2004 –2007.

5.2 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

5.2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Satisfacción de las necesidades de la comunidad en el municipio de Puerto Parra, a través de la realización de planes, programas, proyectos y la prestación de servicios en las Secretarías de Gobierno y Desarrollo Social, Planeación y Obras Públicas, Hacienda y Sistemas y la Secretaría de Salud, con el direccionamiento estratégico y la gestión de los recursos del Despacho del Alcalde.

5.2.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

De conformidad con la NTC ISO 9000:2000 y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la alcaldía municipal de Puerto Parra, no se puede excluir ningún numeral.

5.2.3 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

El numeral 4.2.1.a de la NTC ISO 9001 establece como requisito para un Sistema de Gestión de la Calidad la existencia de una declaración documentada de una política de la calidad y de unos objetivos de la calidad.

La política de la calidad puede ser definida como una intención global y orientación de una organización, relativa a la calidad. La política de la calidad debe ser coherente con la política global de la organización (misión, visión y directrices organizacionales). Dicha propiedad es fundamental para asegurar un verdadero compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión de la calidad. La alineación de la política de calidad con las directrices organizacionales garantiza la contribución permanente del sistema de gestión de la calidad al cumplimiento de dicho direccionamiento, teniendo

en cuenta el papel desempeñado por la política de la calidad en el sistema, convirtiéndose en una verdadera herramienta gerencial de gestión.

La política de la calidad, así como los objetivos de la calidad, proporcionan un punto de referencia para dirigir la organización. Ambas determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. Así mismo, proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

El numeral 5.3 de la norma ISO 9001 hace referencia detallada a una serie de condiciones relacionadas con la política de la calidad las cuales se deben cumplir y se relacionan a continuación:

- La política de la calidad debe de ser adecuada al propósito del organismo o entidad del estado de acuerdo con sus condiciones actuales.
- De igual forma la política debe incluir un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- La declaración de la política de la calidad debe proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Así mismo la política de la calidad debe ser comunicada y entendida dentro de la organización y debe ser revisada para su continua adecuación.

La política de la calidad constituye uno de los puntos de partida para la estructuración de un sistema de gestión de la calidad. Dada su condición de política, el método más obvio en el cual se puede pensar para su definición es la participación y consenso entre la alta dirección y los secretarios de despacho o los más cercanos colaboradores, que produzca una “declaración de intenciones relativas a la calidad”

No obstante, existe otra metodología más conveniente, dada la naturaleza de la política a elaborar. Dicha metodología será explicada en la medida en que se describa el proceso que condujo finalmente a la obtención de la política de calidad para la administración municipal.

❖ **Identificación de los requisitos del cliente y directrices organizacionales.**

La metodología adoptada para la elaboración de la política de calidad para la Administración Municipal de Puerto Parra se basa en la relación entre los requisitos de los clientes y las directrices organizacionales que han sido definidas en el plan de desarrollo municipal con el fin de establecer directrices de calidad que sean incorporadas a la política en cuestión.

Para ello se tomó como base el Plan de desarrollo Municipal 2004-2007 en el cual se define su direccionamiento estratégico. Dicho direccionamiento consta de unas políticas que permiten regular, en forma clara y consistente, las acciones a seguir para el cumplimiento de la misión, los objetivos y la consecución del plan de desarrollo del Municipal de Puerto Parra. Tales políticas han sido generadas teniendo en cuenta los lineamientos del **Plan Nacional de Desarrollo (2002-2006) “Hacia un Estado Comunitario”** y el **Programa de Gobierno Departamental (2004-2007) “Santander en serio”** se articularon con el **Programa de Gobierno “Todos trabajaremos por un Puerto Parra mejor” (2004-2007)** del actual Alcalde, para construir la estrategia de desarrollo del Municipio de Puerto Parra; estrategia que se concertó con la comunidad mediante la realización de talleres de diagnóstico, elaborados durante la obtención información para el Esquema de Ordenamiento Territorial y complementados con mesas de concertación para la elaboración del Plan de Desarrollo, donde se formularon proyectos estratégicos para el Municipio.

❖ **Políticas de la Administración Municipal**

- Establecer procesos continuos de planeación.
- Comunicación clara y oportuna tanto a nivel interno como externo.
- Establecer mecanismos de participación comunitaria.
- Generar acciones al interior de la comunidad que eleven su calidad de vida.
- Generar procesos de integración regional para consolidar acciones que dinamicen el desarrollo humano.
- Precisar las potencialidades que se encuentran en el Municipio a nivel rural y urbano para elevar la calidad de vida de la comunidad y optimizar los niveles de desarrollo humano.
- Focalización de la inversión social.

- Fortalecimiento de las fuentes de empleo.
- Instituir la gestión pública Local.
- Fortalecimiento de canales de comunicación: Estado-Comunidad.

❖ **Necesidades de los clientes**

De acuerdo a la información obtenida en el Municipio, como resultado de aplicación de los procesos de recolección de datos se encontró una serie de problemas generalizados que enmarcan las necesidades sentidas de la población.

- Inundación de tierras y cultivos.
- Mal manejo de residuos sólidos.
- Escasez de agua potable
- Bajo índice de desarrollo humano.
- Las modalidades educativas no corresponden a las necesidades de la región.
- Deficiente oferta de programas e instituciones de salud.
- Bajos índices de calidad de vida.
- Deficiente cobertura en educación.
- Pocas fuentes de empleo
- Deficiencia de la red vial secundaria.
- Dificultad de crédito.
- Desconocimiento de técnicas en procesos agrícolas.
- Bajos niveles de ingresos

❖ **Matriz de doble entrada** (necesidades sentidas de la comunidad – directrices organizacionales)

Una vez identificados los requisitos de los clientes y las políticas de la Administración Municipal se establecen las relaciones entre ellas a través de un diagrama de matriz, conocido también como matriz de doble entrada. En cada una de las filas de la matriz se dispone uno de los requisitos del cliente, y en cada columna se incluye una de las políticas seleccionadas. A continuación se procede a evaluar el aporte realizado por cada política a la satisfacción de cada requisito del cliente. Para lo cual se emplea una

escala de 0 a 5, de acuerdo con el grado de aporte. De esta forma se obtiene la matriz que se muestra en el cuadro No.9 (matriz de doble entrada)

Luego se totalizan los valores de las columnas. Las políticas que obtengan los mayores valores son las que realizan un mayor aporte a la satisfacción de necesidades de los clientes y se eligen como directrices para la política de la calidad. En el cuadro No.9 (matriz de doble entrada) se puede observar que las políticas que obtuvieron los mayores valores fueron, en su orden, establecer procesos continuos de planeación, generar procesos de integración regional para consolidar acciones que dinamicen el desarrollo humano y precisar las potencialidades que se encuentran en el municipio a nivel rural y urbano para elevar la calidad de vida de la comunidad y optimizar los niveles de desarrollo humano.

❖ **Enunciación de la política de la calidad**

La declaración de la política de la calidad integra las directrices de calidad identificadas anteriormente y los compromisos explícitos de cumplir con los requisitos del cliente y de mejorar continuamente la eficiencia del sistema de gestión de la calidad, estas dos últimas exigencias realizadas por el numeral 5.3 de la NTC-ISO 9001.

La administración municipal de Puerto Parra tiene una política de mejoramiento continuo en la calidad de los servicios ofrecidos, reflejada en el establecimiento de procesos continuos de planeación, en la generación de procesos de integración regional para consolidar acciones que dinamicen el desarrollo humano y en la determinación de las potencialidades que se encuentran en el municipio a nivel rural y urbano, para elevar la calidad de vida de la comunidad y optimizar los niveles de desarrollo humano con la firme convicción de cumplir con los acuerdos establecidos con nuestros clientes y buscar permanentemente el mejoramiento.

5.2.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD POR SECTORES.

Los objetivos de la calidad, proporcionan un punto de referencia para dirigir la organización. Un objetivo de calidad puede definirse como “algo ambicionado o

pretendido, relacionado con la calidad”¹⁰. Dichos objetivos constituyen una forma desplegada de la política de la calidad.

Puesto que el logro de los objetivos debe poder medirse, se han establecido objetivos de la calidad en los sectores más relevantes en donde se presentan las necesidades de la comunidad.

❖ **Objetivo en educación.**

Implementar la educación como motor del desarrollo regional y municipal, que sirva para el mejoramiento de la calidad de vida de los Puertoparrensenses, mediante acciones que faciliten el acceso, la permanencia y la calidad de la educación preescolar, básica primaria, básica secundaria y la educación superior, con instituciones idóneas y una dotación óptima y suficiente para su funcionamiento.

❖ **Objetivo en el sector deportivo, cultural y recreativo.**

Masificar la práctica cultural, deportiva y recreativa del talento humano Puerto Parrense como opción de su propio desarrollo e identidad cultural y deportiva, mediante la recuperación y reconstrucción de los escenarios para su práctica, buscando posicionar la imagen del Municipio en los ámbitos regional, departamental y nacional.

❖ **Objetivo en vías.**

Mejorar las condiciones de transitabilidad y de movilidad por las vías del municipio, priorizando los proyectos que fortalezcan la integración de los diferentes modos de transporte tales como: el férreo, fluvial y carretero; así como la ampliación de las redes de telefonía y energía; y, el equipamiento urbano.

❖ **Objetivo para el medio ambiental.**

¹⁰ INSTITUTO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN, Op. Cit., p.11.

Proporcionar a la comunidad Puertoparrensense un desarrollo humano integral y sostenible que contribuya a mejorar las condiciones de vida, mediante, el estudio, conservación y desarrollo de proyectos agro ecológicos que estabilicen y mejoren la oferta ambiental en agua, suelo, flora y fauna, armonizando la inversión de la CAS, CDMB y CORPOMAGDALENA y el sector productivo. Adicionalmente garantizar el acceso de manera permanente a los servicios públicos.

❖ **Objetivo de la proyección económica.**

Impulsar una dinámica que articule la generación de empleo, recuperando la competitividad del sistema productivo con el fin de generar oportunidades en los diferentes sectores de bienes y servicios que promuevan la generación y fomento de trabajo que redunde en beneficio del fortalecimiento de la economía Municipal, Departamental y Nacional.

❖ **Objetivo en inversión social.**

Impulsar un programa para optimizar el nivel de vida de las poblaciones vulnerables y desplazados, el cual debe estar articulado con los planteamientos a nivel departamental y nacional.

❖ **Objetivo en el sector salud.**

Generar una política integral en salud que le permita a la población el acceso a la prestación de servicios de salud con calidad en algunos niveles de atención en cualquier régimen de afiliación al que pertenezcan, implementar programas de salud, de prevención y la ampliación de la cobertura de vacunación de la población infantil.

❖ **Objetivo en los servidores públicos**

Fortalecer el papel de los servidores públicos, a través de la promoción de la honradez, liderazgo, profesionalismo y responsabilidad social con las herramientas tecnológicas que conduzcan al aumento de la sistematización de los procesos que sirvan para mejorar las comunicaciones internas y externas, todo esto que redunde en mejorar la calidad del servicio en los estamentos gubernamentales.

CUADRO No. 8

DIRECTRICES ORGANIZACIONALES	Establecer procesos continuos de planeación	Comunicación clara y oportuna tanto a nivel interno como externo	Establecer mecanismos de participación comunitaria	Generar acciones al interior de la comunidad que eleve su calidad de vida	Generar procesos de integración regional para consolidar acciones que dinamicen el desarrollo humano	Precisar las potencialidades que se encuentran en el municipio a nivel rural y urbano para elevar la calidad de vida de la comunidad y optimizar los niveles de desarrollo humano	Focalización de la inversión social	Fortalecimiento de las fuentes de empleo	Instituir la gestión pública local	Fortalecimiento de canales de comunicación: estado comunidad
REQUISITOS DEL CLIENTE										
Inundación de tierras y cultivos	4	3	2	1	0	2	0	0	3	2
Bajo índice de desarrollo humano	5	3	3	4	5	4	5	3	3	2
Las modalidades educativas no corresponden a las necesidades de la región	4	1	3	0	2	2	1	0	1	2
Deficiente oferta de programas e instituciones de salud	4	3	3	4	2	1	3	0	3	3
Bajos índices de calidad de vida	3	1	1	5	4	5	3	4	3	2
Deficiente cobertura en educación	4	2	2	3	4	3	4	0	2	1
Pocas fuentes de empleo	4	1	2	4	4	4	3	5	2	3
Deficiencia de la red vial secundaria	5	1	1	0	1	1	4	0	3	1
Dificultad de crédito	3	2	3	1	3	2	0	2	1	2
Desconocimiento de técnicas en procesos agrícolas	3	4	2	2	4	3	2	0	2	2
Bajos niveles de ingresos	3	2	1	4	2	2	0	5	2	0
TOTAL	40	23	23	26	32	29	25	19	25	20
POSICIÓN	1	7	8	4	2	3	5	10	6	9

❖ **Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad**

Analizar las oportunidades de mejora conjuntamente con el personal de la administración municipal de Puerto Parra, con el fin de crear las condiciones necesarias para la mejora continua de los procesos que dan soporte a los servicios prestados, a través del funcionamiento permanente del Sistema de Gestión de Calidad en la administración municipal.

5.3 INDICADORES GENERALES DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La medición del logro de los objetivos establecidos se realizará a través de la incorporación de indicadores de gestión.

Por lo general el término indicador se relaciona con un valor obtenido mediante una fórmula o procedimiento de cálculo definido. Sin embargo, el significado dado en el manejo de este proyecto es mucho más amplio. Cualquier dato definido o hecho ejecutado a través del cual se realiza seguimiento de la evolución del comportamiento o estado de algo es un indicador. Esta definición abarca otro tipo de información no obtenida mediante fórmulas, tales como la ejecución finalizada de una determinada actividad planeada, y que permiten, igualmente, realizar una medición de cumplimiento. Con excepción del objetivo mejoramiento continuo del sistema de Gestión de la Calidad, al cual se le presentan sus indicadores a continuación, a los demás objetivos de calidad se les harán seguimiento y medición a través del Plan de Desarrollo Municipal (2004-2007) "Todos trabajaremos por un Puerto Parra mejor", para determinar si se cumplen las metas que se han estipulado para ellos en este documento.

Cuadro 10. Indicador # 1. Mejoramiento de los procesos

Indicador No 1 Mejoramiento de los procesos	
Definición:	Consiste en medir el grado de implementación de las mejoras realizadas al sistema, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente.
Objetivo:	Medir el grado de mejora de los procesos que conforman el S.G.C en la administración.
Calculo:	$(\text{Número de mejoras realizadas} / \text{Número de mejoras propuestas}) * 100$
Responsable de la medición:	Director de Calidad
Frecuencia:	semestralmente
Fuente de información:	Registro de mejoras a los diferentes procesos de la empresa, revisión por la dirección, observaciones de los clientes, registros de auditorias internas, quejas y reclamos.
Sentido del indicador:	Entre mayor sea el porcentaje mejor (SEGUIMIENTO)
Interpretación:	Este indicador analiza de acuerdo al porcentaje obtenido, el grado de interés que la empresa otorga al aporte valioso de sus partes interesadas para mejorar continuamente sus procesos.

Cuadro 11. Indicador # 2. Acciones correctivas

Indicador No 2 Acciones Correctivas	
Definición:	Acciones que se emprenden para subsanar las no conformidades encontradas en los procesos.
Objetivo:	Garantizar la implementación de las acciones correctivas solicitadas por la administración municipal.
Calculo:	$\left(\frac{\text{Número de acciones correctivas ejecutadas}}{\text{Número de acciones correctivas solicitadas}} \right) * 100$
Responsable de la medición:	Director de Calidad
Frecuencia:	Trimestralmente
Fuente de información:	Registros de observaciones realizadas por los clientes, informes de revisiones por la dirección y auditorías.
Sentido del indicador:	Entre mayor sea el porcentaje mejor (SEGUIMIENTO)
Interpretación:	Este indicador permite analizar el grado de implementación de las acciones correctivas necesarias para el buen funcionamiento de los procesos de la empresa.

Cuadro 12. Indicador # 3. Acciones preventivas

Indicador No 3 Acciones Preventivas	
Definición:	Acciones que se emprenden para evitar las no conformidades encontradas en los procesos operativos.
Objetivo:	Garantizar la implementación de acciones preventivas en la administración municipal.
Calculo:	$(\text{Número de acciones preventivas ejecutadas} / \text{Número de acciones preventivas solicitadas}) * 100$
Responsable de la medición:	Director de calidad
Frecuencia:	Mensualmente
Fuente de información:	Registros de observaciones realizadas por los clientes, informes de revisiones por la dirección y auditorías.
Sentido del indicador:	Entre mayor sea el porcentaje mejor (SEGUIMIENTO)
Interpretación:	Este indicador permite analizar el grado de implementación de las acciones preventivas necesarias para la mejora continua de los procesos de la empresa.

Cuadro 13. Indicador # 4. No conformidades

Indicador No 4 No Conformidades	
Definición:	Establecimiento de procesos, proyectos/servicios que poseen características que no cumplen con alguno de los requisitos.
Objetivo:	Mantener en funcionamiento permanente el Sistema de Gestión de Calidad.
Calculo:	Número de no conformidades por auditoria procesos, Proyecto/servicio
Responsable de la medición:	Director de calidad
Frecuencia:	semestral
Fuente de información:	Resultados de las auditorias
Sentido del indicador:	Entre menor sea el número, mejor (SEGUIMIENTO)
Interpretación:	Este indicador contribuye a verificar el mantenimiento del sistema de gestión de calidad en la administración municipal.

6. ANALISIS DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 LOS PROCESOS Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la conceptualización incluida al inicio del presente documento se mencionó que la familia de normas ISO 9000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para gestionar la calidad en una organización, punto de vista que se desarrolla a lo largo de los conceptos y requisitos expuestos en cada una de estas normas.

La aplicación de un enfoque en procesos como el propuesto implica la identificación de tales procesos en la administración municipal, sus interacciones y la gestión propiamente dicha de los mismos.

Dado que la esencia de un sistema de gestión de la calidad basado en las mencionadas normas es el enfoque basado en procesos, una de las primeras tareas que se deben desarrollar como parte de la estructuración de un sistema de este tipo es la identificación de los procesos necesarios para el sistema y su aplicación a través de la administración municipal, como lo solicita el numeral 4.1.a. de la NTC-ISO 9001.

La ventaja que ofrece el enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre las actividades que hacen parte de cada proceso individual, así como sobre la combinación e interacción entre ellos.

6.2. EL MAPA DE PROCESOS

El mecanismo más conocido para presentar los procesos de un sistema de gestión de la calidad es el mapa de procesos. En un esquema de este tipo se representan todos los procesos necesarios en una organización determinada para dar cumplimiento a los requisitos enumerados en la NTC-ISO 9001.

Generalmente se consideran tres tipos de procesos en estos mapas:

- Procesos gerenciales: estos procesos involucran actividades desarrolladas en los niveles superiores de una organización. Incluyen actividades relacionadas con planificación y provisión de recursos, entre otros.
- Procesos de prestación del servicio: se caracteriza por que en ella se desarrollan actividades que agregan valor al producto o servicio ofrecido por la organización.
- Procesos de apoyo: como su nombre lo indica, su esencia es servir de soporte para los demás procesos, en actividades como el mantenimiento y el desarrollo del recurso humano.

No existe una regla que determine qué procesos deben incluirse en cada una de esas categorías. Cada organización puede argumentar razones válidas para incluir un proceso específico en uno u otro grupo.

6.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La forma más sencilla de empezar a elaborar un mapa de procesos es identificando los procesos de prestación del servicio, puesto que, para ello, no es necesario realizar grandes aproximaciones a los requisitos de la norma ISO 9001. Para tal fue analizado el manual de procedimientos de la administración municipal, en el cual se encontraron falencias debido a que algunos procedimientos llevados a cabo en la organización no se encontraban documentados y los procedimientos documentados no cumplen los requisitos de fondo ya que les hace falta algunas partes importantes tales como: Objetivos, alcance, referencias y definiciones. Este informe se le dio a conocer al Secretario de Gobierno y Desarrollo Social para que les informara a los profesionales que habían realizado este contrato con el fin de que hicieran las correcciones pertinentes. En el cuadro 10 se relacionan los procedimientos incluidos en los proceso.

Cuadro 14. Resumen de los Procesos.

PROCESO	Procedimientos o actividad.	Procesos proveed	Procesos clientes
Proceso de la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Revisión por la dirección. ❖ Planificación del sistema de gestión de la calidad. ❖ Panificación de la prestación del servicio. ❖ Gestión de recursos. 	Todos.	Todos.
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Auditoria Interna de Calidad. ❖ Acciones correctivas. ❖ Acciones preventivas. ❖ Control de servicio no conforme. 	Todos	Todos
Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Autorización de vacaciones. ❖ Expedición de certificados laborales. ❖ Expedición de permisos e incapacidades ❖ Manejo y control de hojas de vida. ❖ Control de registros. ❖ Control de documentos. ❖ Archivo general. 	Todos	Todos
Justicia policiva. (inspección de policía y comisaría de familia)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Resolución de derechos de petición. ❖ Resolución de recursos de reposición y apelación. ❖ Recepción de denuncias por accidentes de transito ❖ Recepción de denuncia por pérdida de documento. ❖ Recepción de denuncias por hurto y/o lesiones personales. ❖ Recepción de denuncias y quejas. ❖ Notificación de despachos comisorios y recepción de declaraciones. ❖ Arreglo de linderos por conciliación. ❖ Levantamiento de cadáveres. 	Control interno Gestión documental Gestión del R.H De la dirección. Desarrollo social Planeamiento urbano	Todos
Contratación Pública e Interventoría de contratos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Interventoría de contratos. ❖ Contratos de cuantía mínima sin formalidades plenas. ❖ Expedición de certificados y registros de disponibilidad presupuestal. 	De la dirección Gestión documental Control interno Desarrollo social R.H Formulación.	De la dirección Gestión documental Control interno Desarrollo social R.H

	❖ Contratación por licitación pública.	Justicia policiva	
Gestión Del Recurso Humano	❖ Administración de personal. ❖ Selección de personal. ❖ Capacitación de personal	Todos	Todos
Planeamiento urbano.	❖ Revisión y aprobación de planos estructurales para expedición de licencias de construcción o de reformas. ❖ Expedición de certificados de uso del suelo. ❖ Delineamiento urbano. ❖ Catastro. ❖ Estratificación.	Control interno Gestión documental Gestión del R.H De la dirección. Justicia policiva. Contratación pública.	Control interno Gestión documental Gestión del R.H De la dirección. Justicia policiva. Contratación pública.
Formulación, evaluación y gerencia de proyectos	❖ Formulación, ❖ evaluación y ❖ gerencia de proyectos.	Control interno. Gestión documental. Gestión del R.H. De la dirección. Justicia policiva. Desarrollo social Planeamiento urbano	Control interno. Gestión documental. Gestión del R.H. De la dirección Desarrollo social Contratación publica
Desarrollo social.	❖ Desarrollo social comunitario. ❖ Juntas de acción comunal. ❖ Educación, recreación y deportes.	Control interno. Gestión documental. Gestión del R.H. De la dirección. Justicia policiva. Formulación.	Contratación pública. Control interno. Gestión documental. Gestión del R.H. De la dirección. Justicia policiva. Formulación.

6.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

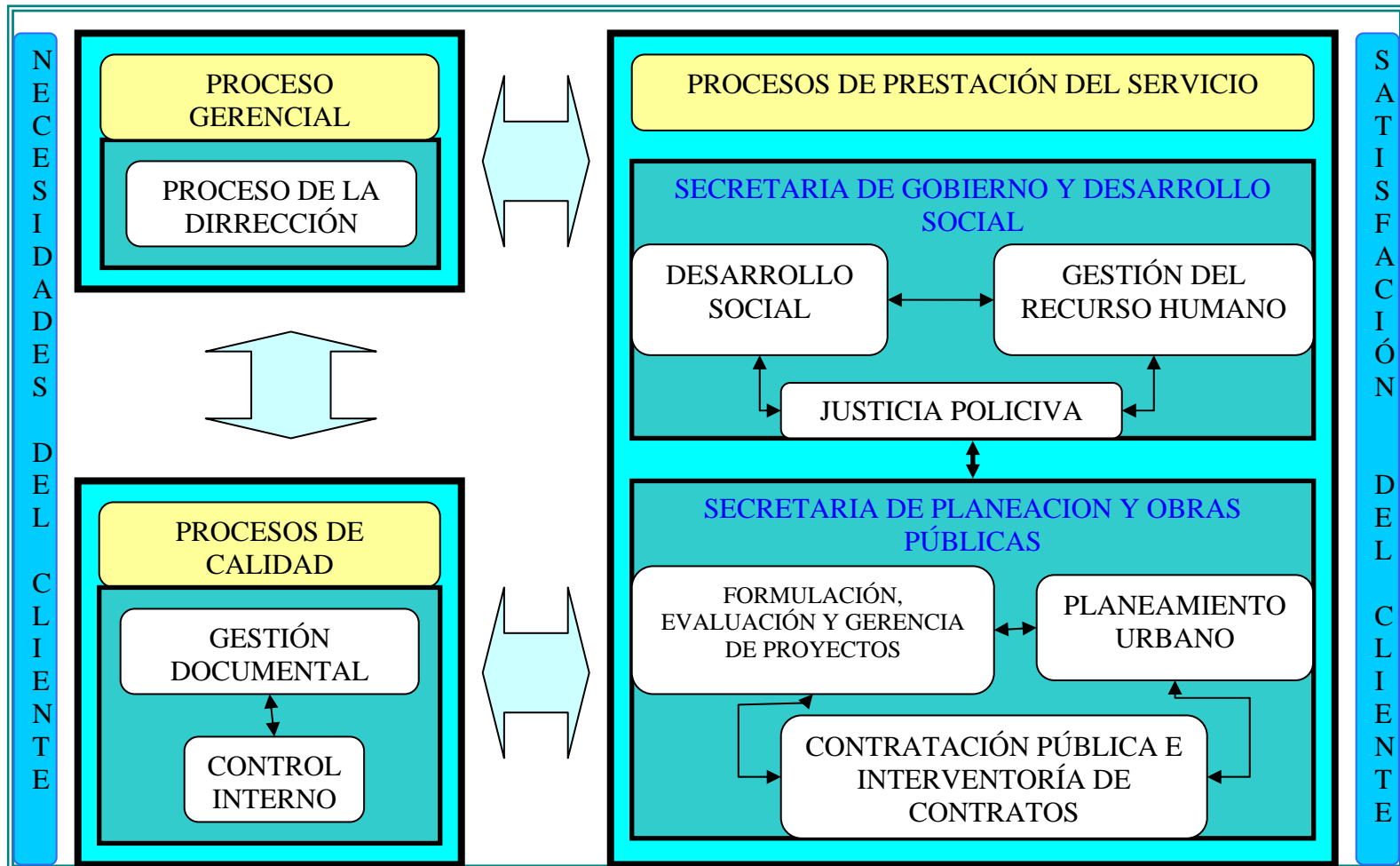
El enfoque basado en procesos, como ya se ha mencionado, implica la identificación de dichos procesos y de sus interacciones. Sin embargo, esta identificación va más allá de determinar simplemente la existencia de un proceso: implica, adicionalmente, la asignación clara de actividades, de responsabilidad en la gestión del proceso, de los recursos necesarios para la ejecución de las actividades, en fin, determinar con precisión dichos

procesos. Esta labor se determina caracterización de un proceso. En una caracterización se describe detalladamente una serie de aspectos previamente definidos para todos los procesos.

La caracterización de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la administración municipal de Puerto Parra contiene la siguiente información:

- **Nombre del proceso.**
- **Objetivo del proceso.**
- **Proveedores:** Hace referencia a otros procesos o partes interesadas, los cuales suministran información o recursos que constituyen las entradas del proceso.
- **Entrada:** Información o recursos necesarios para la ejecución de las actividades involucradas en el proceso.
- **Actividades:** Enumeración de las actividades involucradas en el proceso.
- **Salidas:** Información o recursos generados por el proceso, que alimentan a otros procesos.
- **Clientes:** Procesos u otras partes interesadas que reciben las salidas del proceso.
- **Responsable/participan:** Cargos a los cuales se asigna la responsabilidad de la gestión de dicho proceso o la participación en la ejecución de actividades del mismo.
- **Procesos soporte:** Como lo indica su nombre, procesos del sistema de gestión de la calidad que brindan asistencia para el desempeño de las actividades involucradas en el proceso. Generalmente incluye procesos de apoyo, pero también puede incluir gerenciales.
- **Recursos:** Equipos, infraestructura y demás recurso con los cuales se debe contar para la ejecución de las actividades del proceso.
- **Parámetros de seguimiento y monitoreo:** Se refiere a los métodos usados para realizar el seguimiento del proceso, con el fin de demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Incluyendo actividades de verificación, validación, inspección o ensayo/prueba
- **Parámetros de medición:** Relacionado con el uso de indicadores asociados al proceso.

Figura 3 Mapa de procesos.



- **Documentos/registros:** Hace alusión a procedimientos documentados, formatos, registros a recolectar y otro tipo de documentos que proporcionan información y son utilizados en el desarrollo de las actividades del proceso.
- **Requisitos a cumplir:** Legislaciones, políticas de la administración municipal, decretos, leyes y otro tipo de requisitos a tener en cuenta.

6.4. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PUERTO PARRA

En esta fase se determina la forma de presentar más convenientemente cada documento, elaborar propuestas preliminares de estos y someterlos a consideración de sus usuarios.

Es necesario aclarar que la documentación generada en esta etapa busca concluir la estructuración del sistema de gestión de la calidad para la administración municipal.

6.4.1 DIRECTRICES DE LA DOCUMENTACIÓN

Existen cuatro criterios fundamentales que determinan un marco de referencia básico, el cual asegura la elaboración de una estructura documental que represente verdaderamente “valor agregado para la organización”:

- **Homogeneidad:** hace referencia a la coordinación que debe existir entre las partes de un proceso y su interrelación con otros, de manera que halla una perfecta claridad en las responsabilidades que le corresponden a cada proceso. Este principio podría resumirse como: “los procesos no deberían pisarse las mangueras”. Un ejemplo lo constituye el caso de control de productos no conformes, uno de los procedimientos documentados exigidos por la NTC-ISO 9001, el cual debe aplicarse en todos los procesos de prestación del servicio. Sin embargo, lo más conveniente es elaborar un solo procedimiento que abarque todos los casos, en lugar de incluir las recomendaciones al respecto, para cada proceso, en diferentes procedimientos. Este es uno de los principios más importantes que guiarán la realización de la documentación del sistema de gestión de la calidad en la administración municipal.

- **Equilibrio:** el panorama reflejado en la documentación de un sistema de gestión de la calidad debe ser acorde con el desarrollo tecnológico y las posibilidades tecnológicas de la organización. Durante la estructuración de un sistema de este tipo, generalmente se tiende a consignar en la documentación el “estado ideal de la documentación”, aspecto en el cual hay que ser muy cuidadoso, puesto que la documentación debe ser fiel reflejo del sistema implementado, sobre todo si se plasman situaciones que están fuera del alcance de la organización. A menos que dichos estados no sean susceptibles de lograrse a corto plazo, no deberían consignarse en la documentación hasta haber sido puesto en práctica.
- **Consenso:** El hecho de que todos los interesados en las disposiciones consignadas en los diferentes documentos estén de acuerdo con la misma, fruto en la participación de los mismos, garantiza su eficaz implementación.
- **Extensión:** Los procedimientos documentados a elaborar y su profundidad deben definirse de acuerdo con el tamaño de la organización y el tipo de actividades desarrolladas, la complejidad de los procedimientos, de sus interacciones y de la competencia del personal con el que cuenta.

6.4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ya se ha mencionado el carácter flexible de los requisitos relacionados con la documentación requerida para un sistema de gestión de calidad; sin embargo, el numeral 4.2.1 de la NTC-ISO 9001 realiza unas exigencias básicas en cuanto a la documentación que se debe generar.

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de unos objetivos de la calidad.
- Un manual de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos por la NTC-ISO 9001. la norma exige que sean documentadas las disposiciones definidas por la organización para:
 - El control de los documentos.

- El control de los registros
 - El control de producto no conformes.
 - La realización de las auditorías internas de calidad.
 - La aplicación de acciones correctivas.
 - La aplicación de acciones preventiva.
- Los documentos requeridos por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La elaboración de la documentación puede dividirse en dos etapas: generación de la documentación relacionada con los procesos de realización del sistema de gestión de la calidad, y generación de la relacionada con los demás procesos.

6.4.3. DEFINICIÓN DE LA METODOLOGÍA DE TRABAJO

El practicante diseñó la siguiente metodología de trabajo para realizar los documentos:

- Elaboración de las primeras propuestas de documentación – versiones iniciales de los procedimientos, guías e instructivos estarán a cargo del autor.
- Una vez finalizado el borrador, se le dará a conocer al representante de la dirección para que lo revise y haga los aportes que sean pertinentes, luego se le dará a conocer al director de proyectos para que lo revise y le haga las modificaciones que fueran necesarias.
- Después de haber realizado todas las correcciones anteriores se le dará el documento a la dependencia o empleado para hacerle un seguimiento al documento.
- Después de este seguimiento, si el documento cumple los requisitos es aprobado por la dependencia correspondiente.

La documentación se elaboró por fases así: Primero se elaboró el Manual de Calidad, una vez documentado este primer nivel, se diseñaron y levantaron los procedimientos

generales y los planes de calidad para los proyectos, y por último se identificaron los documentos complementarios, necesarios para cumplir con las necesidades de la Organización y las exigencias de la entidad certificadora.

Los documentos del S.G.C., fueron diseñados teniendo en cuenta el “Procedimiento de Control de Documentos” y la “guía para elaborar documentos.

En resumen los documentos más relevantes elaborados o mejorados por el autor del presente proyecto son los siguientes:

❖ **Manual de Calidad**

Es un documento de vital importancia ya que en él se especifica el sistema de gestión de la calidad de la organización.

Para su elaboración se revisó la NTC ISO 9000 y pautas para el desarrollo de un Manual de Calidad y se decidió redactar el manual siguiendo la estructura de la norma.

En el Anexo C se presenta el Manual de calidad en el cual se presenta la política de Calidad de la Organización, los objetivos de calidad, la interacción de los procesos de la organización y define la estructura de documentación que cubre los requisitos del S.G.C.

❖ **Manual de Procedimientos.**

El manual constituye una guía sobre cómo realizar los pasos para llevar a cabo la prestación del servicio, permitiendo la estandarización de la ejecución de las tareas, lo cual contribuye considerablemente a la mejora de la calidad de los productos ofrecidos por la organización.

El Manual de procesos recopila los procedimientos del sistema de Gestión de Calidad que se han establecido para satisfacer las necesidades de la Organización y los requisitos legales.

Además tiene una codificación que facilita su identificación, así mismo, la estructura de cada procedimiento describe el procedimiento, los responsables, el alcance, el objetivo y los documentos relacionados, correspondientes para esta actividad.

Este manual, fue elaborado por una organización mediante un convenio firmado por el señor Alcalde y esta organización. Las funciones desempeñadas por el autor de este proyecto fue la de interventor, ya que fue quien verifico e informo al Secretario de Gobierno y al Señor Alcalde que en el se encontraban falencias debido a que algunos procedimientos llevados a cabo en la organización no se encontraban documentados y los procedimientos documentados no cumplen los requisitos de fondo ya que les hace falta algunas partes importantes tales como: Objetivos, alcance, referencias y definiciones. Los procedimientos obligatorios fueron documentados por el autor de este proyecto de acuerdo a los requisitos de la norma, manejando un lenguaje sencillo para su lectura.

❖ **Manual de Funciones**

Con el fin de dejar evidencia de la existencia de mecanismos de aseguramiento de la competencia del personal para desarrollar sus funciones, la administración municipal de Puerto Parra elaboró una propuesta de Manual de funciones en el que se incluyen los requisitos de educación, formación, habilidades, experiencia y las funciones correspondientes. La responsabilidad del autor de este proyecto fue la de implementar este manual de funciones.

❖ **Registros, planes, guías e instructivos del Sistema de Gestión de Calidad**

Todos estos documentos fueron diseñados e implementados por el autor de este proyecto con miras a cumplir con los requisitos exigidos por la norma y además facilitar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

7. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

7.1 SENSIBILIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

Teniendo en cuenta que los sistemas de gestión de calidad se basan fundamentalmente en los ocho principios de la calidad, entre los cuales está la participación del personal, recurso clave en la organización ya que es de vital importancia contar con su apoyo para desarrollar la implementación del sistema, pues el éxito de este, depende en gran parte de la disposición y el apoyo que las personas de la organización le entreguen al proyecto; puede decirse que una apropiada etapa de sensibilización influye de manera importante en el desarrollo eficaz de un sistema de gestión de calidad, ya que de ella dependen factores tan importantes como:

- El reconocimiento de la importancia de la satisfacción del cliente.
- La búsqueda activa y dinámica de oportunidades para incrementar competencias, conocimientos y experiencias tanto para el personal, como para la organización.
- El sentido de pertenencia por la organización.
- La innovación y creatividad en la búsqueda del logro de los objetivos de calidad.

Además la sensibilización es la etapa en la cual se superan los obstáculos o dificultades que en cantidad significativa pueden llegar a afectar el éxito del proyecto como son:

- La resistencia al cambio.
- La rutina de las labores en las personas.
- La creencia de que con el sistema se aumenta el trabajo y las responsabilidades.
- La falta de orden en la ejecución de los procesos.
- La reducción de nómina.

Por tales razones, es necesario que a través de esta etapa se lleve a la organización hacia la adopción de una filosofía y una cultura de trabajo enfocada hacia la calidad,

logrando con esto obtener un alto grado de compromiso y participación de todos los empleados en el mantenimiento y mejoramiento del sistema.

Por lo tanto uno de los primeros pasos en el proceso de establecimiento del S.G.C., es la sensibilización de todo el personal, para que éste perciba la importancia del proyecto y participe activamente en su mejoramiento, sintiéndose identificado con los objetivos y metas trazadas por la Alta Dirección de la organización.

En este documento se describirá la metodología que se utilizó para realizar las sensibilizaciones preliminares y aquellas necesarias para la configuración del sistema pero no se hablará de las necesarias para la implementación, ya que éste debe ser un trabajo continuo durante todo el proceso de establecimiento, documentación, mantenimiento y mejoramiento del sistema en la organización.

Estas sensibilizaciones se brindaron hacia el personal que está dentro del alcance de este proyecto en la administración municipal, en algunas ocasiones se llevaron a cabo por dependencias para no obstaculizar el normal flujo laboral de la organización.

La metodología que se utilizó para la realización de las sensibilizaciones fue la siguiente:

El autor del presente proyecto comenzó el proceso de sensibilización convenciendo a las directivas de la administración de la importancia y los beneficios que obtendrían si se lograra implementar un sistema de gestión de la calidad, lo cual ocasionó inquietud por parte de las directivas y condujo a que se profundizara en el tema, por esto la Alcaldía envió al Secretario de Gobierno y Desarrollo Social a un seminario-taller sobre la ley 782 que hace referencia al sistema de gestión de la calidad para las empresas públicas, los conocimientos adquiridos en este seminario fueron transmitidos a todo el personal a través de él mismo.

Posteriormente se planificaron una serie de charlas lideradas por el autor del proyecto con temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad. Estas charlas se planificaron con el jefe de personal y el alcalde, en el cual se dio a conocer al personal de la administración municipal lo que es un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la

norma ISO 9000:2000 y la forma como la organización debe cumplir con ciertos requisitos para considerar que tiene un sistema de gestión de la calidad implementado.

Durante las sensibilizaciones se utilizaron medios audiovisuales como, computadores, retroproyectors, pápelografos, carteleras, para la presentación de contenidos teóricos básicos del S.G.C., posteriormente se organizaron grupos de trabajo para realizar talleres en los cuales los participantes demostraban que realmente comprendían la importancia de establecer e implementar un sistema de Gestión de Calidad y se comprometieron con el proyecto.

Los principales objetivos que se lograron a través de estas sensibilizaciones fueron:

- Lograr el compromiso de todo el personal con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Lograr la sensibilización de las personas que de forma directa o indirecta, se relacionan con la calidad de los servicios que ofrece la organización (en algunos casos se invito a empleados de nuestros proveedores de servicios).
- Mostrar de manera general la estructura de la Norma ISO 9000:2000 y los requisitos más importantes para la organización.
- Hacer énfasis a los diferentes integrantes de la organización, a cerca de su grado de participación durante la etapa de establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Lograr la participación de todo el personal en la etapa de establecimiento del Sistema y tener en cuenta sus opiniones durante todo el proceso.
- Mantener informado al personal sobre el avance del proceso y sobre nuevos elementos de calidad, como política de calidad, objetivos de calidad y otros elementos del Sistema de Gestión de Calidad.

7.2 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

El objetivo de la capacitación fue difundir el conocimiento, la comprensión y aplicación de los criterios y elementos a tener en cuenta en el desarrollo del sistema de gestión de calidad e infundir la adopción de la calidad como un hábito personal, un elemento de competitividad y una filosofía organizacional.

De acuerdo a las solicitudes realizadas por el personal durante las sensibilizaciones, se detectó la necesidad de realizar divulgación y capacitación sobre todos los temas alusivos a la calidad en todos los niveles de la organización.

La etapa de capacitación estuvo orientada a dar a conocer a todos los miembros de la organización los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2000, y explicar el aporte de cada persona en la implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.

Para realizar las diferentes capacitaciones el Autor del Proyecto focalizó la capacitación hacia todos los empleados que están dentro del alcance de este proyecto, intensificando principalmente en el personal que incide directamente en la calidad del producto. Cabe destacar que esta etapa se realizó con el apoyo del Jefe de Personal (Representante de la dirección) y el Señor Alcalde, quienes aportaron todos los recursos necesarios para su completa ejecución.

Durante las capacitaciones también se utilizaron medios audiovisuales como, computadores, retroproyectors, pápelografos, carteleras, folletos y guías para la presentación de contenidos teóricos básicos del programa de capacitación.

El contenido que se manejó para la ejecución del programa de capacitación que se planeó en conjunto entre el Secretario de Gobierno y el Autor del Proyecto fue el siguiente:

- Familia de Normas ISO 9000: Se enunciaron las características principales de la familia de Normas ISO 9000: 2000, para conocer sus funciones y su aplicación.

- Términos relativos a la calidad: Se facilitó la terminología de la NTC-ISO 9000: 2000, que será utilizada para documentar e implementar el sistema de gestión de calidad.
- Fundamentos de la NTC-ISO 9001: 2000: Se dio a conocer a todos los empleados de la organización los requisitos exigidos por esta Norma Internacional.
- Enfoque basado en procesos: Se explicó con detalle el concepto de proceso y su aplicación a través de la norma en la organización.
- Importancia de la certificación: Se divulgó la importancia de la certificación, enfatizando en el compromiso de cada uno de los miembros de la organización para el logro de este objetivo.
- Beneficios que se obtienen al implementar un sistema de gestión de calidad: Se presentaron los beneficios que obtiene la organización y todo el personal que labore en ella al comprometerse con la calidad.
- Difusión del mapa de procesos, las caracterizaciones, la política, y los objetivos de calidad de la administración municipal de Puerto Parra: la política y los objetivos de calidad se establecieron por escrito y se expusieron en un lugar visible para que todos los empleados y los clientes de la administración los conocieran y aplicaran en sus labores diarias.
- Seguimiento y control de los procesos: Se comunicó insistentemente en la importancia de realizar seguimiento y medición a los procesos de la organización, para ello se efectuaron entrevistas personalizadas con los secretarios de despacho, en los cuales se les entregaba información relativa a:
 - ✓ Indicadores de gestión
 - ✓ Utilización de técnicas estadísticas.
 - ✓ Toma de acciones (correctivas y preventivas)

- Diligenciamiento de formatos y registros del sistema de gestión de calidad: El autor del proyecto asesoró a todo el personal por dependencias sobre el correcto diligenciamiento de los diferentes formatos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, que deben tener en cuenta de acuerdo al proceso que en el participen, para cumplir con los requisitos de la NTC-ISO 9001: 2000.

Con la realización de estas capacitaciones se logro fortalecer los conocimientos técnicos y respecto a la norma, de todos los empleados de la administración, sintiéndose comprometidos y realmente identificados con la planificación y las metas organizacionales propuestas por la alta dirección.

Igualmente los empleados de la organización comprendieron la importancia de planificar sus procesos y labores por medio de planes de trabajo. Así mismo, también se consiguió que entendieran el por qué es necesaria la generación de evidencias a través del diligenciamiento de formatos, el seguimiento y control de los procesos y las acciones preventivas y correctivas.

Esta etapa estuvo encaminada a orientar al personal en la correcta aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los diferentes documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de evidenciar la planificación, seguimiento, control, mejora continua, interrelación de los procesos, medición y demás características exigidas por la NTC-ISO 9001: 2000.

7.2.1 METODOLOGÍA

La capacitación en el proceso de implementación fue la parte central del proceso de establecimiento del sistema de gestión de calidad. Para lograr el objetivo propuesto se requirió de la participación y el compromiso de todo el personal de la organización.

La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la administración municipal de Puerto Parra, implicó un importante proceso de cambio en la cultura organizacional, debido a

que el personal estaba acostumbrado a realizar las actividades de una forma diferente a la requerida por el nuevo sistema.

Para llevar a cabo el proceso de cambio, el Autor del Proyecto en coordinación con el Representante de la Dirección, desarrollará un programa de sensibilización y capacitación enfocado a la NTC-ISO 9001: 2000, formando y entrenando a las personas con el fin de que aceptaran y apropiaran los nuevos patrones mentales y culturales que se requerían, permitiendo de esta forma que el proyecto se pudiera llevar a cabo en un clima laboral agradable.

Como parte de la implementación, se establecieron los objetivos de calidad y su respectiva forma de medición a través de los indicadores de desempeño del sistema. De esta forma fue posible medir los efectos de la implementación del sistema.

Así mismo se enfatizó en la toma de acciones correctivas para analizar las causas de los problemas y establecer soluciones que eviten la repetición de los mismos, garantizando el mejoramiento continuo de los procesos. Esta tarea fue responsabilidad del Secretario de cada dependencia, siendo revisada por el Representante del Sistema de Gestión de Calidad.

Pasos a seguir en el proceso de implementación. Después de haber documentado los procesos se procedió a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la administración municipal de Puerto Parra, el cual consistió en:

- Entregar una copia controlada del Manual de procesos del sistema de gestión de calidad a los Secretarios de cada dependencia, con el fin de que los conocieran y aseguren el diligenciamiento correcto y oportuno de los documentos que le aplican a su dependencia.
- Realizar y garantizar que el personal realice las actividades tal cual se documentó en los procedimientos e instructivos de trabajo.
- Utilizar y garantizar que el personal diligencie los formatos y registros donde se evidencia la operación de cada documento.
- Efectuar revisiones periódicas de los formatos y registros diligenciados con el fin de estipular el nivel de implementación

8. AUDITORIA DE SUFICIENCIA

8.1 METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA AUDITORIA DE SUFICIENCIA.

Con el fin de que esta herramienta de gestión fuera confiable, se establecieron unos pasos para garantizar el cumplimiento del objetivo trazado con esta auditoria.

El primer paso fue conformar el equipo auditor responsable de la ejecución de esta auditoria, los designados para llevar a cabo este proceso fueron el Representante de la dirección, el Autor del presente proyecto y una auditora interna contratada por la administración municipal para tal fin.

Conformado el equipo, se establecieron los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoria, así:

Objetivos:

- Determinar la operatividad del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C) de la Alcaldía del municipio de Puerto Parra conforme a sus lineamientos organizacionales (Objeto, misión, visión, directrices del plan de desarrollo municipal).
- Establecer la efectividad del S.G.C del municipio de Puerto Parra en cumplimiento de la norma ISO 9000:2000.
- Identificar oportunidades de mejora a través de la evidencia de la auditoria.

Alcance: Procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, documentado en el Manual de Calidad de la Alcaldía Municipal de Puerto Parra. Así: Procesos de la Dirección, Gestión Documental, Desarrollo Social, Gestión del Recurso Humano, Justicia Policiva, Control Interno, Planeamiento Urbano, Contratación pública e Interventoría de contratos y Formulación, Evaluación y Gerencia de Proyectos.

Criterios de Auditoria:

Con el fin de determinar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la administración municipal de Puerto Parra, se estimará la coherencia entre el SGC de la Organización con la norma ISO 9001:2000, teniendo en cuenta la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, el Manual de Calidad, funciones y Procedimientos.

El segundo paso fue revisar los documentos que se establecieron como criterios para la auditoria, con el fin de garantizar un conocimiento preciso de los procesos del sistema.

El tercer paso fue la preparación de la auditoria de campo, la cual incluía la preparación de los documentos de trabajo (plan de auditoria, listas de verificación, SAC) los cuales facilitan la programación y coordinación de las actividades y la recolección de la información necesaria. El plan de la auditoria se reviso y aprobó previamente con los auditados ya que en el se establecían el proceso, la fecha, y lugar donde se llevaría a cabo la auditoria de campo, así como, el tiempo y la duración esperada de las actividades. La planificación de la Auditoría se muestra en el Anexo D (Plan de auditoría)

El cuarto paso fue la realización de la auditoria de campo, la cual inició con la reunión de apertura, el objeto de esta reunión era establecer un ambiente de confianza, aclarar si era necesario, los conceptos básicos de la auditoria y confirmar la logística.

Posteriormente se inició la entrevista, en la que se procedió a reconfirmar el plan y el cronograma de auditoria con el auditado y se solucionaron las inquietudes que se generaron por parte de este último. Luego se generó el dialogo y el equipo auditor empezó a realizar las preguntas del proceso correspondiente, siguiendo el ciclo PHVA (Cómo lo planifica, cómo lo implementa, cómo lo mide y cómo lo ha mejorado), paralelamente a esto, el equipo auditor iba recolectando información por medio de la

observación directa y los registros referentes a la pregunta realizada; esta información más tarde fue verificada y con base en estas evidencias se comparó con los criterios de la auditoría y se generaron los hallazgos pertinentes.

Teniendo ya los hallazgos de la auditoría, se establecen las no conformidades y el equipo auditor redactó los hallazgos de la auditoría.

El autor de este proyecto teniendo en su poder el informe de la auditoría se reúne con los directivos para informarles sobre estos resultados y planear las estrategias a seguir.

Los resultados de la auditoría de suficiencia se observan en el Anexo E (Informe de auditoría)

9. TOMA DE ACCIONES PARA LA MEJORA

Como resultado de la auditoria de suficiencia, se generaron cuatro (4) No Conformidades al Sistema de Gestión de Calidad.

Debido a la relevancia de estos hallazgos y ante la apremiante necesidad de la administración municipal de Puerto Parra de mejorar el sistema, se decidió tomar acciones de mejora enfocadas a dar solución a estos problemas que aquejan a la organización y dificultan el proceso de certificación.

- **No conformidad 1:** No existe un programa de capacitación estructurado. No conformidad mayor contra el requisito 6.2.2.

El autor del presente proyecto, el Representante de la dirección y el Señor Alcalde en común acuerdo decidieron provechar al artículo 8° de la ley 872 de 2003 el cual dice: "Apoyo estatal. Durante el desarrollo del sistema de gestión de calidad y su posterior certificación, la Escuela Superior de Administración, ESAP, el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás instituciones de orden distrital y nacional que dentro de su ordenamiento jurídico deban garantizar la eficiencia y el buen desarrollo de la función pública brindarán el apoyo a que hubiere lugar prestando el debido acompañamiento a las entidades que así lo soliciten". Se gestionó con éxito ante el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, la capacitación y acompañamiento al sistema de gestión de la calidad de la administración municipal de Puerto Parra.

Al contar con el apoyo de una entidad de tanta trayectoria y recorrido como el SENA, se estructuró un programa de capacitación que será dictado por esta institución a los empleados de la administración municipal de Puerto Parra; dando cumplimiento de esta forma a la no conformidad presentada en la auditoria.

Es complicado estructurar un programa global de capacitación para todos los empleados en todos los aspectos que tengan que ver con el cumplimiento de sus funciones ya que

periódicamente diferentes instituciones del orden nacional y departamental realizan invitación a las diferentes dependencias de la administración municipal para que asistan a capacitaciones con el fin de actualizarlos en los cambios que se realizan constantemente en los aspectos administrativos.

Por lo tanto los empleados de la administración municipal de Puerto Parra se capacitarán en la medida en que se presenten las necesidades de adquirir nuevos conocimientos para poder cumplir con sus funciones.

- **No conformidad 2:** No existen planes de calidad para los proyectos en ejecución. No conformidad mayor contra el requisito 7.1.

En la secretaria de planeación municipal se tienen documentos que especifican los objetivos, el alcance, la población beneficiada y en conclusión todos los estudios que se deben hacer a los proyectos para que se puedan considerar como viable si cumplen todos los parámetros exigidos. Sin embargo la Ing. Maria Teresa Bustamante Romero quien elaboró la auditoria de suficiencia consideró que era necesario realizar los planes de calidad a los proyectos que realizara el municipio, ya que con ellos se contaría con un documento práctico que especifique qué procedimientos y recursos asociados aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo debe aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Con la colaboración del Secretario de Planeación y Obras Públicas el autor de este proyecto realizó los planes de calidad para los siguientes proyectos que se encuentran en ejecución:

- Construcción del encerramiento del Colegio Integrado de Puerto Parra,
- Construcción de muros de contención para la protección del puente sobre la quebrada la Dorada en el tramo casco urbano – troncal del Magdalena Medio municipio de Puerto Parra,
- Mantenimiento, repotenciación, reposición y expansión del alumbrado público del municipio de puerto Parra
- Realización de la primera etapa del centro multifuncional que reúne los hogares infantiles en la cabecera municipal.

Logrando de esta manera darle cumplimiento a esta no conformidad presentada en la primera auditoria de calidad.

- **No conformidad 3:** No existe un mecanismo o herramienta con la cual se obtenga información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos de la Alcaldía Municipal de Puerto Parra. No conformidad mayor contra el requisito 8.2.1.

En el manual de calidad se dice:

La satisfacción de la comunidad en cuanto al servicio prestado se mide a través de los espacios que se han destinados para atender al público, en el cual dan a conocer sus inquietudes, quejas y reclamos.

Estos espacios se utilizan como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, realizando seguimiento de la información relativa de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la administración municipal de Puerto Parra.

Sin embargo la auditora consideró que era necesario abrir otros espacios adicionales en los cuales se puedan manejar estadísticas, por lo cual el autor de este proyecto y el Representante de la Dirección ubicaron un buzón en la sala de espera, el cual permitirá conocer de manera neutral el grado de satisfacción de la comunidad en cuanto a la gestión realizada por la administración municipal.

- **No conformidad 4:** No se evidencia la calificación y seguimiento al personal. No conformidad mayor contra el requisito 6.2.2.

Desde el mes de Febrero de 2005, los primeros lunes de cada mes reuniendo los jefes de dependencia y algunos empleados que cumplimos unas funciones específicas con el Señor alcalde y el jefe de personal para dar a conocer un informe sobre las gestiones realizadas durante el mes anterior, analizar su desempeño y tomar acciones para mejorar. De esta forma se califica y se le hace seguimiento periódicamente a la función desempeñada por los empleados de la administración municipal. En estas reuniones también se presentan proyecciones que determinan las actividades y metas trazadas a corto plazo para cada dependencia.

10. RESULTADOS ALCANZADOS

Una vez desarrolladas las etapas expuestas anteriormente, inicia la etapa final de este proyecto, la cual consiste en evaluar el cumplimiento de las metas trazadas inicialmente como objetivo, por el autor.

10.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo central del presente proyecto fue “Diseñar, documentar e implementar un modelo de gestión de la calidad con base en la norma NTC-ISO 9001:2000 y las directrices de la ley 872 del 2003 en la alcaldía del municipio de Puerto Parra.

Para mostrar su cumplimiento, el autor evaluó el grado de conformidad del sistema de gestión de la calidad de la administración municipal de Puerto Parra con los requisitos exigidos por la norma ISO 9000:2000 y mediante un diagnóstico final se determinó la forma como la administración municipal le da cumplimiento a los requisitos de la norma; en el Anexo F (Diagnóstico final de la administración municipal de Puerto Parra con respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 9000:2000) se muestra el Diagnóstico final del Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración municipal.

10.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Adicionalmente, se muestra la forma en la que se le dio cumplimiento a cada uno de los objetivos específicos planteados inicialmente, que contribuyen al logro de la meta central.

Cuadro 11. Cumplimiento de los objetivos específicos

OBJETIVO ESPECÍFICO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Ofrecer un soporte a la administración municipal de Puerto Parra para implementar en el mediano plazo un Sistema de Gestión de Calidad	El soporte que se pretendía ofrecer en este objetivo específico se logró, ya que una de las fortalezas encontradas en la auditoría interna fue el entusiasmo y la motivación detectada en el personal de la administración municipal de Puerto Parra para llevar a feliz término el Sistema de Gestión de la calidad.
Llevar a la administración municipal, hacia una mejora continua del desempeño cumpliendo los principios de gestión de la calidad	Este objetivo se está cumpliendo en aspectos tales como la implementación del manual de funciones y el de procedimiento los cuales van a permitir que haya una estandarización en la forma como se llevan a cabo los procesos de prestación del servicio. Adicional a esto se ha logrado comprometer al personal con el Sistema de Gestión de la Calidad
Identificar, documentar e implementar los procesos administrativos para asegurar la prestación de un servicio con calidad.	Se ha implementado un manual de procedimientos en la administración municipal de Puerto Parra, el cual cumple con los requisitos de la norma, dándole cumplimiento a este objetivo.
Establecer la política de la calidad y los objetivos de la calidad con base en el direccionamiento estratégico de la administración municipal	Se ha implementado una política de calidad y unos objetivos de calidad acordes con el direccionamiento estratégico de la administración municipal, logrando de esta manera el cumplimiento de este objetivo.
Elaborar la documentación necesaria para	Se ha elaborado un manual de calidad en

<p>suministrar la evidencia objetiva de la implementación del sistema de Gestión de Calidad en la alcaldía del municipio de Puerto Parra</p>	<p>el cual se relaciona toda la documentación que le da cumplimiento a lo exigido en la norma NTC-ISO 9001:2000</p>
<p>Brindar un soporte a la administración municipal de Puerto Parra para que en un plazo no muy lejano pueda dar cumplimiento a la ley 872/03 y pueda hacerse merecedora a los estímulos y reconocimientos de carácter público que promete el Gobierno Nacional.</p>	<p>Desde el inicio de este proyecto de mejoramiento continuo uno de nuestros propósitos fundamentales es darle cumplimiento a la ley por medio de la cual se crea el sistema de gestión de calidad para las entidades del estado con miras a mejorar el desempeño y hacernos acreedores a los estímulos y reconocimientos públicos por parte del Gobierno Nacional; considero que todo lo que se ha realizado en este proyecto es un gran soporte para acercar a la organización en la consecución de la gran meta trazada: certificar el sistema de gestión de la calidad.</p>
<p>Diseñar e implementar los indicadores que permitan, medir variables de eficiencia de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control en los procesos administrativos.</p>	<p>Se diseñaron indicadores que permiten medir la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, al igual que se rediseñaron algunos de los indicadores que miden el nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo los cuales posteriormente fueron entregados a los responsables de esas metas para que midieran su desempeño con el transcurso del tiempo y de sus actividades.</p>

RECOMENDACIONES

- El establecimiento de un sistema de gestión de la calidad es solo el inicio de un largo y difícil camino. Su mantenimiento, mejora continua, pero sobre todo, lograr que marche por sí mismo, son los siguientes objetivos, y para alcanzarlo es primordial el compromiso de la dirección y un intenso seguimiento, el cual podrá cesar sólo cuando la ejecución de las actividades del sistema se conviertan en hábito para la organización; de lo contrario, crece la posibilidad de que el sistema se caiga: “El camino más fácil estando arriba es hacia abajo”.
- El mantenimiento del sistema de gestión de la calidad requerirá de una gran dedicación y compromiso, en especial de los secretarios de las dependencias. Es necesario planear las estrategias necesarias para que las demás responsabilidades relacionadas con la administración no interfieran con este propósito, ya que los jefes de dependencia cuentan con múltiples responsabilidades.
- Uno de los más importantes principios de la gestión de la calidad es la relación mutuamente beneficiosa con los proveedores. La administración municipal debería asumir una actitud de acercamiento a sus proveedores, en busca de establecimientos de convenios que beneficien a ambas partes y permitan a la administración municipal explorar nuevas oportunidades para su mejora.
- El personal de la administración debe asumir una actitud de compromiso con el sistema de gestión de la calidad para lo cual se debe continuar desarrollando su sensibilización, teniendo en cuenta las características de la cultura laboral con el fin de asegurar la aceptación del mensaje, pero buscando a la vez un cambio positivo en el mismo.

CONCLUSIONES

Como resultado de la experiencia acumulada por el autor a lo largo del desarrollo de esta práctica empresarial, se puede obtener una serie de conclusiones.

- Los sistemas de gestión de la calidad, además de convertirse en un mecanismo de competitividad para las empresas que los implementan, juegan un papel aún más importante en ellas, pues constituyen una herramienta práctica para la gerencia, al contribuir de una manera elemental en la organización y el control de las operaciones.
- No debe perderse de vista la esencia de la norma ISO 9000: El Cliente. Es así que la implementación de un sistema de gestión de calidad no debe convertirse en el fin de una organización, sino en el medio que le permite conquistar y satisfacer a sus clientes a través de la mejora continua de sus procesos.
- El éxito en el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad está fundamentado en dos grandes aspectos: el compromiso de la dirección, a través del suministro de recursos y de su presencia dinámica durante toda su preparación, y la participación activa de todos los empleados, pues la Dirección es quien en la mayoría de los casos, desea implementarlo generalmente por razones estratégicas, es en manos de los empleados que se encuentra la realización del producto o la prestación del servicio, que es finalmente la presentación tangible de la empresa ante el cliente.
- En el medio empresarial se tiende a pensar que los sistemas de gestión de calidad son aplicables únicamente a las organizaciones que trabajan con altos estándares en sus productos. Sin embargo, este concepto es erróneo, puesto que el punto de referencia de un sistema de este tipo es el cliente, quien a su vez determina los requisitos del producto solicitado, lo cual demuestra que un sistema de gestión de calidad es aplicable a cualquier tipo de organización.

- Es fundamental entender que la clave para el aseguramiento de la calidad - entendido como la permanencia de las disposiciones establecidas dentro de un sistema de gestión de la calidad y, por ende, del mismo- radica en el recurso humano de la organización. Sin demérito del papel desempeñado por la documentación, es fundamental que el personal que participa en el sistema conozca los procedimientos que le competen, sepa aplicarlos y tenga la conciencia para ponerlos en práctica permanentemente.
- Un sistema de gestión de calidad puede, aparentemente entrar en choque con el estilo administrativo manejado en una organización pequeña caracterizada por su informalidad (condición que reconfiere flexibilidad). Esta condición de choque puede establecerse especialmente en relación con el principio de gestión de la calidad de enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Sin embargo, la aplicación del enfoque mencionado, a través de un sistema de gestión de calidad, permite a la organización contar con suficientes herramientas de gestión que permitan dirigir y controlar la organización, puesto que de otra manera, dicha informalidad genera en desorden. Todo radica en establecer los métodos más apropiados para la recolección y análisis de los datos de la organización.
- La práctica empresarial, como modalidad de proyecto de grado, es una de las experiencias más enriquecedoras con las cuales puede encontrarse un estudiante universitario, pues en ella no solamente aplica todos los conceptos tratados durante toda su academia, sino que se ve enfrentado a situaciones no contempladas, pero que son parte de la realidad empresarial a la que en un futuro cercano se verá expuesto, y que le permiten desarrollarse y proyectarse como profesional y ser humano.
- Uno de los grandes aportes de esta práctica al autor fue el contacto, y en cierta forma, el manejo de personal a través de la instrucción y la explicación de conceptos. Lograr su confianza y entendimiento de los conceptos explicados constituyó realmente un reto, que se vio alcanzado con su receptividad y disposición.

- El esfuerzo realizado por el autor se ve recompensado con la aceptación del trabajo realizado y en la contratación para continuar con el proceso; de este modo, éste no se convierte en un proyecto cuyo fin último es un almacenamiento, sino que la administración municipal de Puerto Parra busca mejorar la atención y los servicios prestados mediante el ofrecimiento de productos con calidad.

BIBLIOGRAFIA

- ❖ Ley 872/03. Sistema de Gestión de Calidad para la Administración Pública.
- ❖ Ley 87/93. Sistema de Control Interno
- ❖ Ley 489/98 Organización y funcionamiento de los municipios
- ❖ Otras leyes.
- ❖ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC ISO 9000. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.
- ❖ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos NTC ISO 9001. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.
- ❖ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para las auditorias de calidad NTC ISO 19011. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.
- ❖ Estudio de Ordenamiento Territorial. Municipio de Puerto Parra
- ❖ Plan de Desarrollo 2004- 2007 “todos trabajando por un Puerto Parra mejor”
- ❖ <http://www.gestiopolis.com/dirgp/adm/calidad.htm>
- ❖ <http://www.icontec.org.co>

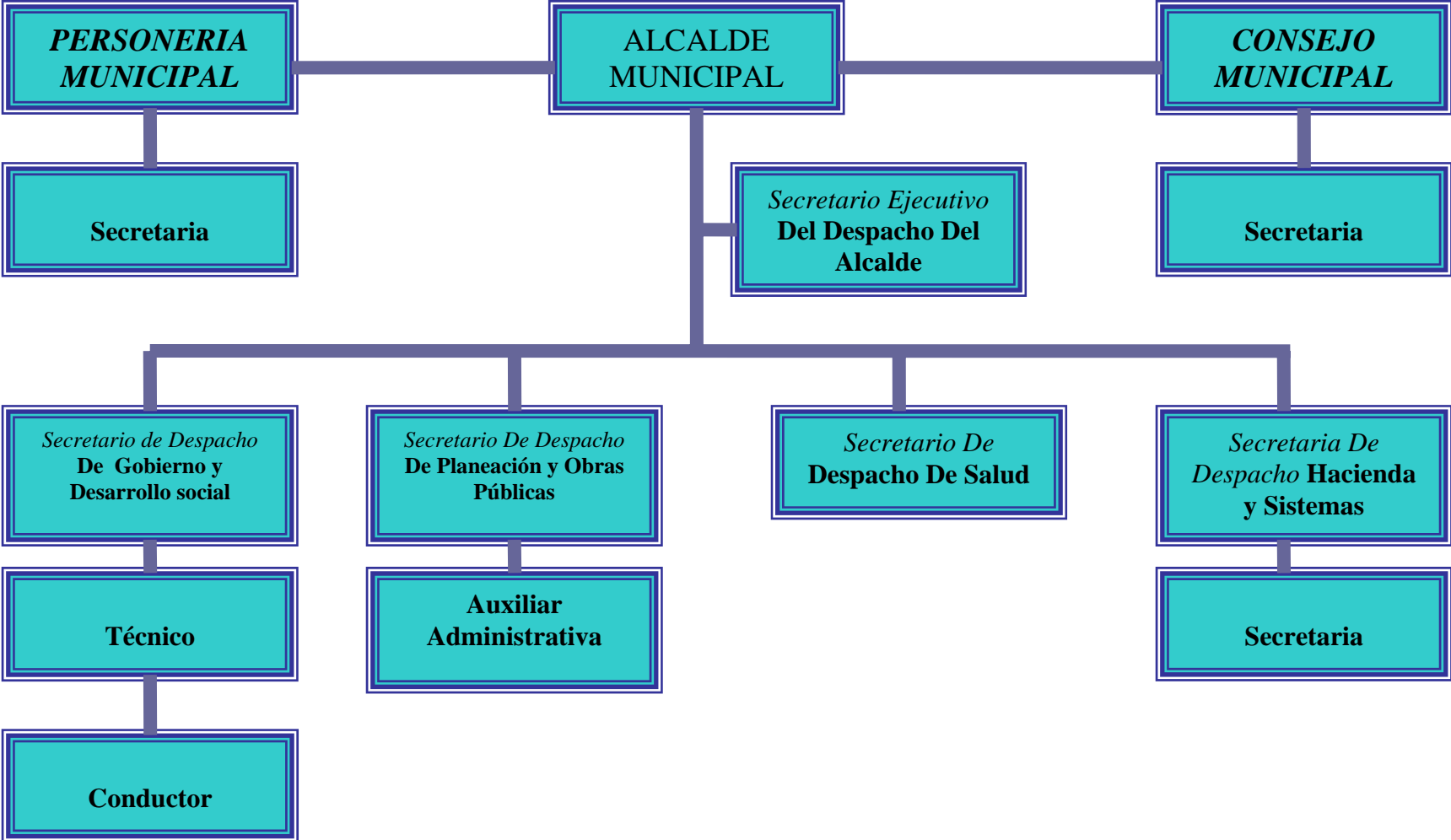
ANEXOS

ANEXO A

ESTRUCTURA ORGANICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PUERTO PARRA

Puerto Parra, Febrero de 2005

ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PUERTO PARRA



ANEXO B

DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE
PUERTO PARRA CON RESPECTO AL
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS
EXIGIDOS POR LA NTC-ISO 9001:2000

Puerto Parra, Febrero de 2005

NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL (MARZO DEL 2004)	ACCION A REALIZAR
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
4.1 REQUISITOS GENERALES				
	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la NTC-ISO 9001.	NC	La administración municipal no cuenta con un sistema de gestión de la calidad establecido, documentado, implementado, ni mantenido según los parámetros de la norma referida.	Se debe establecer, documentar e implementar un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de esta norma.
4.1.a)	La organización debe identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.	NC	Aunque la administración municipal tienen claro los procesos necesarios que deben llevarse a cabo para la realización de sus funciones, en general los procesos del sistema de gestión de la calidad no están definidos	Se deben identificar los procesos a través de un mapa de procesos.
4.1.b)	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	NC	No se han definido todos los procesos del sistema de gestión de la calidad, y por tanto, su secuencia e interacción.	La secuencia de los procesos del sistema de gestión de la calidad se mostrará en el mapa de procesos y en las caracterizaciones de los mismos.
4.1.c)	La organización debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.	CP	Actualmente está determinado el sistema de control interno. Pero no son suficientes para asegurarse que la operación y el control de los procesos son eficaces de acuerdo a la norma en referencia.	Deben definirse métodos y criterios para asegurarse de la operación y el control de los procesos que pertenecen al sistema de gestión de la calidad.
4.1.d)	La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	CP	La mayor parte de los recursos necesarios para la operación y el seguimiento de estos procesos están disponibles, y aquellos con los que no se cuenta, pueden disponerse a través de la gestión de los directivos. Sin embargo, los computadores que sirven de apoyo para prestar el servicio están obsoletos y presentan muchos inconvenientes.	Se deben definir los recursos con los que aún no se cuenta para la operación y el seguimiento del sistema.
4.1.e)	La organización debe realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos	CP	El único proceso que está definido, pero no documentado es el de control interno, el cual permite el seguimiento, medición y análisis en los procesos administrativos.	Deben establecerse parámetros para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos del sistema

4.2.1.c)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los procedimientos documentados requeridos en la NTC-ISO 9001.		La administración municipal no cuenta con los seis procedimientos documentados requeridos por esta norma.	Debe gestionarse la calidad de la documentación administrativa para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los seis procedimientos obligatorios.
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCION A REALIZAR
4.1.f)	La organización debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.		En la actualidad, la administración municipal ejecuta acciones específicas encaminadas a la detección y corrección de no conformidades en los procesos y comportamiento de sus empleados, de modo que se alcanzan los resultados planificados, y se encaminan a la búsqueda de la mejora continua.	Se debe definir la metodología para ejecutar acciones que permitan alcanzar los resultados planificados.
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCION A REALIZAR
4.2.1.d)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	CP	La administración municipal tiene documentados la mayoría de sus procesos administrativos.	Se debe continuar en la documentación de los administrativos.
4.2.1.e)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los registros requeridos por la NTC-ISO 9001:2000	NC	Aunque en la administración municipal se llevan los registros exigidos por la ley, no se cuenta con los registros exigidos por la norma en cuestión.	Deben definirse los criterios que se han de aplicar para crear e implementar los registros del sistema de gestión de la calidad.
	En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos, la organización debe garantizar que el proveedor cumple con los requisitos de la norma de la calidad.	NC	Existe un estricto control sobre los procesos que son contratados externamente. Lo cual esta documentado en el manual de procedimientos y en el de funciones existentes en la administración municipal.	operación de la calidad y los exigidos por esta norma.
4.2.2. manual de la calidad	La organización debe controlar y mantener un manual de la calidad que contenga los procedimientos de la calidad que forman parte del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.	C	La administración municipal no cuenta con un manual de calidad	Debe elaborarse un manual de calidad, acorde con los requisitos enunciados en este numeral.
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION				
4.2.1 Generalidades				
4.2.1.a)	a) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a los mismos y de objetivos de la calidad. c.) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.	NC	No existe políticas, ni objetivos de calidad definidos ni documentados.	Debe elaborarse y documentarse una política y objetivos de calidad, apropiados para la administración municipal.
4.2.1.b)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir un manual de la calidad.	NC	Este documento no existe en la administración municipal.	Debe elaborarse un manual de calidad, acorde con los requisitos de la NTC-ISO
4.2.3. Control de los documentos	Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse.	NC	En la actualidad, no existe un procedimiento definido ni aplicado que contribuya al control de la documentación en la administración municipal como tal. Pero existe en el manual de procedimiento documentación respecto a la recepción y distribución de correspondencia y al	Debe definirse un procedimiento documentado en el que se definan las disposiciones para el

4.2.4. control de los registros	de acuerdo con los requisitos citados en los 4.2.4. registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de conformidad con los procedimientos documentados que defina los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles y fácilmente identificables y actualizarse cuando sea necesario y aprobarlos estableciendo un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento de que se identifique la recepción y el estado de recepción, la disposición de los registros. d.) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	NC	Control de hojas de vida de los registros exigidos por el gobierno. No existen directrices definidas para el control de los registros, tal como lo exige la NTC-ISO 9001.	Debe elaborarse los procedimientos de documentación con los requisitos exigidos las disposiciones para el control de los registros, de acuerdo con los requisitos exigidos en esta norma.
.NUMERAL	REQUISITO necesarios para la identificación, el	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCION A REALIZAR
	almacenamiento de que se identifique la recepción y el estado de recepción, la disposición de los registros. d.) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso		En la actualidad, no existe un procedimiento definido ni aplicado que contribuya al control de la documentación en la administración municipal como tal. Pero existe en el manual de procedimiento documentación respecto a la recepción y distribución de correspondencia y al control de hojas de vida.	Debe elaborarse un procedimiento documentado en el que se definan las disposiciones para el control de los documentos, de acuerdo con los requisitos exigidos en esta norma.
NUMERAL	REQUISITO e.) asegurarse de que los documentos	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCION A REALIZAR
	permanecer legibles y fácilmente identificables.			
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN				
5.1.a)	f.) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y g.) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicar una identificación adecuada en caso que se mantengan por requisitos como los legales y reglamentarios.	CP	La administración municipal está comprometida con el desarrollo de un sistema de gestión de calidad y con la búsqueda de la mejora. De ahí que sea su iniciativa la implementación de este sistema.	Deben programarse actividades encaminadas a reforzar la importancia de satisfacer los requisitos. Así mismo deben establecerse los registros necesarios para mostrar evidencia del compromiso de la dirección.
5.1.b)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la	NC	No existe una política de calidad establecida en la administración municipal.	Debe elaborarse, documentarse e implementarse una política de calidad

	mejora continua de su eficacia, estableciendo la política de la calidad.			apropiada para la administración municipal y que muestre el compromiso con el desarrollo del sistema de gestión de calidad.
5.1.c)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.	NC	En la administración municipal no se han definidos los objetivos de de calidad.	Debe elaborarse, documentarse e implementarse objetivos de calidad apropiados para la administración municipal.
5.1.d)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, llevando a cabo las revisiones por la dirección.	NC	En la administración municipal no se realizan revisiones por la dirección tal como lo estipula la norma NTC-ISO 9001.	Deben estipularse los lineamientos para realizar las revisiones por la Dirección de acuerdo con los requisitos de esta norma, y ejecutar dichas revisiones.
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO INICIAL	ACCIÓN A REALIZAR
5.1.e)	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, asegurando la disponibilidad de recursos.	C	Las directivas de la administración municipal realizan las gestiones pertinentes para asegura la disponibilidad de recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	
5.2 ENFOQUE AL	CLIENTE			
	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se	C	En la actualidad, se han identificados los requisitos que el cliente exige en cuanto la prestación del servicio y en lo referente a las necesidades insatisfechas, para lo cual se gestionan todos los recursos que sean necesarios	

5.4.1. Objetivos de la calidad	determinan y se cumplen con el propósito de la organización de acuerdo con los requisitos de los clientes y partes interesadas. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para la realización de los requisitos para la prestación del servicio, se establecen en la dirección y se aseguran dentro de una política de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles, coherentes con la política y un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, de proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, y d.) es una política de gestión de la calidad que se realiza en la organización, e.) es revisada para los objetivos de la calidad, y b.) se mantiene la integridad del sistema cuando se planifican e implementan cambios en éste.		Para cumplir con los objetivos de calidad dentro de la administración municipal.	Deben establecerse objetivos de calidad dentro de la administración municipal medible y
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	Los requisitos para la prestación del servicio, se establecen en la dirección y se aseguran dentro de una política de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles, coherentes con la política y un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, de proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, y d.) es una política de gestión de la calidad que se realiza en la organización, e.) es revisada para los objetivos de la calidad, y b.) se mantiene la integridad del sistema cuando se planifican e implementan cambios en éste.	NC	No existe una política de calidad definida para la administración municipal.	Deben definirse las políticas de calidad que se elabore, los requisitos estipulados en este numeral.
5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad	La alta dirección debe asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad, de proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, y d.) es una política de gestión de la calidad que se realiza en la organización, e.) es revisada para los objetivos de la calidad, y b.) se mantiene la integridad del sistema cuando se planifican e implementan cambios en éste.	NC	No existen lineamientos establecidos para la realización de las actividades solicitadas en este numeral.	Deben establecerse las disposiciones para planificar el sistema de gestión de la calidad de la administración municipal, y mantener su integridad cuando se presenten cambios, de acuerdo con las exigencias de este numeral.
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN				
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	CP	Las autoridades y responsabilidades son claras y conocidas por el personal de la administración municipal. Sin embargo, es necesario asignar nuevas responsabilidades relacionadas con las disposiciones de la NTC-ISO 9001, que no están siendo aplicadas.	Las autoridades y responsabilidades serán comunicadas en la administración municipal y consignadas en los procedimientos documentados.

NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
5.5.2 Representante de la dirección	<p>La alta dirección debe asignar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:</p> <p>a) asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos para el sistema de gestión de la calidad,</p> <p>b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora del sistema,</p> <p>c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.</p>	NC	La designación del representante de la dirección recae en el alcalde municipal. Se ha pensado tentativamente que este papel será desempeñado por el secretario de gobierno, quien conoce las responsabilidades del cargo y además de los funcionarios de la alcaldía municipal es quién tiene un breve conocimiento sobre el tema en cuestión.	Se debe nombrar oficialmente el representante de la dirección, quien debe asumir su papel y las responsabilidades a su cargo.
5.5.3	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	C	Las disposiciones establecidas con relación a la comunicación interna vigentes en la actualidad son apropiadas, teniendo en cuenta las condiciones actuales de la administración municipal.	
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
5.6.1 Generalidades	La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su	NC	La administración municipal no realiza revisiones al sistema de gestión de la calidad, puesto que éste no se encuentra implementado. Además no existen liniamientos definidos para la realización de las	Deben definirse los lineamientos para realizar las Revisiones por la

	conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.		mismas de acuerdo con los requisitos exigidos en este numeral.	Dirección, teniendo en cuenta, los requisitos exigidos por la NTC-ISO 9001 para esta actividad.
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
5.6.2 Información para la revisión	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: a) resultados de auditorias, b) retroalimentación del cliente c) desempeño de los procesos y conformidad del servicio d) estado de las acciones correctivas y preventivas, e) acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad, y g) recomendaciones para la mejora.	NC	Al no estar implementado un sistema de gestión de la calidad no existe información ni lineamientos para recopilar dicha información.	En la medida en que se implemente el sistema de gestión de la calidad se definirán los lineamientos para recopilar la información necesaria para cumplir con este numeral.
5.6.3. Resultados de la revisión	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos, b) la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y c) las necesidades de recursos.	NC	Al no haber revisiones, lo lógico es que no hallan resultados de las revisiones.	En la medida en que se implemente el sistema de gestión de la calidad y se realicen las revisiones se definirán los parámetros para obtener los resultados deseados, además se definirán los lineamientos para

6.2.2.d)	La organización debe asegurarse de que su personal es conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.		El personal de la administración municipal es conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades con respecto a la satisfacción de las necesidades del cliente.	Debe establecerse un mecanismo para informar al personal la pertinencia e importancia de sus actividades con respecto al logro de los objetivos de la calidad.
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS				
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para: a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	CP	Los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad serán gestionados y proporcionados por la administración municipal. Sin embargo, no se ha determinado la totalidad de recursos requeridos.	Deben establecerse pautas para determinar los recursos requeridos para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad y para lograr la satisfacción del cliente, y proporcionar los recursos que sean necesario.
6.2.2.e)	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de sus requisitos.	CP C	El personal, su educación y experiencia, ubicados en las hojas de vida de los empleados, estos documentos son manejados por la administración municipal y constantemente se están actualizando.	
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
6.2 RECURSOS HUMANOS				
6.2.1. Generalidades	El personal que realice trabajo que afecte la calidad del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.	C	El personal que presta el servicio es competente de acuerdo a los requisitos exigidos por el cargo que ocupa.	
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
6.3. INFRAESTRUCTURA				
6.2.2. Competencia	La organización debe determinar, tomar conciencia y formación, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye cuando sea aplicable: a) edificios, espacios de trabajo y espacios de almacenamiento. b) Equipos para los procesos (tanto hardware como software), y Servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación)	C	La administración municipal está ampliando y mejorando su infraestructura con el fin de prestar mejores servicios a sus clientes. Sin embargo, en la actualidad, se encuentran definidos los requisitos en cuanto a la educación y la experiencia para los diferentes cargos de la administración municipal.	Recordarle a los directivos la importancia de cumplir con todos los requisitos para poder
6.2.2.a)	La organización debe determinar la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye cuando sea aplicable: a) edificios, espacios de trabajo y espacios de almacenamiento.	C	En la actualidad, se encuentran definidos los requisitos en cuanto a la educación y la experiencia para los diferentes cargos de la administración municipal.	Debe establecerse un sistema de gestión de la infraestructura al personal de la administración municipal para lograr su competencia.
6.2.2.b)	La organización debe proporcionar: a) edificios, espacios de trabajo y espacios de almacenamiento. b) Equipos para los procesos (tanto hardware como software), y Servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación)	CP CP	Las acciones de formación realizadas no cuentan con un mecanismo de evaluación. En términos generales el ambiente de trabajo en la administración municipal de Puerto Parra es agradable y armonioso.	Deben establecerse mecanismos de evaluación que permitan establecer la eficacia de las acciones de formación.
6.2.2.c)	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas.			
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad	NC C		

	necesaria con los requisitos del servicio.			
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación del servicio. La planificación del la prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.	C	La prestación del servicio es planeada en el Plan de Desarrollo, en el cual se consideran los procesos necesarios para cumplir con él.	
7.1.a)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, los objetivos de la calidad y los requisitos para la prestación del servicio.	C	En el proceso de planificación del servicio, se identifican los requisitos, se registran y se definen objetivos de cumplimiento en el cual van inmersos los objetivos de calidad.	
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
7.1.b)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio.	C	Cuando se esta planeando la prestación del servicio por medio del plan de desarrollo municipal, la organización determina, cuando es apropiado, la necesidad de establecer procesos, documentos y de de proporcionar recursos específicos para poder realizar a cabalidad lo planeado.	
7.1.c)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específica para el producto así como los criterios para la	C	Cuando se planifica la prestación del servicio, la organización determina las actividades apropiadas para cumplir con este numeral.	

	aceptación del mismo.			
7.1.d)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y la prestación final del servicio cumplen los requisitos	C	Este requisito es evidenciado en el plan de desarrollo y en los documentos que reposan en las diferentes dependencias, dependiendo de la actividad a realizar.	
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.				
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.	La organización debe determinar: a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma. b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesario para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido, c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, y d) Cualquier requisito adicional proporcionado por la organización.	C	Los requisitos especificados por el cliente son determinados por la organización cuando se realizan las mesas comunitarias en las cuales se reúne a la comunidad para que de a conocer a la organización sus principales necesidades. Los demás requisitos de este numeral son muy bien conocidos por la organización debido a que es responsabilidad del asesor jurídico; función esta que el realiza con mucho profesionalismo.	
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio.	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedido, aceptación	C	El señor alcalde antes de comenzar a prestar el servicio a la comunidad se reúne con todos sus colaboradores con el fin de ultimar detalles relacionados con la función de cada uno de ellos en el cual se les hace mucho énfasis en el grado de responsabilidad que deben tener con el fin satisfacer las necesidades de los clientes.	

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y el desarrollo.	de cambios en los contratos o pedidos y debe asegurarse de determinar los elementos de entrada relativos a los requisitos del producto y mantenerse registros entre los requisitos del contrato, o pedido y los expresados previamente, y a) los requisitos funcionales y de desempeño b) los requisitos legales y de cumplimiento de las acciones originadas por las modificaciones de diseños c) la información proveniente de diseños de otros similares, cuando sea aplicable, y pertinente sea modificada y de documentación para el diseño y desarrollo de los requisitos modificados.	C	En el plan de desarrollo se determinan los elementos de entrada que le dan cumplimiento a este numeral.	
7.2.3 Comunicación con el cliente.	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: a) la información sobre un servicio b) los requisitos de los productos, de la amplitud de los cambios a ser contratados c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.	C	En cuanto al cumplimiento de este requisito la organización ha establecido espacios y horarios de atención a la comunidad, en el cual se atienden sus necesidades y se resuelven sus inquietudes.	
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO				
7.3.1 Resultados del Planificación del diseño y desarrollo.	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo de tal manera que permitan la verificación de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aplicarse antes del diseño y desarrollo, a) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo b) los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, para el diseño y desarrollo c) la información apropiada para la compra, la producción y la prestación de los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades específicas de las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.	C C	Después de diseñar la prestación del servicio (plan de desarrollo municipal) este es enviado al consejo territorial del municipio quien es el encargado de dar sugerencias con respecto al mismo, después de esto, es enviado al concejo municipal quien en últimas es el ente que le da la aprobación definitiva. En cuanto al cumplimiento de éste son los organismos municipales (control interno, veedurías ciudadanas, etc.), departamentales y nacionales los que se encargan de vigilar su cumplimiento. En cuanto a los proyectos específicos son los interventores los responsables de verificar que el diseño y el desarrollo cumplan los requisitos estipulados.	
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR

NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
7.3.4. Revisión del diseño y el desarrollo.	<p>En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado.</p> <p>a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e</p> <p>b) identificar cualquier problema y proporcionar las acciones necesarias.</p> <p>Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.</p>	C	La revisión del diseño es realizada por el consejo municipal y en últimas por planeación departamental.	
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo	Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.	C	Los encargados de realizar esta verificación del diseño y desarrollo son los honorables concejales.	
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo	<p>Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de de el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto.</p> <p>Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.</p>		El diseño se validará cuando se este prestando el servicio o a través de la ejecución del proyecto para asegurar que se esté ejecutando, conforme con los requisitos definidos en el contrato. Es responsable de esta actividad el interventor del proyecto o de la OPS.	
7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse, validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación de los efectos de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya	C	<p>El plan de desarrollo es elaborado por el señor alcalde y su grupo de colaboradores, después es enviado al consejo municipal para que lo revise y haga las sugerencias que son pertinentes para que luego el señor burgomaestre le haga las correcciones correspondiente con su equipo de trabajo.</p> <p>En todas estas fases se guardan evidencias de los cambios sugeridos y realizados.</p> <p>En el momento en que el consejo municipal no</p>	

	entregado. Deben mantenerse registro de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.		encuentra inconsistencia en el plan de desarrollo le dan la aprobación definitiva.	
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
7.4. COMPRAS				
7.4.1. Proceso de compras	<p>La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumpla los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.</p> <p>La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación.</p> <p>Deben mantenerse los registros de resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.</p>	CP	<p>La organización realiza actividades tendientes a verificar el cumplimiento de los requisitos en los productos adquiridos.</p> <p>No existen lineamientos definidos para realizar la evaluación y selección de proveedores. Adicionalmente, no existe una metodología para realizar la reevaluación de los proveedores de la administración municipal.</p>	Debe establecerse disposiciones para evaluar, seleccionar y reevaluar a sus proveedores.
7.4.2. Información de la compras	<p>La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:</p> <p>a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.</p> <p>b) Requisitos para la calificación del personal,</p> <p>c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compras especificados antes de comunicárselos al proveedor.</p>	C	Cada dependencia da a conocer la información necesaria de los productos solicitados y se describe al momento de solicitarlos.	
7.4.3. Verificación de los productos	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias	CP	Existen actividades de inspección a los productos comprados, pero no se encuentran documentadas.	Se debe documentar las actividades de inspección que deben

comprados	<p>para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.</p> <p>Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en instalaciones del proveedor, la organización debe establecerse el la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.</p>			realizarse para verificar el cumplimiento de los requisitos de los productos adquiridos.
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO				
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.	<p>La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir cuando sea aplicable:</p> <p>a) la disponibilidad de información que describa las características del producto. b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, c) El uso del equipo apropiado, d) La disponibilidad y uso de dispositivo de seguimiento y medición, e) La implementación del seguimiento y de la medición, y f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</p>	C	La organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.	
7.5.2. Validación de procesos de producción y prestación del servicio.	<p>La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparente únicamente después que el producto esta siendo utilizado o se halla prestado el servicio.</p> <p>La validación de be demostrar la capacidad de estos procesos para</p>	CP	<p>A los procesos de prestación del servicio no se les está haciendo seguimiento y análisis después de haberse realizado.</p> <p>Sólo se le hace validación a los proyectos que son ejecutados por la administración municipal.</p>	Se deben implementar mecanismos que permitan seguir más de cerca la gestión realizada por los empleados de la administración municipal de puerto Parra.

	<p>alcanzar los resultados planificados. La organización debe establecer las especificaciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable:</p> <p>a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de procesos. b) Las aprobaciones de equipos y calificación del personal, c) El uso de métodos y procedimiento específicos, d) Los requisitos de los registros, y e) La revalidación.</p>			
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
7.5.3. Identificación y trazabilidad.	<p>Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios apropiados, a través de toda la realización del producto.</p> <p>La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.</p>	C	<p>La administración municipal de Puerto Parra le hace seguimiento a través del tiempo a los diferentes proyectos que se han realizado con recursos gestionados por esta organización, con el fin de verificar que su uso es acorde a las disposiciones planeadas inicialmente. También se le hace seguimiento a los diferentes predios matriculados en el municipio de Puerto Parra con el fin de verificar que se encuentren a paz y salvo con la organización.</p>	
7.5.4. Propiedad del cliente.	<p>La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras este bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere</p>	C	<p>La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente. Cuando estos sufren algún desmejoro en su estado es evidenciado y comunicado al mismo y guardando registros de estás desmejoras.</p>	

	inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.			
7.5.5. Preservación del producto.	La organización debe conservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previo. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, ensamble, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas del producto	C	En los procesos en los cuales hay que entregarles algún documento o cualquier otro recado al cliente, este es conservado y preservado durante todo el proceso o procesos.	
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
7.6. CONTROL DE	LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y	MEDICIÓN		
	<p>La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.</p> <p>La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.</p> <p>Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de mediciones nacionales e internacionales; cuando no existan tales patrones deben registrarse la base utilizada para la calibración o verificación. Ajustarse o reajustarse según sea necesario; Identificarse para poder determinar el estado de calibración; Protegerse contra ajustes que pudieran 	CP	En la administración municipal se han determinado dispositivos de medición en la prestación del servicio. Este requisito es cumplido con el proceso de control interno; pero no se encuentra documentado.	Gestionar la documentación de este procedimiento.

	<p>invalidar el resultado de la medición;</p> <p>e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.</p> <p>Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas para el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.</p> <p>Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.</p>			
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				
8.1. GENERALIDADES				
	<p>La organización debe planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:</p> <p>a) demostrar la conformidad del producto</p> <p>b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y</p> <p>c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Esto debe comprender de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas</p>	CP	<p>La organización tiene implementado a cierto nivel el sistema de control interno por medio del cual se regula la prestación del servicio en lo pertinente a los requisitos exigidos.</p>	<p>Se debe realizar la gestión necesaria para implementar como manda la ley el sistema de control interno. A demás se deben implementar los mecanismos que demuestren la conformidad del sistema de gestión de la calidad y su mejora continua.</p>


	estadísticas, y el alcance de su utilización.			
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
8.2.1. Satisfacción del cliente.	Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información	NC	En la actualidad, no existen métodos que permitan realizar el seguimiento de las percepción del cliente. La única forma de percibir su satisfacción es a través de las quejas recibidas.	Deben establecerse mecanismos que permita recopilar suficiente información referente a la percepción del cliente, en cuanto al cumplimiento de sus requisitos.
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
8.2.2. Auditoria interna.	La organización debe llevar acabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad: a) es conforme con las disposiciones planificada, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecido por la organización , y b) se ha implementado y se mantiene de forma eficaz. Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los	NC	La administración municipal no realiza ni tiene establecido una metodología para realizar auditoras internas de calidad.	Debe elaborarse un procedimiento documentado que defina las disposiciones para realizar auditorías internas al sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con los requisitos exigidos en este numeral.

	<p>procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no pueden auditar su propio trabajo. Debe definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros. La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la revisión.</p>			
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
8.2.3. seguimiento y medición de los procesos	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para	NC	No se han definido lineamientos para realizar el seguimiento y medición a los procesos del sistema de gestión de la calidad.	Deben determinarse actividades que permitan realizar el seguimiento y medición a los procesos de la administración municipal teniendo en cuenta los requisitos exigidos en este numeral.

	<p>La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega intencional y no intencional a los clientes. Las responsabilidades características de la organización para verificar que se cumplan los requisitos de conformidad. Estos se detallan en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de la organización. La organización debe establecer procedimientos que permitan la identificación de acciones para eliminar la conformidad detectada;</p> <p>b) los registros de uso, liberación o aceptación autorizada del producto, la aprobación por el cliente y la prestación de servicios para impedir su uso o aplicación original no previsto. Satisfactoriamente las organizaciones deben registrar y mantener los registros de conformidad que se han aprobado de conformidad con una autoridad pertinente y, cuando sea apropiado, por el cliente, yendo las concesiones que se hallan obtenidas.</p>		<p>No existe un procedimiento documentado que defina las pautas para su manejo, tal como lo exige esta norma, ni registros que evidencien la organización que se implementa el sistema de control interno por medio del cual se regula la prestación del servicio.</p>	<p>Debe crearse un procedimiento documentado que defina el manejo y control del producto no conforme, detectado en la administración del sistema de control interno. Además deben crearse y mantenerse los registros.</p>
8.2.4. Seguimiento y medición de la prestación del servicio.		CP		
		NC		
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	<p>Cuando se detecte un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, las organizaciones deben tomar las acciones apropiadas, respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la conformidad.</p>			

NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
8.4. ANÁLISIS DE DATOS				
	<p>La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.</p> <p>El análisis de datos debe proporcionar información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la satisfacción del cliente, b) la conformidad con los requisitos del producto. c) Las características y tendencia de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y d) Los proveedores. 	NC	<p>Los datos existentes en la administración municipal, no son analizados con el fin de estudiar la eficacia del sistema de gestión de calidad y de buscar su mejora.</p> <p>Adicionalmente, no existen datos suficientes que proporcionen toda la información solicitada en este numeral.</p>	<p>Deben establecerse mecanismos que permitan la recopilación de datos para obtener la información solicitada en el numeral.</p> <p>Además, deben establecerse los lineamientos para realizar estos análisis.</p>
8.5. MEJORA				
8.5.1. Mejora continua.	<p>La organización debe mejorar continuamente la eficacia el sistema de gestión de localidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la</p>	NC	<p>La administración municipal no cuenta con políticas ni objetivos de calidad y no realiza las actividades enunciadas en este numeral, por lo cual no puede realizarse la mejora continua mediante estos mecanismos.</p>	<p>Una vez establecida la política, los objetivos de calidad, disposiciones para realizar las auditorías, los análisis de datos y las revisiones por la dirección, puede, a través de la información recogida</p>


	dirección.			en estas actividades, emprenderse acciones de mejora.
NUMERAL	REQUISITO	Escala	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN A REALIZAR
8.5.2 Acción correctiva.	<p>La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</p> <ol style="list-style-type: none"> revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes) determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas, y revisar las acciones correctivas tomadas. 	NC	La administración municipal no ha establecido un procedimiento documentado en el que defina los lineamientos para llevar a cabo acciones correctivas de acuerdo con los requisitos citados en este numeral.	Debe definirse un procedimiento documentado para llevar a cabo acciones correctivas, teniendo en cuenta las disposiciones de este numeral.
8.5.3. Acción preventiva.	<p>La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado para:</p> <ol style="list-style-type: none"> determinar las no conformidades potenciales y sus causas. evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas revisar las acciones preventivas tomadas. 	NC	La administración municipal no ha establecido un procedimiento documentado en el que defina las directrices para llevar a cabo acciones preventivas de acuerdo con los requisitos citados en este numeral.	Debe establecerse un procedimiento documentado para llevar a cabo acciones preventivas en la administración municipal, teniendo en cuenta los requisitos definidos en este numeral.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 140 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

ANEXO C

MANUAL DE CALIDAD

Puerto Parra, Febrero de 2005


	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 141 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

INTRODUCCIÓN

Este manual de calidad ha sido desarrollado de acuerdo a los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2000 “**Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos**”

Este documento muestra de manera clara y precisa el sistema de gestión de calidad implementado para la alcaldía municipal de Puerto Parra bajo el enfoque de procesos, teniendo como punto de partida los principios de gestión de calidad, el cual permite facilitar el conocimiento y divulgación del Sistema de Gestión de Calidad a sus clientes internos y externos:

- Enfoque al cliente: Tomando como razón de ser, la necesidad de satisfacer necesidades reales y potenciales a nuestra comunidad.
- Liderazgo: Mediante la planeación estratégica y el despliegue de esta a la organización.
- Participación de personal: Involucramiento del personal a nivel administrativo y operativo en la implementación y mejora del sistema de gestión de la calidad.
- Enfoque basado en procesos: Dando empoderamiento a todos los procesos que se desarrollan en la organización.
- Enfoque del sistema para la gestión: Interrelacionando los procesos para conformar un todo durante la prestación de los servicios.
- Mejora continua: Implementando desde las directrices y política de la organización, la mejora continúa en el desarrollo de los procesos.
- Enfoque basado en hechos para el sistema de gestión: Mediante actividades de seguimiento y medición, las cuales permiten evidenciar el desempeño.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Aplicando principios del gana-gana con proveedores.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 142 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

El desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en la Administración municipal de Puerto Parra, se ha caracterizado por una implementación gradual en diferentes etapas, las que han permitido consolidar un sistema de calidad que soporta efectivamente la gestión de la organización, con el objetivo de obtener la satisfacción del cliente y el fortalecimiento de todos los miembros de la organización.

En el capítulo 1 (uno) de este Manual se hace la descripción del municipio de Puerto Parra. En el capítulo 2 (dos) se presentan el alcance y las exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad. El capítulo (3) tres hace referencia a la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad. A partir del capítulo (4) cuatro se presentan los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, su interpretación y la forma como se han implementado en la administración municipal de Puerto Parra.


1. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL MUNICIPIO

Puerto Parra perteneció al municipio de Vélez, del cual hacía parte como un corregimiento. Se constituyó como municipio el 4 de marzo de 1981 mediante la ordenanza 2080 y el decreto 470 sancionado por el Gobernador del Departamento, Doctor Alfonso Gómez Gómez, su nombre se asignó haciendo honor al ilustre presidente santandereano Doctor Aquileo Parra. Su división política administrativa está conformada por 18 veredas y 2 corregimientos.

Se encuentra clasificado en la categoría sexta, debido a los ingresos corrientes de libre inversión y a la cantidad de habitantes.

La corporación o consejo municipal se encuentra integrado por siete (7) concejales y su respectiva Secretaria.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 143 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

La administración se encuentra direccionada por ABELARDO PEREZ ROMERO, quien fue electo para el periodo 2004 – 2007.

La población aproximada del municipio de Puerto Parra es de 5551 habitantes según el registro del SISBEN realizado en este año y su principal fuente de ingreso es la ganadería.

1.2 Misión


El Municipio de Puerto Parra es un ente territorial que liderará y coordinará esfuerzos con entidades y organismos del sector público y privado para alcanzar su desarrollo económico y social en forma sostenible , aprovechando sus ventajas comparativas, sus potencialidades naturales y su talento humano para construir una nueva sociedad teniendo en cuenta los preceptos constitucionales y legales, bajo el marco de la democracia participativa para lograr el bienestar y una mejor calidad de vida de los Puertoparrenses.

1.3 Visión


La visión prospectiva, es la de un Municipio que asumirá un papel importante a nivel regional y con los Municipios de la región, construyendo para el nuevo milenio una plataforma territorial con capacidad de ofrecer condiciones, servicios, y productos para el departamento, turistas e inversionistas y para dirigir el progreso social y económico de sus habitantes, quienes contribuirán con una actitud de pertenencia y la generación de una cultura de producción agropecuaria y forestal sostenible. **“El Municipio de Puerto Parra será agroindustrial, forestal y ganadero del Magdalena Medio con grandes posibilidades de conservar y recuperar sus recursos naturales”.**

“El municipio de Puerto Parra se encuentra ubicado al occidente del departamento de Santander, sobre la margen derecha del río Magdalena y posee una extensión de 761,04 Km². su cabecera se encuentra localizada a 6°03’39” latitud norte, 74°03’39” de longitud oeste, a una altura de 105 m.s.n.m. y una distancia por carretera de 240 km. de la capital del departamento, Bucaramanga.

1.4 Principios de la Administración Municipal

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 144 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

- Servir de manera atenta, eficiente, comprometida y honrada, a la comunidad, a fin de procurarle seguridad, bienestar y las condiciones para un desarrollo económico y social.
- Promover y coordinar la participación comunitaria, tendiente a lograr el bien común, el fortalecimiento de la conciencia ciudadana mediante una relación digna y respetuosa, en un marco de comunicación, colaboración y confianza entre la sociedad y el gobierno.
- Propiciar y mantener las condiciones de convivencia armónica; en donde haya justicia y progreso individual, familiar y social en un entorno físico equilibrado.
- Contar con una administración, profesional, moderna, honesta, eficaz, visionaria, humana y de calidad con espíritu de servicio; previsor, orientada al logro de resultados en búsqueda constante de la excelencia, en un marco de desarrollo organizacional y de mejoramiento continuo.
- Propender por que los servidores públicos sean leales, atentos, dedicados y esforzados en el logro del bien común, con un alto grado de compromiso, espíritu de servicio y de trabajo en equipo, con capacidades y preparación profesional, de acuerdo al reto asumido.
- Disponer de un marco regulatorio claro y sencillo, adecuado a los tiempos y circunstancias; orientado a facilitar las actividades productivas, en amplio respeto de la ecología y la vida armónica comunitaria.
- ❖ Poseer gran sentido de responsabilidad y eficiencia, comprometido y promotor del bien común, dentro de un liderazgo participativo.
- ❖ Ser una administración reconocida por su honestidad, apego a la Ley, realización de obras públicas con visión, para satisfacer las necesidades de la población, así como tener la infraestructura necesaria para su desarrollo, con un nivel de servicios públicos de calidad.


	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 145 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

- ❖ Ser respetuoso de los derechos humanos; firme, digno y mantenerse congruente en su gestión.
- ❖ Contar con un Municipio saneado en sus finanzas, con programas, y objetivos claros para el futuro mediano, cuyos sistemas y procedimientos implementados para su logro, garanticen el aprovechamiento de la Hacienda Municipal.
- ❖ Ser un gobierno Municipal plural que coordine y promueva la participación y cooperación social, corresponsable con la comunidad en su desarrollo, mediante un proceso de cambio orientado y dirigido hacia la humanización del entorno y del bien común; educativo, participativo, integrador e incluyente, que sume todos los esfuerzos comunitarios en una misma dirección.
- ❖ Tener una permanente comunicación entre el gobierno y la sociedad, que sea veraz, transparente, oportuna, respetuosa y digna; generadora de confianza y apoyo mutuo.

1.5 Valores de la Administración Municipal

Para el desarrollo de su misión, la vida Institucional del Municipio se consolidará sobre los siguientes valores que inspirarán su actividad diaria:

- ❖ **Calidad:** La calidad en todas las actividades e interacciones del Municipio es compromiso y responsabilidad de todos los miembros de la organización.
- ❖ **Principios Éticos:** El comportamiento de los miembros de la institución debe basarse y ajustarse a los principios éticos que regulan la vida del Municipio: *honestidad, integridad y equidad*. Estos valores serán respetados por todos, tanto en las relaciones internas como externas.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 146 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

- ❖ **Servicio:** Orientar las acciones para brindar una atención personalizada a los miembros de la comunidad buscando la excelencia en el servicio.
- ❖ **Responsabilidad:** La Administración Municipal se comprometerá con el desarrollo integral de sus trabajadores, el respeto por las personas, su bienestar y la justa retribución de su trabajo, ofreciendo un ambiente laboral favorable. Igualmente espera de su personal el cumplimiento y respeto de los principios y reglas que rigen la vida organizacional, lo mismo que la lealtad, compromiso y pertenencia a la Institución, como norma que guíe sus labores diarias.
- ❖ **Compromiso social:** Como miembro de la sociedad, la Administración Municipal cumplirá adecuada y oportunamente con las responsabilidades que ésta le impone en procura de mejorar sus condiciones de bienestar; asumirá este compromiso con los miembros de la institución, sus familias y las demás Instituciones del Estado.
- ❖ **Eficiencia y creatividad:** Con base en la eficiencia y creatividad de su talento humano, la Administración Municipal podrá lograr altos estándares de calidad así como el conocimiento y satisfacción oportuna de las necesidades y expectativas de la comunidad.


1.3 División Político Administrativo

1.3.1 Sector Rural

❖ Veredas

Se define como una porción de territorio claramente delimitado, caracterizado por el uso común de vías de penetración, educación y escuela; con un área mínima de 50 predios o fincas y con junta de Acción Comunal.

Según las cartas del IGAC el número de veredas es de 18: Centro o Doradas, Playa Alta, Carrilera, Bocas del Carare, Las Montoyas, Ciénaga de Chucurí, Pitalito, La Sierra, Patio Bonito,

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 147 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

La Olinda, Agua Linda, Aguas Negras, La India, Campo Capote, Palestina, Alto Parra, India Alta y La Militosa.

1.3.2 Centros Poblados

Se denomina así a un sector de territorio claramente delimitado, caracterizado por el uso común de vías secundarias, acueductos, infraestructura de salud, educación, telefonía y medios de transporte, afinidades en la actividad agrícola o pecuaria, equidistancia y facilidad de acceso vehicular a un polo de atracción o convergencia.

En estos términos funcionan: Las Montoyas, Campo Capote, El Cruce y Carare Viejo.

1.3.3 Asociación Con Otros Municipios


Puerto Parra pertenece a la provincia de Vélez, junto con los municipios de Aguada, Chipata, Florián, Güepsa, Jesús Maria, Sucre y Vélez; también conforma con Barrancabermeja y Cimitarra la asociación de municipios de la provincia del Carare a nivel subregional y a nivel nacional pertenece a la Federación Nacional de Municipios.

El municipio hace además parte de las entidades contempladas en el programa de Desarrollo y Paz del Magdalena Medio, compuesto por 30 municipios de los departamentos de Bolívar, Antioquia, Santander y Cesar; allí se están formulando y madurando proyectos productivos regionales de cacao, maíz, palma africana, además de otros de carácter educativo y de formación comunitaria.

1.4 Proyección Municipal

1.4.1 Proyectos Agroindustrial, forestal y ganadero en gestión:


- Reactivación proyecto maderero Carare-Opón

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 148 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

- Procesamiento especializado y con mercados definidos para productos lácteos y cárnicos, y otros como la yuca y el plátano.
- Planta de sacrificio de ganado.
- Agroindustria de la palma africana.

1.4.2 Temas Estratégicos

- Recuperación, protección y planes de manejo ambiental de ciénagas, lacustres, humedales, cuencas y micro cuencas.
- Protección del hábitat garantizando la seguridad alimentaria y generar empleo en el marco de un desarrollo sostenible y en paz.
- Fomento de los cultivos de palma africana y caucho.
- Reactivación proyecto maderero Carare-Opón.
- Apoyar el desarrollo agroindustrial mediante el montaje de las procesadoras de lácteos, cárnicos, plátano y yuca.
- Construcción de Centros de Acopio para una eficiente recepción de productos para la comercialización nacional e internacional.
- Optimización del acueducto urbano y de los centros poblados con relación al tratamiento del agua.
- Construcción de acueductos veredales.
- Construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales.
- Manejo integral de residuos sólidos.
- Pavimentación de la vía Puerto Parra - Troncal del Magdalena Medio (Proyecto del desarrollo del Municipio).
- Impulso a la industria pecuaria y piscícola.
- Manejo eficiente y ahorro del agua.
- Mejoramiento de vivienda.
- Planta de sacrificio de ganado
- Mejoramiento y mantenimiento de vías.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 149 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

1.4.3 Cooperación Internacional

La cooperación internacional se da en Puerto Parra por parte del Programa de Desarrollo y Paz del Magdalena Medio que adelanta proyectos tendientes a lograr un desarrollo sostenible y la convivencia social, con recursos del Programa de Naciones Unidas para el desarrollo, del gobierno Japonés y de Gran Bretaña, Fondo de Naciones Unidas para la población, Manos Unidas de España y recursos de crédito del Banco Mundial.

También se cuenta con el apoyo de CORMAGDALENA que es una organización no gubernamental que apoya financieramente proyectos viables a los municipios de las riberas del río Magdalena.

1.4.4 Administración Central

La estructura orgánica de la administración municipal central esta compuesta por el alcalde, secretarías y/o departamentos, tal como se presenta en el organigrama. Ver anexo 1.


1.5 Estructura organizacional de la alcaldía municipal.

La estructura organizacional de la alcaldía municipal se encuentra conformada por:

- Despacho del Alcalde.
- Secretaría de Hacienda y Sistemas
- Secretaria de Planeación y Obras Públicas.
- Secretaria de gobierno y Desarrollo social
- Secretaria de salud

1.5.1 Marco funcional de las dependencias

- ❖ Secretaria de Hacienda y Sistemas
 - Presupuesto

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 150 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004


- Tesorería
- Contabilidad
- Rentas
- Valorizaciones
- Impuestos
- Recursos físicos
- Sistemas de información
- Esfuerzo fiscal.

❖ **Secretaría de Gobierno y Desarrollo Social**

- Juntas de acción comunal.
- Justicia policiva: Inspección y Comisaría de Familia.
- Orden público
- Desplazados
- Emergencias y desastres.
- Manejo de la parte electoral.
- Educación, recreación y deportes.
- Recurso humano.
- Servicios generales
- Administración de personal.

❖ **Secretaría de Planeación y Obras**

- Planeación interna (POA y Plan de desarrollo).
- SISBEN
- Planificación física.
- Interventoría de obras.
- Construcción infraestructura (Sistema de contratación).
- Estratificación
- Catastro.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 151 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

- Vivienda.
- Esquema de Ordenamiento Territorial.
- Servicios públicos (acueducto, alcantarillado y aseo).

❖ **Secretaría de Salud**


- Programas y proyectos de salud básica.
- Supervisión del los contratos celebrados con la ARS.
- Supervisión del los contratos celebrados con la IPS
- Ejercer las funciones de Control interno.
- Brigadas de salud.
- PAB.
- Estimular la participación comunitaria en salud.
- Control SISBEN.
- Saneamiento ambiental.

Ocho (8) funcionarios integran la planta de personal, cuatro (4) de carrera administrativa y cuatro (4) de libre nombramiento.

Mediante contrato de prestación de servicios se suplen las funciones de Coordinación de deportes y cultura, coordinación de educación, Asuntos policivos, Nutricionista, Trabajo Social En la estructura organizacional de la alcaldía municipal de puerto Parra, no existe la dependencia ni cargo alguno que desarrolle la función de coordinación del sistema de control interno, esta función se encuentra delegada en el Secretario de Salud.

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 152 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

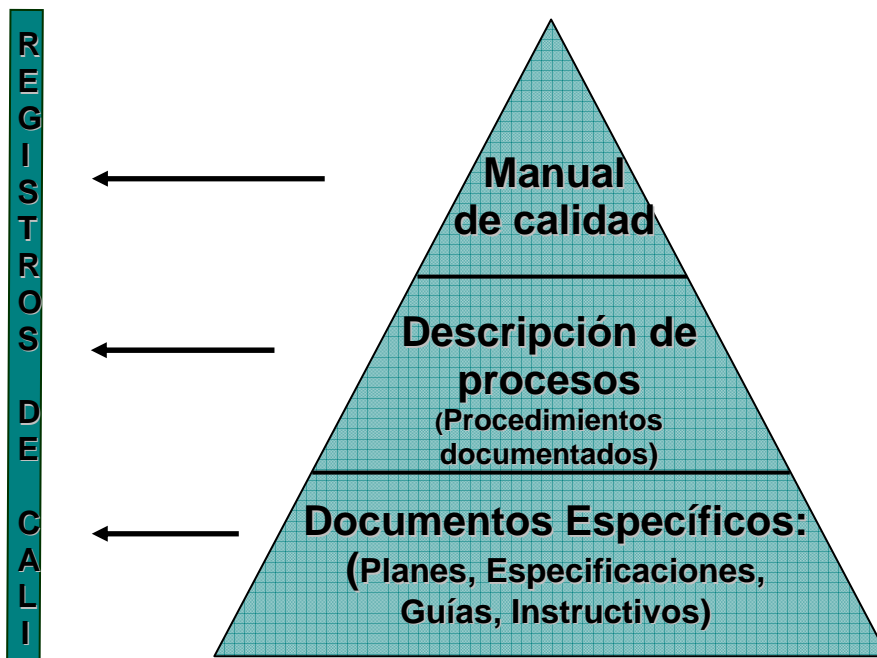
Satisfacción de las necesidades de la comunidad en el municipio de Puerto Parra, a través de la realización de planes, programas, proyectos y la prestación de servicios en las Secretarías de Gobierno y Desarrollo Social, Planeación y Obras Públicas, Hacienda y Sistemas y la Secretaría de Salud, con el direccionamiento estratégico y la gestión de los recursos del Despacho del Alcalde.

2.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

De conformidad con la NTC ISO 9000:2000 y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la alcaldía municipal de Puerto Parra, no se puede excluir ningún numeral.

3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental define la manera como está documentado el Sistema de Gestión de la Calidad, esta estructura se presenta en forma de pirámide en donde el grado de información aumenta hacia la base de la pirámide.




	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 153 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

Figura 1 Estructura Documental del Sistema de Gestión de la Calidad

Los documentos de origen externo actúan como elementos de soporte para el correcto funcionamiento del sistema entre ellos tenemos: leyes, decretos. Norma ISO 9000, etc.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES


4.1.1 Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

El diseño de los procesos en la administración municipal se realizó con los siguientes objetivos:

- Asegurar a través de la identificación e interrelación de los procesos, la implementación de un sistema efectivo de gestión de proyectos y servicios.
- Formalizar el flujo de información existente entre los diferentes procesos de la organización.
- Generar el contexto corporativo de procesos que permitan la adecuada implementación de la norma ISO 9001:2000.
- Ajustar o definir los procesos necesarios para el cumplimiento de la Política de Calidad de la organización, según los requerimientos de la norma.

El diagrama de procesos muestra la interrelación entre los procesos, así:

- Proceso 1: Proceso de la dirección
- Proceso 2: Gestión documental
- Proceso 3: Control interno
- Proceso 4: Desarrollo social
- Proceso 5: Gestión del Recurso Humano
- Proceso 6: Justicia Policiva
- Proceso 7: Formulación, evaluación y gerencia de proyectos

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 154 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

- Proceso 8: Planeamiento urbano
- Proceso 9: Contratación e interventoría de contratos.

El anexo 2, muestran la interrelación de estos procesos.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Política de la Calidad

La Política de la Calidad en la administración municipal, se ha enunciado de la siguiente forma:

La administración municipal de Puerto Parra tiene una política de mejoramiento continuo en la calidad reflejada en el establecimiento de procesos continuos de planeación, en la generación de procesos de integración regional para consolidar acciones que dinamicen el desarrollo humano y en la determinación de las potencialidades que se encuentran en el municipio a nivel rural y urbano, para elevar la calidad de vida de la comunidad y optimizar los niveles de desarrollo humano, con la firme convicción de cumplir con los acuerdos establecidos con nuestros clientes y buscar permanentemente la mejoría.


4.2.2 Objetivos de calidad en cada uno de los sectores

❖ Sector educativo

Implementar la educación como motor del desarrollo regional y municipal, que sirva para el mejoramiento de la calidad de vida de los Puertoparrenses, mediante acciones y gestiones que faciliten el acceso, la permanencia y la calidad de la educación preescolar, básica primaria, básica secundaria y la educación superior, con instituciones idóneas y una dotación optima y suficiente para su funcionamiento.


❖ Sector deportivo, cultural y recreativo.

Masificar la práctica cultural, deportiva y recreativa del talento humano Puerto Parrense como opción de su propio desarrollo e identidad cultural y deportiva, mediante la

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 155 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

recuperación y reconstrucción de los escenarios para su práctica y contratando el recurso humano necesario, buscando posicionar la imagen del Municipio en los ámbitos regional, departamental y nacional.

- ❖ **Sector de medios de transporte e infraestructura vial.**
Mejorar las condiciones de transitabilidad y de movilidad por las vías del municipio, priorizando los proyectos que fortalezcan la integración de los diferentes modos de transporte tales como: el férreo, fluvial y vial, y el adecuamiento de las vías del casco urbano y rural.
- ❖ **Sector del medio ambiente.**
Proporcionar a la comunidad Puertoparrensense un desarrollo humano integral y sostenible que contribuya a mejorar las condiciones de vida, mediante el estudio, conservación y desarrollo de proyectos agro-ecológicos que establezcan y mejoren la oferta ambiental en agua, suelo, flora y fauna, armonizando la inversión de la CAS, CDMB y CORPOMAGDALENA y el sector productivo. Adicionalmente garantizar el acceso de manera permanente a los servicios públicos.
- ❖ **Sector de proyección económica.**
Impulsar una dinámica que articule la generación de empleo, recuperando la competitividad del sistema productivo con el fin de crear oportunidades en los diferentes sectores de bienes y servicios, que promuevan la generación y fomento de trabajo lo cual beneficiara el fortalecimiento de la economía Municipal, Departamental y Nacional.
- ❖ **Sector de inversión social.**
Impulsar programas que optimicen el nivel de vida de las poblaciones vulnerables y desplazados, el cual debe estar articulado con los planteamientos a nivel departamental y nacional. así como la ampliación de las redes de telefonía y energía
- ❖ **Sector salud.**
Generar una política integral en salud que le permita a la población el acceso a la prestación de los de servicios de salud con calidad en cualquier régimen de afiliación al que pertenezcan, implementar programas de salud de prevención y promoción, y ampliar la cobertura de vacunación de la población infantil.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 156 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

❖ **Sector de los servidores públicos**

Fortalecer el papel de los servidores públicos, a través de la promoción de la honradez, liderazgo, profesionalismo y responsabilidad social con las herramientas tecnológicas que conduzcan al aumento de la sistematización de los procesos que sirvan para mejorar las comunicaciones internas y externas, todo esto que redunde en mejorar la calidad del servicio en los estamentos gubernamentales.

❖ **Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad**

Analizar las oportunidades de mejoramiento conjuntamente con nuestro personal, con el fin de crear las condiciones necesarias para mejorar continuamente los procesos que dan soporte a los servicios prestados, a través del funcionamiento permanente del Sistema de Gestión de Calidad en la administración municipal.


4.2.3 Procesos y Procedimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración Municipal de Puerto Parra es un conjunto de procesos, organizados jerárquicamente cada vez con mayor detalle, que a través de la caracterización (ver anexo 3) va mostrando cómo la información se va transformando desde la fuente primaria, normalmente suministrada por el cliente (interno o externo), hasta lograr los productos finales. El mapa de procesos muestra la interrelación entre los procesos.

Cada procedimiento esencial para el Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio de Puerto Parra, está asociado con un proceso específico, de esta manera los procedimientos definen, en un mayor nivel de detalle, la forma de ejecutar un proceso, en aquellos casos en los que se considera que dicho nivel de detalle es esencial para la comprensión del alcance del proceso.

4.2.4 Planificación del Sistema de gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio de Puerto Parra se planeará para un periodo de tiempo igual al de la administración municipal, ya que cada administración tiene sus propias políticas, lo cual implica que el plan de desarrollo municipal difiere de una administración a otra

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 157 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

y por lo tanto las directrices del Sistema de Gestión de la Calidad también difieren ya que son paralelas con las del Plan de Desarrollo.

4.2.5 Manual de Calidad


El Sistema de Gestión de la Calidad de la administración municipal de Puerto Parra, está soportado y desarrollado por una base documental de tres niveles así:

- ❖ **Nivel 1:** Manual de la Calidad. Contiene la Política de Calidad, los objetivos de la calidad y la descripción general del Sistema de Gestión de la Calidad de la administración municipal de Puerto Parra.
- ❖ **Nivel 2:** Manual de Procedimientos y de funciones.
Procedimiento: “Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”. Un procedimiento es el menor nivel al que se puede definir la ejecución de un proceso.
- ❖ **Nivel 3:** Corresponde al documento guía del desarrollo de las políticas de la administración municipal. En el Plan de Desarrollo se plantea la manera de cumplir con el programa de gobierno del actual Alcalde, en el cual se especifican los diferentes proyectos en los que se van a invertir los recursos en el cuatrienio. En este nivel también entran otros planes, Instructivo o guía y registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.6 Control de los Documentos

Los documentos que se controlan en la Administración Municipal de Puerto Parra, son:

- Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad: El procedimiento para el manejo de estos documentos es el “GDO – PR - 01” control de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad”. En este documento se establecen las instancias de revisión y aprobación

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 158 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad antes de su emisión y de sus modificaciones, e incluye la identificación y distribución de los documentos y el manejo de los obsoletos. Los formato identificados como “GDO – FO – 01” creación, modificación o anulación de documentos, “GDO – FO – 02” listado maestro de documentos y la guía “GDO – GU - 01” elaboración de documentos, brindan soporte a dicho procedimiento.

- Documentos elaborados en cada dependencia de la administración municipal y documentos externos suministrados por el cliente: La gestión de estos documentos es responsabilidad directa de los empleados que los elaboran, codifican, distribuyen y almacenan, los cuales deben ser vigilados por el Secretario de Gobierno y Desarrollo Social, quien es el funcionario responsable de coordinar el archivo general en el municipio; sin embargo estos documentos son controlados por medio del formato “GDO – FO - 03” Listado maestro de documentos externos.


Al realizar cambios a un documento, la versión desactualizada de archivo se le da el tratamiento que especifica el procedimiento control de documentos.

4.2.7 Control de los Registros

Se cuenta con un procedimiento documentado y unos registros, los cuales se identifican en el Sistema de Gestión de la Calidad como “GDO-PR-02” control de registros, “GDO – FO – 04” Listado Maestro de Registros Interno y el “GDO – FO – 05” Listado Maestro de registros externos; estos documentos permiten asegurar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad.

Se conservan registros de calidad para demostrar la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad. Estos registros son legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 159 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004


5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de la Administración Municipal de Puerto Parra encabezada por El Señor Alcalde, evidencia el compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su mejoramiento continuo a través de:

- Comunicación a los empleados de la Administración Municipal de Puerto Parra la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, a través de las reuniones de sensibilización e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, reuniones ordinarias y extraordinarias citadas por el burgomaestre y demás mecanismos de comunicación que se puedan utilizar para este fin.
- Establecimiento de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad.
- Revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisión y actualización del modelo de procesos que soporta el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Gestión de recursos para que se puedan ejecutar los proyectos que se encuentran planteados en el plan de desarrollo.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración Municipal de Puerto Parra está enfocado a la satisfacción del cliente. Desde la identificación de las necesidades del cliente plasmadas en el plan de Desarrollo, la interpretación y el análisis de las mismas y la respectiva

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 160 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004


elaboración de las propuesta de solución, hasta el seguimiento de los proyectos que dan cumplimiento a tales necesidades.

Siguiendo las directrices de la Norma NTC ISO 9001:2000, el cumplimiento de los requisitos del producto establecidos por el cliente, aunque es una de las metas deseables, en ocasiones no asegura por si mismo la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se realizaran periódicamente sondeos que permitan apreciar y medir la satisfacción del cliente. El objetivo de tales sondeos es establecer la percepción de la población sobre el servicio prestado por la administración municipal de Puerto Parra; con base en los resultados se toman las medidas correctivas o preventivas con el propósito de aumentar la satisfacción de la población.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Se ha establecido, documentado e implementado una política de calidad que cumpla con los requisitos estipulados en la norma y que es coherente con el Plan de Desarrollo.

La política de calidad será revisada anualmente por el Comité de Calidad para su continua adecuación. La Política de Calidad se difunde por medio de la cartelera municipal, charlas en el proceso de sensibilización y capacitación; numeral 4.2.1 tan nombrada política se encuentra enunciada en el numeral

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 161 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la Calidad

Se han establecido, documentado e implementado objetivos de la calidad en la Administración Municipal de Puerto Parra medibles y coherentes con la política de la calidad; estos objetivos se han enfocado considerando los sectores donde se presentan las necesidades más relevantes de nuestra comunidad.

❖ **Medición de cumplimiento de objetivos.**


Se definieron dos categorías de indicadores para medición de cumplimiento de los objetivos de la calidad:

- **Indicadores de seguimiento**

Se utilizan para monitorear la gestión de los servicios prestados y de los proyectos que son ejecutados con miras a satisfacer las necesidades más sentidas de la comunidad puertoparrense. El análisis de las causas de sus variaciones involucra tanto aspectos de gestión interna de los procesos, como aspectos estratégicos del entorno de la Administración Municipal.

- **Indicador meta**

Se utiliza para establecer el grado de proximidad de los resultados de la gestión del proceso a la meta establecida por la organización, con el fin de direccionar su desempeño hacia el óptimo deseado.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 162 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

- **Periodicidad del seguimiento al cumplimiento de objetivos**

Se les hará un seguimiento periódico al nivel de cumplimiento de los objetivos de forma simultánea con la revisión por la dirección.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO PARRA

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad


Será responsabilidad de todos los empleados, el Director de Calidad, Representante de la Dirección y el Alcalde, seguir todos los parámetros establecidos en este manual y cumplir con las normas contempladas en él.

El Manual de Calidad, debe ser difundido al interior de la organización y su reproducción solo es permitida por el Director de Calidad, así como su distribución, modificación y actualización.

En el capítulo 1 (uno) de este manual (numeral 1.5.1) se definen las responsabilidades y autoridades concernientes a la prestación del servicio en la administración.

5.5.2 Representante de la Dirección

Se ha nombrado oficialmente al Secretario de Gobierno y Desarrollo Social como el representante de la dirección por el señor Alcalde Sistema de Gestión de la Calidad.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 163 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

5.5.3 Comunicación Interna

Los mecanismos de comunicación interna en la Administración Municipal se han determinado de manera que promueva un alto nivel de interacción, dentro de parámetros de eficacia, así:


La comunicación interna en esta Organización se realiza a través de reuniones formales e informales con el personal involucrado en el sistema de Gestión de la Calidad. En otras ocasiones por intermedio de la cartelera se informara a los empleados sobre las novedades más relevantes del sistema.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La Revisión por la Dirección es responsabilidad del Secretario de Gobierno y Desarrollo Social, labores estas que se efectuaran a través del Comité de Calidad, el cual le permite Coordinar, Controlar y Mantener las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.

La Revisión por la Dirección se efectuará después de la primera auditoria interna de calidad y posteriormente a intervalos de seis meses. En caso de ser necesario se podrán efectuar revisiones por la dirección de manera extraordinaria; momento en el cual comenzará el conteo para establecer el tiempo limite para la siguiente revisión. Se ha creado un documento identificado como “GDO – GU – 01” Guía de revisión por la dirección para orientar estas actividades en la administración municipal de Puerto Parra.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 164 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

5.6.2 Información para la Revisión

La información para las revisiones semestrales del Sistema de Gestión de la Calidad por parte del Comité de Calidad, incluye, uno o varios de los siguientes aspectos: resultados de las auditorias, el desempeño de los procesos y conformidad del producto, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones previas realizadas por el Comité de Calidad, los cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad y las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de Revisión

Los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad quedan consignados en las memorias de reunión del Comité de Calidad e incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia al Sistema de Gestión de la Calidad y a sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.


6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 *PROVISIÓN DE RECURSOS*

Los recursos necesarios para la prestación del servicio en la administración se encuentran en especificados en el Plan de Desarrollo y discriminados en el presupuesto municipal.

El Alcalde Municipal es quien tiene mayor responsabilidad en la gestión de los recursos, pero cada uno de los empleados, principalmente los jefes de dependencia, deben convertirse en gestores de recursos en las entidades competentes.

6.2 *RECURSOS HUMANOS*

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 165 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

6.2.1 Generalidades

Se ha creado un rubro que proporcionará los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación


En la actualidad, se encuentran definidos los requisitos en cuanto a la educación y la experiencia para los diferentes cargos de la administración municipal, para lo cual se mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de todo el personal que labora en la administración, estos registros se encuentran plasmados en las hojas de vida de los empleados. Además se le ha informado al personal la importancia de sus actividades en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, ya que dichos objetivos constituyen la columna vertebral del Plan de Desarrollo Municipal.

Es responsabilidad de cada profesional el mantenerse actualizado en los temas de su área de conocimiento y entregar copia del certificado obtenido a la Secretaria de Gobierno y Desarrollo Social.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La administración cuenta con los recursos de infraestructura que le permite cumplir con su misión.

Lo anterior se ve reflejado en la administración de la Infraestructura con la cual cuenta el municipio y en la gestión realizada por el Señor Alcalde para suplir las deficiencias que se presenten en la prestación del servicio a que está comprometida la organización.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 166 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Aplicando conceptos modernos para incentivar la autosuficiencia, asumir retos mediante delegación efectiva y apoyo del nivel directivo, el personal de la administración municipal es estimulado para asumir bajo parámetros de calidad, niveles crecientes de responsabilidad y exigencia técnica de manera individual y colectiva; es fortalecida la capacidad de respuesta de la administración municipal a las condiciones cambiantes del entorno, manteniendo su vigencia y ofreciendo cada vez mejores y más amplios servicios. Esto conlleva a concluir que el ambiente de trabajo en la administración municipal de Puerto Parra es agradable y armonioso.


7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio es planeado en el Plan de Desarrollo, en el cual se consideran todos los aspectos necesarios para cumplir con él; se identifican los requisitos, se registran y se definen objetivos de cumplimiento en el cual van inmersos los objetivos de calidad. Cuando se esta planeando la prestación del servicio por medio del plan de desarrollo municipal, la organización determina, cuando es apropiado, la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para poder realizar a cabalidad lo planeado.

7.1.1 Elementos estratégicos del Plan de Desarrollo

- ❖ **Talento Humano:** Creativo y participativo en la construcción de una nueva cultura de valores para alcanzar las transformaciones socioeconómicas en el municipio.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 167 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

- ❖ **Desarrollo Sostenible:** Procurando acciones de desarrollo en el presente, mediante un manejo adecuado y prudente del patrimonio natural, con el fin de mantener opciones de bienestar para las generaciones futuras.
- ❖ **Modernización Administrativa:** Mediante una adecuada planeación, mejoramiento continuo, capacitación, asistencia técnica, control de gestión y participación para fortalecer la capacidad Institucional del Municipio para una mayor eficacia en sus actividades.
- ❖ **Capital Social:** Procurar la integración de esfuerzos de los sectores público y privado para desarrollar acciones conjuntas para mejorar la calidad de vida de la comunidad.


7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Participaciones de los actores en el proceso

En la elaboración del Plan de Desarrollo **“*TODOS TRABAJAREMOS POR UN PUERTO PARRA MEJOR*”**, se presentó un proceso investigativo en su diagnóstico, interactivo con las comunidades que viven la problemática, prospectivo pensando en el desarrollo futuro del Municipio y participativo al involucrar a todas las fuerzas vivas y actores del Municipio para alcanzar el objetivo de su acertada formulación y que comprende los siguientes aspectos:

Participación en la Formulación del Plan de Desarrollo

Durante el mes de febrero de 2004, el señor Alcalde convocó a los Secretarios y Asesores, con el fin de construir la Visión del Plan de Desarrollo y los principales aspectos del componente Institucional y se determinaron las prioridades a desarrollar por cada Dependencia, fundamentando así las bases para desarrollar las propuestas Sectoriales para el Planteamiento Programático del Plan.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 168 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004


La Coordinación General de la elaboración del Plan de Desarrollo fue encomendada al Secretario de Planeación, con el apoyo de un equipo asesor de profesionales que apoyan el proceso en la elaboración de los diferentes componentes del Plan, equipo que coordina la conformación de espacios de participación en tres ámbitos de acción.

- ❖ **Componente Estratégico del Plan de Desarrollo:** Realización de conversatorios con representantes de las entidades distintivas del Municipio tanto públicas como privadas.
- ❖ **Componente Programático del Plan de Desarrollo:** Cada Secretaría presento los principales aspectos a tener en cuenta dentro de las perspectiva de desarrollo del Municipio, aspectos que fueron concertados con el equipo técnico de apoyo para la Formulación, Concertación, Ejecución Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo Municipal, adicionalmente, se realizó un Evento de Socialización sobre “Lineamientos y Directrices para la Formulación del Plan de Desarrollo Municipal”, con el fin de entregar las Orientaciones e interpretaciones Conceptuales y Metodológicas.
- ❖ **Componente Financiero de Plan de Desarrollo:** Equipo de trabajo, conformado por representantes de las Secretarías de Planeación y Hacienda, quienes tienen a su responsabilidad, la formulación del Plan Financiero con proyección a cuatro (4) años y el Plan Plurianual de Inversiones para el cuatrienio 2004-2007.

Renovación del Consejo Municipal de Planeación

De acuerdo a las disposiciones legales se renovó en más del 50% los miembros del Concejo Municipal de Planeación, teniendo en cuenta el ejercicio de la democracia que hace de la planeación un ejercicio participativo y de deliberación amplia y concertada por medio del cual el Estado y la Sociedad interactúan para construir una visión de futuro que permita orientar las acciones estatales y sociales de planificación del Municipio.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 169 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

La revisión de los requisitos relacionados con el producto se lleva a cabo en diferentes puntos, a saber:


Para el caso de contratos, una vez aceptada la propuesta, se suscribe el contrato y, dentro del Proceso de Desarrollo del Servicio, el Secretario de Gobierno y Desarrollo social y/o Secretario de Planeación y Obras Públicas, analiza el contrato y selecciona el funcionario responsable que será el interventor (Secretario de la Dependencia relacionada con el objeto del proyecto)

El Secretario de Gobierno y Desarrollo social y/o secretario de planeación y obras públicas, proyectan y elaboran Resolución en original y copia, la firman y entregan al interventor designado junto con la copia del contrato.

El interventor analiza las condiciones del contrato y efectúa visita de reconocimiento. Elabora acta de inicio de obra y de pago de anticipo. A continuación realiza el seguimiento del contrato de acuerdo a las condiciones y normas legales establecidas. Más detalles en el procedimiento de interventoría de contratos.

En los procesos relacionados con la prestación del servicio que diariamente ejecutan los empleados de la administración, es la oficina de control interno la encargada de revisar los requisitos relacionados con el producto.

En la administración municipal se conservará los registros de los resultados de la revisión de los informes tanto de contratos como de los procesos relacionados con la prestación del Servicio y las modificaciones que se lleven a cabo.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 170 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

7.2.3 Comunicación con el Cliente

Se han establecido niveles de comunicación que permiten el manejo de la información de una manera ágil y documentada. La organización ha establecido espacios y horarios de atención a la comunidad, en el cual se atienden sus necesidades y se resuelven sus inquietudes. Considerando también las interacciones permanentes ante las organizaciones competentes para gestionar recursos y cofinanciar obras para el desarrollo de nuestro municipio.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

La revisión, verificación y validación para cada etapa del diseño y desarrollo y las responsabilidades y autoridades están establecidas en el proceso de Formulación, Evaluación y Gerencia de proyectos en cuanto a obras de gran envergadura.

Si hacemos referencia a contratos de prestación de servicios el responsable de la propuesta realiza la planificación para la realización del contrato y determina la necesidad de recursos.


7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y el Desarrollo

La entrada del diseño son las necesidades plasmadas en el plan de desarrollo al igual que la disponibilidad de recursos con los cuales se cuenta para satisfacerla, luego entrarían las propuestas con su respectivo respaldo exigidos por la ley.

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

El resultado del diseño es la propuesta convertida en contrato de trabajo o prestación de servicios según los requisitos exigidos en las normas legales vigentes.

El resultado que debe arrojar el desarrollo se estipula en el contrato firmado, a este desarrollo se le hace un seguimiento por parte del interventor del proyecto.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 171 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

7.3.4 Revisión y Verificación del Diseño y Desarrollo

La revisión y verificación del diseño la realiza el responsable del proyecto y participan profesionales y especialistas de acuerdo con el alcance del mismo si son proyectos de gran envergadura, de lo contrario el diseño es revisado y rectificado por el Secretario de la dependencia a quien corresponde el proyecto y por el interventor que se ha designado.

7.3.6 Validación del Diseño

El diseño se validará cuando se este prestando el servicio o a través de la ejecución del proyecto para asegurar que se esté ejecutando, conforme con los requisitos definidos en el contrato. Es responsable de esta actividad el interventor del proyecto o de la OPS.


7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Contratación o Compras.

El proceso de contratación pública se estructuró, buscando asegurar que el producto o servicio comprado, cumpla con los requisitos especificados. Las compras de bienes o servicios que realiza la organización para la ejecución de los Proyectos y Servicios, se efectúan a través de proveedores o asesores, de acuerdo con los requerimientos de los proyectos y Servicios.

7.4.2 Información de las Compras

En la orden de compra o de servicio se especifica el tipo de producto o servicio a comprar, clase, cantidad y especificaciones técnicas y/o requisitos. Para los asesores son las condiciones

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 172 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

especificadas en los Términos de Referencia o las especificadas por el mismo proyecto o servicio las que determinan el perfil del asesor, el tipo y la duración del servicio.

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

La verificación de los productos comprados se realiza en las instalaciones de la organización entre los responsables de las compras y los beneficiarios. La responsabilidad por la verificación del producto en los proyectos es responsabilidad del interventor.


7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

En la administración municipal de Puerto Parra, los Secretarios de Despachos deben presentar un informe sobre la gestión realizada en el transcurso del mes el primer lunes del mes siguiente o en caso de que este sea festivo el martes al Señor Alcalde, este informe sobre la gestión realizada en el transcurso de ese lazo de tiempo es con fin de evidenciar de que en esta organización la prestación del servicio se lleva a cabo en condiciones controladas.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

Los informes mensuales que son presentados por los secretarios de despacho a la oficina del señor Alcalde sirven para que este valide la Gestión realizada por cada uno de ellos de acuerdo a sus responsabilidades, de acuerdo a esto se tomen las acciones necesarias.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 173 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La administración municipal de Puerto Parra le hace seguimiento a través del tiempo a los diferentes proyectos que se han realizado con recursos gestionados por esta organización, con el fin de verificar que su uso es acorde a las disposiciones planeadas inicialmente. También se le hace seguimiento a los diferentes predios matriculados en el municipio de Puerto Parra con el fin de verificar que se encuentren a paz y salvo con la organización.

7.5.4 Propiedad del Cliente


La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente. Cuando estos sufran algún desmejoro en su estado será evidenciado y comunicado al mismo y se guardarán registros de estas desmejoras

7.5.5 Preservación del Producto

En los procesos en los cuales hay que entregarles algún documento o cualquier otro recado al cliente, este es conservado y preservado durante todo el proceso o los procesos.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION

La administración municipal de Puerto Parra determina el seguimiento y la medición a realizar a los diferentes proyectos que se ejecutan en el municipio. En la medida en que estos se van ejecutando y se les va haciendo su respectivo seguimiento y medición se analizan los métodos de medición y seguimiento con el fin de actualizarlos y ajustarlos a las necesidades que se presenten en el transcurso de las mismas. Esta responsabilidad recae en los interventores de los diferentes proyectos.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 174 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

En la administración municipal se han determinado dispositivos de medición y control en la prestación del servicio.

En el plan de desarrollo municipal se han establecido unos indicadores que permiten evaluar la eficacia de los servicios que se ofrecen a la comunidad.

El control que se ofrece para determinar que los servicios prestados están dentro de los parámetros exigidos por la ley esta a cargo del interventor de los diferentes proyectos y del funcionario responsable de ejercer las funciones de control interno.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN


8.2.1 Satisfacción del cliente

La satisfacción de la comunidad en cuanto al servicio prestado se mide a través de los espacios que se han destinados para atender al público, en el cual dan a conocer sus inquietudes, quejas y reclamos.

Estos espacios se utilizan como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, realizando seguimiento de la información relativa de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la administración municipal de Puerto Parra.

8.2.2 Auditoría Interna

Como parte del proceso de mejora continua, también se realizan las auditorías internas de calidad para verificar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001 y con los requisitos del Sistema de

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 175 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

Gestión de la Calidad establecidos por la administración municipal y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz de acuerdo al procedimiento “CIN – PR – 03” Auditoria Interna.

El alcance de la auditoria se determina de acuerdo a los criterios del auditor interno y el Director de Calidad.


Los responsables de la implementación de las acciones correctivas y/o preventivas, respecto a las no conformidades reales o potenciales detectadas en las auditorias internas de calidad, son los Secretarios de Despacho de la administración municipal de Puerto Parra, los cuales se aseguran de tomar las acciones sin demora, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Los hallazgos de las auditorias serán plasmados en el registro “CIN – FO – 06” Control de no Conformidades.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Los jefes de dependencia deben realizar la medición y el seguimiento de las labores que se ejecutan bajo su responsabilidad, ya que el primer lunes de cada mes deben rendir un informe sobre su gestión realizada en este periodo de tiempo al Señor Alcalde.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

El seguimiento y la medición de la prestación del servicio es responsabilidad del funcionario que realiza las funciones de control interno y de los interventores de los proyectos que se ejecuten al igual que los secretarios de despacho y el Señor Alcalde.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 176 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Se ha implementado un procedimiento documentado que define el manejo y control del producto no conforme detectado en la administración municipal de Puerto Parra. Además se ha creado un documento para dar el tratamiento a que hubiera lugar a estos productos.


8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos en la administración municipal de Puerto Parra es realizado por diferentes funcionarios. En primera instancia el análisis de datos es realizado por el Señor Alcalde en los informes mensuales que le presentan los Secretarios de dependencia con el fin de evaluar la eficacia de cada uno de ellos en las gestiones que realizan. El funcionario responsable del control interno es responsable de evaluar la calidad y oportunidad de la información financiera, económica y social del municipio de acuerdo con las normas y procedimientos contables públicos y velar por que los registros contables sean veraces y confiables y por que la preparación de los estados financieros se ajuste a las normas de contabilidad generalmente aceptadas. Otros empleados que deben realizar un análisis riguroso de la información que manejan son los interventores de los diferentes proyectos que se ejecutan en el municipio.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

El mejoramiento continuo de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se logra mediante la revisión por la Dirección. En términos de la organización, dicha revisión incluye la evaluación y análisis del comportamiento del sistema, la aplicación de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, las acciones correctivas y preventivas. Como resultado de dicha revisión pueden surgir directrices respecto de la necesidad de modificaciones o complementaciones a su estructura, que fortalezcan al sistema.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 177 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004


De este análisis se obtienen conclusiones sobre el alcance del mejoramiento obtenido y las causas de los problemas nuevos surgidos o los recurrentes, con el fin de implementar acciones para superarlos.

Uno de los resultados de este análisis es la ratificación o modificación de los objetivos de calidad o de sus metas y/o de los indicadores para estimar su cumplimiento.

8.5.2 Acción Correctiva

A nivel de las no conformidades detectadas, se toman acciones para eliminar la causa de las mismas según el procedimiento “CIN – PR – 05” Acciones Correctiva, con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir, siendo las acciones correctivas apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Las acciones correctivas resultan de las quejas recibidas de los clientes por no conformidad en el servicio prestado, informes de auditorias internas, productos no conformes y revisiones por la dirección.

En el registro “CIN – FO – 06” Control de no Conformidades se identifica la acción correctiva solicitada, la fuente, se determina la causa de la no conformidad, se evalúa la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que la no conformidad no vuelva a ocurrir, se establece la fecha y el responsable de la solución de la no conformidad y el seguimiento o verificación realizado a la efectiva implementación de la acción correctiva tomada.


	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 178 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

8.5.3 Acción Preventiva

Por medio del procedimiento “Acción Preventiva” se determinan las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, siendo las acciones preventivas apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Las acciones preventivas resultan de las quejas recibidas de los clientes por no conformidades potenciales en el servicio prestado, informes de auditorias internas y revisiones por la dirección.

En el registro “CIN – FO – 06” Control de no Conformidades se identifica la acción preventiva solicitada, la fuente, se determina la causa de la no conformidad potencial, se evalúa la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que la no conformidad potencial no ocurra, se establece la fecha y el responsable de la solución de la no conformidad y el seguimiento o verificación realizado a la efectiva implementación de la acción correctiva tomada.

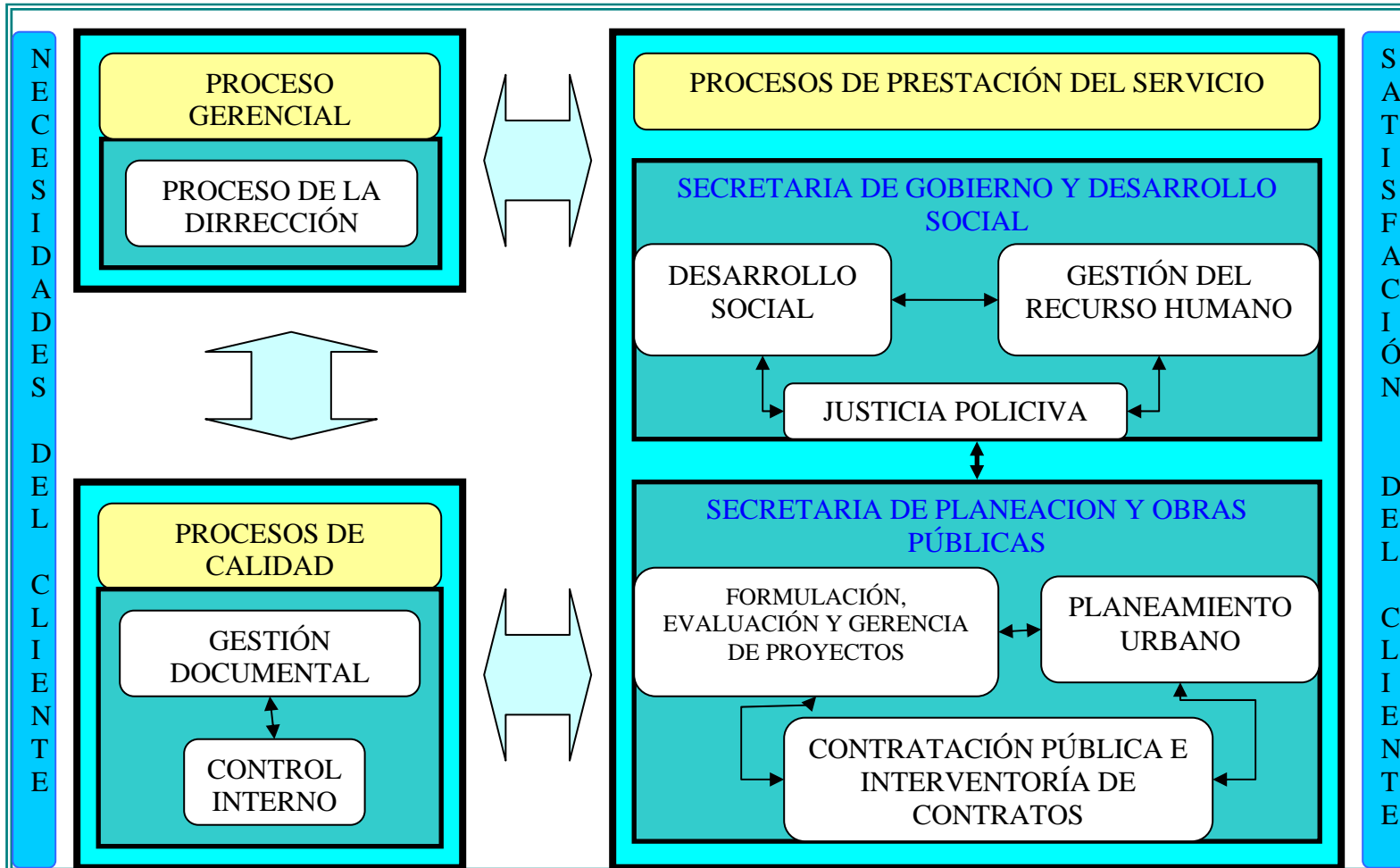
	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA - 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Pág. 179 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director Proyectos	REVISADO	11 – 11 – 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	21 – 11 – 2004

ANEXO I

MAPA DE PROCESOS

Puerto Parra, Febrero de 2005


MAPA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE PUETO PARRA



ANEXO II

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Puerto Parra, Febrero de 2005

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 182 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: PROCESO DE LA DIRECCIÓN.

Objetivos:

- Identificar las inquietudes y necesidades de los usuarios, de modo que se puedan priorizar y gestionar los recursos que sean necesarios para satisfacerlas.
- Planificar las actividades y recursos necesarios para la implementación de estrategias y controlar el desarrollo de los procesos, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de la organización, de tal manera que permita satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Desarrollar la planificación del sistema de gestión de la calidad, definiendo actividades, cronogramas y responsabilidades según las necesidades.
- Revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continúa.

Provedores Externos


- Usuarios y/o clientes.
- Demás partes interesadas.

Provedores Internos

- Todos los procesos del S.G.C

Entradas

- Plan de desarrollo nacional.
- Plan de desarrollo departamental.
- Plan de desarrollo de las antiguas administraciones.
- Necesidades de los usuarios.
- Programa de gobierno del actual alcalde.
- Resultados de auditorias.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Recomendaciones para la mejora.
- Objetivos y estrategias de la administración.
- Informes de control interno.
- Leyes, decretos, acuerdos, ordenanzas y demás requisitos legales.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 183 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Actividades

- Reunir a los usuarios (comunidad) con el fin de conocer sus necesidades prioritarias.
- Priorizar las necesidades de los usuarios de acuerdo al presupuesto disponible.
- Gestionar todos los procesos que sean necesarios para aprobar el plan de desarrollo.
- Gestionar los recursos necesarios para darle cumplimiento al plan de desarrollo.
- Buscar la Cofinanciación de proyectos.
- Planificación del Sistema de Gestión de calidad:
 - Establecimiento de la política de la calidad.
 - Establecimiento de los objetivos de la calidad.
 - Establecimiento de procesos, responsables e identificación y asignación de recursos para cumplir los requisitos de la NTC-ISO 9001 y los objetivos de calidad establecidos.
 - Establecimiento de procesos, responsable, indicación y asignación de recursos cuando se presenten cambios en el sistema de gestión de la calidad.
 - Planificación de la prestación del servicio.
- Revisar el sistema de Gestión de Calidad que incluya:
 - La evaluación de las oportunidades de mejora.
 - Necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad incluyendo la política y los objetivos de calidad.

Salidas


- Plan de desarrollo municipal.
- Objetivos de calidad
- Requisitos para la prestación del servicio.
- Procesos, documentos, recursos específicos para la prestación del servicio.
- Actas de revisión del sistema de calidad.
- Orden de prestación del servicio
- Procesos, documentos y recursos específicos para el sistema.
- Actividades de verificación, seguimiento y medición para la prestación del servicio.
- Registros de cumplimiento de requisitos.
- Ajustes y asignación de nuevas metas para los objetivos de calidad.

Clientes Externos

- Planeación departamental y nacional.
- Clientes y/o usuarios.
- Demás partes interesada.

Procesos clientes

- Todos los proceso del S.G.C.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 184 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: PROCESO DE LA DIRECCIÓN.

Documentos

- Plan Nacional de Desarrollo.
- Programa de gobierno departamental.
- Programa de gobierno municipal
- Manual de calidad.
- Manual de procedimientos.
- Manual de funciones.

Registros

- Plan de acciones
- Actas de revisión.
- Control de la participación social en el proceso de elaboración del plan de desarrollo.

Formatos

- Identificación de necesidades y problemáticas local para el desarrollo del municipio.
- Matriz PADAP para el diagnóstico del plan de desarrollo.

Responsable

Alcalde municipal.

Participan

- La comunidad.
- Grupos de asesores.
- Empleados de la Alcaldía municipal.

Requisitos a cumplir


- NTC-ISO 9001: 5.1 al 5.6; 6.1; 7.1; 8.1; 8.2.3. 7.1; 7.3.1; 7.5.1; 7.5.3.
- Normatividad legal Nacional.
- Normatividad legal Departamental.

Parámetros de control y Seguimiento

- Verificar que se han incluido todas las fuentes de información requeridas para conocer las necesidades prioritarias de la comunidad.
- Verificar que se le ha dado cumplimiento al programa de gobierno en el plan de desarrollo municipal.
- Verificar el nivel de cumplimiento en el plan de desarrollo de acuerdo a los indicadores que se han estipulado para medir cada una de las metas que se han propuesto.

Parámetros de medición

A las diferentes actividades de este proceso también se les hará seguimiento mediante las metas que se han estipulado para ellas en el Plan de Desarrollo Municipal (2004-2007) “Todos trabajaremos por un Puerto Parra mejor”, las cuales serán medidas por sus respectivos indicadores.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 185 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: CONTROL INTERNO.

Objetivo:

- Promover la eficacia de los procedimientos y operaciones de la administración municipal.
- Verificar en el sistema de gestión de calidad el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000, evaluar su eficacia e identificar sus oportunidades de mejora.
- Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; evaluar y desarrollar las oportunidades de mejoramiento.

Provedores


Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Entradas

- Recomendaciones de los clientes.
 - Resultados de auditorías anteriores.
 - Procedimientos documentados
 - Manual de calidad
 - Registros.
- Información relacionada con:
- La satisfacción del cliente.
 - La conformidad con los requisitos de la prestación del servicio.
 - Las características y tendencias de los procesos, incluyendo los datos generados por el control interno.
 - Resultados de auditorías
 - Información financiera
 - Información económica.
 - Información social.
 - Registros contables.
 - Estados financieros.

Actividades

- Diseñar y elaborar un plan anual general de actividades de evaluación de control interno e informar sobre el mismo al ejecutivo.
- Ejercer las actividades de control interno, mediante auditorias que aseguren el cumplimiento de las disposiciones legales.
- Planificación de programas de auditorias de calidad.
- Elaboración del plan de auditoría.
- Preparación de actividades de auditorias.
- Selección y recolección de documentación a analizar.
- Determinación de métodos de análisis.
- Tabulación de datos.
- Aplicación de métodos de análisis.
- Elaborar informes de control interno.
- Aplicación de acciones correctivas.
- Aplicación de acciones preventivas.
- Verificación de las acciones tomadas (preventivas o correctivas) para los responsables de las áreas auditadas con el fin de eliminar las no conformidades presentes o potenciales detectadas y sus causas.
- Promover el cumplimiento de lo programas de la administración central dentro de los criterios de austeridad y eficacia del gasto público.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 186 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: CONTROL INTERNO

Salidas

- Programa de auditorías establecidas.
- Planes de auditorías a ejecutar.
- Reportes de las auditorías realizadas.
- Solicitud de acciones preventivas o correctivas.
- Planes de mejoramiento.

Procesos Clientes

- Todos los procesos del S.G.C.

Cientes Externos

- Organismos de control del ámbito municipal, departamental y nacional.

Documentos

- Manual de procedimientos.
 - Manual de funciones
 - Plan de desarrollo municipal.
- Formatos.**
- Control de no conformidades.
- Registros.**
- Programa de auditorías.
 - Informes de auditorías.

Requisitos a cumplir

NTC-ISO 9001: 8.2.2; 8.2.3; 7.2.1; 8.5.2; 8.5.3; 8.3
Ley 87/1993 y sus decretos reglamentarios en especial 2145 de 1999.

Recursos

- Auditores competentes.
- Recursos económicos

Responsable

Secretario de salud

Participan

- Jefe de la secretaria correspondiente.
- Auditores internos.

Parámetros de control y Seguimiento


- Revisar el cumplimiento del programa de auditorías.
- Seguimiento y verificación de las acciones tomadas en los procesos correspondientes.
- Verificar que se han auditado todos los procesos durante el año.

Parámetros de medición

Las diferentes actividades de este proceso también se les harán seguimiento mediante las metas que se han estipulado para ellas en el Plan de Desarrollo Municipal (2004-2007) “Todos trabajaremos por un Puerto Parra mejor”, las cuales serán medidas por sus respectivos indicadores.

Procesos de soporte

- Gestión documental.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 187 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL.

Objetivos:

- Definir el control necesario para aprobar, revisar y actualizar los documentos del sistema de gestión de la calidad.
- Establecer las actividades para la identificación, recepción, almacenamiento, distribución y mantenimiento de los documentos y registros, proporcionando así la evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Proveedores

Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Entradas

- Registros del S.G.C
- Necesidad de crear, modificar, anular e identificar documentos.
- Necesidades de almacenar y proteger los documentos.

Actividades


- Crear documentos y registros requeridos.
- Aprobar, revisar y actualizar documentos.
- Identificar y controlar documentos de origen externo.
- Evitar el uso de documentos obsoletos.
- Identificar, almacenar y proteger formatos y registros.
- Establecer la recuperación, tiempo de retención y disposición de formatos y registros.
- Definir los registros.
- Planificación del control de documentos y registros.
- Definir la conservación de los documentos y registros.
- Actualizar y/o eliminar documentos.
- Distribución de documentos y registros.

Salidas

- Gestión y control de los documentos y registros del S.G.C.
- Documentos y registros creados, modificados o eliminados.
- Listado maestro de documentos y registros actualizado.
- Documentos de orígenes externos identificados y controlados.

Clientes

- Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 188 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL.

Responsable

Representante de la dirección.

Participan

Todo el personal de la administración municipal.

Parámetros de control y Seguimiento

- Verificación de la vigencia y obsolescencia de los documentos que se utilizan en el S. G. C.
- Verificar el listado maestro de documentos y registro.
- Cerciorarse de que se actualicen las hojas de vida cuando hubiera lugar.

Parámetros de medición.

Las diferentes actividades de este proceso también se les harán seguimiento mediante las metas que se han estipulado para ellas en el Plan de Desarrollo Municipal (2004-2007) “Todos trabajaremos por un Puerto Parra mejor”, las cuales serán medidas por sus respectivos indicadores.

Documentos

- Norma NTC-ISO 9000:2000
- Manual de procedimientos.
- Reglamento General de Archivos.
- Ley 594 del 2000
- Acuerdo 042 del Archivo General de la Nación.

Formatos

- Listado maestro de documentos.
- Listado maestro de registros.

Procesos de soporte


- Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Recursos

- Hardware y software necesarios para la administración de documentos.

Requisitos a cumplir

Norma NTC-ISO 9001:2000 Numerales 4.2.3 4.2.4; 8.2.3
Ley 594 del 2000
Acuerdo 042 del Archivo General de la Nación.


	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 189 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: Acción preventiva

Objetivo:

- Dirigir y coordinar las funciones de comisaría de familia e inspección de policía, cumpliendo su propósito de mediador en la solución de conflictos y de protección a la familia y a la sociedad.
- Dirigir y controlar el tránsito y transporte en la jurisdicción municipal y coordinar las competencias municipales de transporte de conformidad con la ley 789/02.
- Radicar y analizar derechos de petición y/o documentos, al igual que los recursos de reposición y apelación.

<p>Proveedores externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunidad. 	<p>Entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de denuncias por accidente de tránsito. • Recepción de denuncias por pérdida de documentos. • Recepción de denuncias por hurto y/o lesiones personales. • Recepción de denuncias por quejas (conflictos personales comunes). • Arreglo de linderos por conciliación. • Resolución de derechos de petición. • Resolución de recursos de reposición y apelación. • Notificación de despachos comisorios y recepción de declaraciones. 	<p>Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender las denuncias o quejas relacionadas con problemas intrafamiliares, delitos y/o contraversiones en que esté implicado un menor, así como las demandas relativas a la protección del menor y al cumplimiento de comisiones, allanamientos y demás funciones contempladas en el código del menor. • Realizar las diligencias de conciliación y de solución de conflictos. • Dar aplicación al código de policía y a las normas de conciliación en equidad. • Adelantar, instruir e investigar y fallar los accidentes de tránsito que ocurran en la jurisdicción municipal. • Remitir los derechos de petición a la dependencia correspondiente. • Realizar los trámites necesarios para resolver los derechos y notificar la repuesta. • Recepcionar y radicar los recursos de reposición y apelación. • Recibir los Despachos comisorios emitidos por los organismos judiciales, policivos, de control, inspección de trabajo, CAS, juzgado y Alcalde Municipal. • Notificar a las partes el contenido del despacho comisorio; citar a medir declaraciones, cuando halla lugar. • Elaborar oficio de declaraciones. • Efectuar la descripción física del estado del cadáver y sus pertenencias. • Recoger evidencias para determinar la presunta causa del fallecimiento.
<p>Proveedores internos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión documental. • Planeamiento urbano. • Proceso de la dirección • Control interno. • Desarrollo social. • Gestión del Recurso H. 		

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 190 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: JUSTICIA POLICIVA (inspección de policía y comisaría de familia)

Salidas

- Informes mensuales sobre accidentalidad al Ministerio de Transporte.
- Informes a la Fiscalía General de la Nación sobre los accidentes de tránsito que hallan arrojado fallecidos.
- Traslado a los juzgados los casos de accidentes con lesionados.
- Actas de conciliación, de no conciliación y de no comparecencia.
- Informes sobre los recursos de apelación de vía gubernativa.
- Oficio de declaraciones a la entidad solicitante.
- Acta de levantamiento de cadáveres con su respectivo croquis.
- Oficio de solicitud de nequrosia.

Recursos

- Humanos
- Técnicos
- Físicos.
- Económicos.

Clientes Externos

- Ministerio de transporte.
- Fiscalía General de la Nación, Juzgados
- La comunidad.

Procesos Clientes

- Todos los procesos del S.G.C.

Requisitos a cumplir

- Código de policía.
- Código de procedimiento civil.
- Código de procedimiento penal.
- Manual de tránsito y transporte.

Documentos

- Código de policía.
- Código de procedimiento civil.
- Código de procedimiento penal.
- Manual de tránsito y transporte.
- Manual de procedimientos obligatorios.

Formatos.

- Formato para el levantamiento de cadáveres.
- Formato especial para diligenciar N.N

Procesos de soporte
Gestión documental.

Responsables

Secretario de gobierno.

Participan


- Auxiliar en aspectos policivos.
- Policía nacional.
- Juzgado municipal.
- Policía de carreteras.

Parámetros de control y Seguimiento

- Cerciorarse de que son presentados los respectivos informes con la periodicidad estipulada a las dependencias que lo requieran.

Parámetros de medición.

A Las diferentes actividades de este proceso se les hará seguimiento mediante las metas que se han estipulado para ellas en el Plan de Desarrollo Municipal (2004-2007) “Todos trabajaremos por un Puerto Parra mejor”, las cuales serán medidas por sus respectivos indicadores.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 191 de 231
MANUAL DE CALIDAD		REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Objetivo:

- Definir los perfiles del personal, cargo, responsabilidad, autoridad, e interacción dentro de la organización.
- Establecer criterios de selección del personal que garanticen su competencia de acuerdo a su educación, formación, habilidades y experiencia.
- Incrementar la competencia del personal y su satisfacción en la organización.

Proveedores

Todos los procesos del sistema de Gestión de la Calidad de la organización.

Entradas


- Hojas de vida.
- Perfil del personal de acuerdo a la responsabilidad.
- Necesidades de capacitación y formación del personal.
- Reclutamiento y Selección de personal.
- Necesidades de contratación de personal

Actividades

- Identificación de requerimientos de personal.
- Planificación de capacitación.
- Ejecución de programas de capacitación.
- Evaluar y hacer seguimiento para asegurar la efectividad de las actividades de capacitación y entrenamiento.
- Definir mediante un perfil la competencia del personal para la función establecida, teniendo en cuenta: la educación, la formación, habilidades y experiencia.
- Seleccionar al personal de acuerdo al cumplimiento del perfil requerido
- Contratar el personal.
- Hacer inducción al personal.
- Identificar necesidades de capacitación y entrenamiento.

Salidas

- Personal competente para desarrollar las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos en la organización
- Evaluación del desempeño.
- Perfiles del cargo.
- Hojas de vida actualizadas.
- Registros de capacitación y formación.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 192 de 231
MANUAL DE CALIDAD		REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Responsable
Alcalde municipal
Participan
Jefe de personal
(Secretario de Gobierno)


- Recursos**
- Personal externo o interno con las habilidades y experiencias necesarias para brindar capacitación.
 - Equipos audiovisuales.
 - Asignación presupuestal.
 - Material entregado en capacitaciones. (memorias).

- Documentos**
- Manual de funciones.
 - Manual de procedimientos obligatorios.
 - Código sustantivo del trabajo.
- Registros**
- Hojas de vida
 - Programa de capacitación.
 - Listas de asistencia.

- Parámetros de control y Seguimiento**
- Verificar que los prospectos a contratar cumplan con el perfil del cargo.
 - Verificar el cumplimiento de programas de capacitación.
 - Comprobar que el clima laboral en la organización es el adecuado de tal manera que se pueda cumplir la misión que se ha asignado.
- Parámetros de medición.**
Las diferentes actividades de este proceso también se les harán seguimiento mediante las metas que se han estipulado para ellas en el Plan de Desarrollo Municipal (2004-2007) “Todos trabajaremos por un Puerto Parra mejor”, las cuales serán medidas por sus respectivos indicadores.

- Procesos de soporte**
- Gestión Documental.

- Requisitos a cumplir**
- NTC-ISO 9001: Numerales 6.2.1, 6.2.2 6.2; 8.2.3.
 - Ley 100.
 - Ley 80
 - Código sustantivo del trabajo.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmnedi Torres G.	PAGINAS	Página 193 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: CONTRATACIÓN PÚBLICA E INTERVENTORÍA DE CONTRATOS

Objetivo:


Realizar la contratación de las obras y servicios, aunado con la interventoría de las mismas de acuerdo a los parámetros exigidos por las normas legales vigentes en los ámbitos nacional, departamental y municipal.

Proveedores

- Formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
- Proceso de la dirección.
- Gestión documental.
- Justicia policiva.
- Control interno
- Desarrollo social.
- Gestión del recurso humano.

Entradas

- Necesidades de los usuarios.
- Recomendaciones de los empleados.
- Certificado y registro de disponibilidad presupuestal.
- Pliego de condiciones aprobado.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 194 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: CONTRATACIÓN PÚBLICA E INTERVENTORÍA DE CONTRATOS

Salidas

- Acta final de liquidación del contrato.
- Informe final de interventoría del contrato
- Acta de adjudicación de la licitación.
- Adjudicación aprobada.
- Resolución de apertura de licitación aprobada.
- Pliego de condiciones.

Procesos clientes

- Proceso de la dirección.
- Gestión documental.
- Control interno
- Desarrollo social.
- Gestión del recurso humano.

Recursos

- Los recursos que se han destinados para este propósito en el presupuesto municipal y los que se gestionen ante los entes pertinentes.

Responsable

Alcalde Municipal.

Participan.

- Técnica de la secretaria de gobierno y desarrollo social.
- Secretario de gobierno y desarrollo social.
- Secretario de planeación y obra públicas.
- Secretaria de salud.
- Secretaria de Haciendas y Sistemas.

Clientes externos.

- Comité evaluador.
- Interventor del proyecto
- Contraloría General de la Nación
- Partes interesadas.

Documentos

- Manual de interventoría.
- Manual de contratación.
- Plan de desarrollo municipal.
- Esquema de Ordenamiento Territorial.
- Manual de procedimientos oblig.

Parámetros de control y Seguimiento

- Verificar que el proceso de adjudicación de contrato se halla hecho de forma transparente y cumpliendo los requisitos que exige la ley.
- Realizar un seguimiento de la obra o servicio contratado para verificar su nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos planeados.

Parámetros de medición


Las diferentes actividades de este proceso también se les harán seguimiento mediante las metas que se han estipulado para ellas en el Plan de Desarrollo Municipal (2004-2007) “Todos trabajaremos por un Puerto Parra mejor”, las cuales serán medidas por sus respectivos indicadores.

Procesos de soporte

Gestión documental.

Requisitos a cumplir

- Ley 80 y sus decretos reglamentarios, en especial decreto 2170/02

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 195 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: PLANEAMIENTO URBANO.

Objetivo:

- Proporcionar y mantener la infraestructura necesaria y asegurar su acondicionamiento de forma tal que permita cumplir con la misión asignada.
- Ejercer control sobre las diferentes construcciones en el municipio.

Proveedores internos

- Gestión documental.
- Desarrollo social
- Justicia policiva
- Control interno.
- Proceso de la dirección.
- Contratación pública.

Proveedores externos

- Usuario interesado.

Procesos de soporte

- Gestión documental.

Entradas

- Planos.
- Recibo de pago de la licencia.
- Necesidades de la administración municipal en cuanto a infraestructura.
- Necesidad del usuario interesado en lo referente al uso del suelo.
- Formulario de demarcación o consulta previa.
- Paz y salvo predial.

Salidas

- Licencia de construcción.
- Expedición de certificado de uso del suelo.
- Plan vial.
- Estratificación socioeconómica.
- Programas de viviendas.

Cientes externos.


- Usuario interesado o beneficiado.

Procesos clientes

- Control interno
- Gestión documental
- Gestión del R.Humano
- De la dirección.
- Justicia policiva.
- Contratación pública

Actividades

- Revisar proyectos estructurales.
- Liquidación del pago de la expedición de la licencia.
- Adquisición y/o construcción de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.
- Expedición de certificados de uso del suelo
- Realizar delineamiento urbano.
- Dirigir el sistema de información estadístico catastral y estratificación socioeconómica.
- Coordinar los programas de vivienda.
- Expedir licencia de urbanismo y construcción, controlar el uso del espacio público.
- Efectuar el seguimiento del esquema de ordenamiento territorial.
- Dirigir el plan vial.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 196 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso:
PLANEAMIENTO URBANO


<p align="center">Responsables</p> <p>Secretario de Planeación y Obras Públicas.</p> <p>Participan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretario de haciendas • Grupo de asesores. • Secretario de gobierno y desarrollo social. • Técnico de la secretaria de gobierno y desarrollo social.

<p align="center">Documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esquema de Ordenamiento Territorial. • Código de urbanismo. • Código de sismo resistencia. • Plan de ordenamiento urbano. • Manual de procedimientos obligatorios.
--

<p align="center">Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los que se hallan destinados en el presupuesto municipal para estas actividades y los que se gestionen ante los organismos competentes.

<p align="center">Requisitos a cumplir</p> <ul style="list-style-type: none"> • NTC-ISO 9001: 3.6; 6.4; 7.6; 8.2.3 • Esquema de Ordenamiento Territorial. • Código de urbanismo. • Código de sismo resistencia. • Plan de ordenamiento urbano

<p align="center">Parámetros de control y Seguimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el estado de toda la infraestructura del municipio. • Cerciorarse que todos los permisos o licencias para construcción o uso del suelo sean acordes con el esquema de ordenamiento territorial y con las normas y leyes que la rigen en el ámbito municipal, departamento y nacional. • Verificar que se tiene actualizada la información estadístico catastral y estratificación socioeconómica del municipio. <p>Parámetros de medición. Las diferentes actividades de este proceso también se les harán seguimiento mediante las metas que se han estipulado para ellas en el Plan de Desarrollo Municipal (2004-2007) “Todos trabajaremos por un Puerto Parra mejor”, las cuales serán medidas por sus respectivos indicadores.</p>

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 197 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: FORMULACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

Objetivo:

- Servir de instrumento técnico al Alcalde, y a las distintas dependencias Administrativas del nivel central y descentralizado para que se plantee la forma como se van a utilizar los recursos.
- Fortalecer la coordinación entre la gestión y el financiamiento de los proyectos de inversión Municipal, Departamental y Nacional.

Procesos proveedores

- Control interno.
- Gestión documental.
- Gestión del Recurso H.
- De la dirección.
- Justicia policiva.
- Desarrollo social
- Planeamiento urbano

Proveedores externos

- Ciudadanos
- ONG.

Entradas

- Podrán inscribir programas y proyectos en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal, toda persona natural o jurídica, con el aval de una de las siguientes instancias:
- Despacho del Alcalde
 - Las diferentes dependencias que conforman la estructura administrativa central
 - Entidades descentralizadas del orden municipal
 - Corporaciones públicas de elección popular.

Actividades


- Evaluar el anteproyecto, aplicando estudio de prefactibilidad.
- Asesorar en la aplicación de metodologías y radicación de proyectos en el BPPIM.
- Determinar la disponibilidad presupuestal del proyecto
- Revisar la ficha de registro y proceder al estudio y aprobación para la ejecución del proyecto.
- Administrar el banco de programas y proyectos de la administración municipal.
- Realizar el plan plurianual de inversiones.

Salidas

Proyecto radicado en el BPPIM.

Clientes

- Control interno.
- Gestión documental.
- Gestión del R. H.
- De la dirección
- Desarrollo social
- Contratación publica

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 198 de 231
MANUAL DE CALIDAD		REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Responsables

Secretaria de Planeación y Obras Públicas.

Participan

- Técnico de la secretaria de gobierno y desarrollo social.
- Secretario de gobierno y desarrollo social.

Recursos

Los recursos que se han destinados para este propósito en el presupuesto municipal.

Procesos de soporte


- Gestión documental

Parámetros de control y Seguimiento

- Verificar que los proyectos sean formulados de acuerdo a las metodologías existentes y cerciorarse de que cumplan con los requisitos exigidos por las mismas.
- Cerciorarse de que los proyectos que se ejecutan cumplen con los requisitos exigidos en el pliego de condiciones.

Parámetros de medición.

A las diferentes actividades de este proceso se les hará seguimiento mediante las metas que se han estipulado para ellas en el Plan de Desarrollo Municipal (2004-2007) “Todos trabajaremos por un Puerto Parra mejor”, las cuales serán medidas por sus respectivos indicadores.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 199 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Documentos


- Metodología general
- Metodología para proyectos de infraestructura educacional.
- Metodología para proyectos de agua potable para cabeceras municipales.
- Metodología para proyectos de caminos vecinales.
- Metodología para proyectos de agua rural.
- Metodología simplificada.
- Metodología para la formulación de programas de inversión.
- Metodología para proyectos de medio ambiente.
- Metodología para estudios de medio ambiente.
- Metodología para estudios de investigación.
- Metodología para proyectos menores.
- Metodología para proyectos menores.
- Metodología para proyectos de infraestructura menor y servicios del sector agropecuario.
- Metodología para proyectos de electrificación rural.
- Metodología para proyectos de agua potable y saneamiento básico.
- Metodología para mantenimiento de infraestructura vial no urbana.
- Metodología para proyectos de infraestructura vial no urbana con bajos niveles de tránsito.
- Metodología para proyectos de preinversión.
- Metodología para proyectos de prestación de servicios educativos.
- Metodología para proyectos de atención del primer nivel de salud.
- Manual de procedimientos obligatorios.

Formatos.

- Formatos para proyectos tipo A.
- Formatos para proyectos tipo B.

Requisitos Generales a cumplir

- Carta de presentación.
- Certificado de inclusión en el Plan de Desarrollo.
- Certificado de concertación del proyecto con la comunidad.
- Certificado de predio y servidumbre.
- Indicadores de calidad.
- Cofinanciación.
- Plano de localización.
- Flujo de caja y cronograma de actividades.
- Metodología DNP vigente y ficha EBI.
- Estudio de Mercado.
- Diseños y Planos técnicos.
- Especificaciones técnicas de equipos y materiales.
- Presupuesto general.
- Análisis de precios unitarios.
- Aval técnico y ambiental.
- Sistema de seguimiento y evaluación de proyectos.
- Registro proyecto en el SUI-SSPD
- Identificación población y estratificación.
- Estudio de preinversión.
- Proceso de contratación e interventoría técnica.
- Esquema de sostenibilidad del proyecto.
- Ley 156.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmnedi Torres G.	PAGINAS	Página 200 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: DESARROLLO SOCIAL.

Objetivo: Mejorar las condiciones sociales de la comunidad de Puerto Parra, de tal manera que permitan elevar la calidad de vida.

Procesos Proveedores

- Control interno.
- Gestión documental.
- Gestión del Recurso H.
- De la dirección.
- Justicia policiva.
- Formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.

Proveedores externos

- La comunidad.

Entradas

- Las necesidades y expectativas de los usuarios.

Actividades

- Coordinar con el área de proyectos sociales los planes, programas y proyectos que creen condiciones de vida digna a favor de los sectores más vulnerables de la población del municipio.
- Gestionar recursos ante organismos regionales, nacionales e internacionales para la asistencia técnica y financiera de los proyectos sociales que el municipio requiera.
- Dirigir las políticas y programas de promoción social y participación ciudadana.
- Orientar la elaboración de los planes de desarrollo educativo a corto, mediano y largo plazo.
- Identificar políticas para atender el desarrollo de la actividad educativa, cultural, turística y deportiva del municipio.

Salidas

- Programas, planes y proyectos sociales a ejecutar o radicar en el BPPIM.

Clientes externos

- La comunidad.

Procesos cliente

- Contratación pública.
- Control interno.
- Gestión documental.
- Gestión del Recurso H.
- De la dirección.
- Justicia policiva.
- Formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.

Responsables


Secretario de gobierno y desarrollo social.

Participan

- Coordinador de deportes y recreación
- Trabajadora social
- Promotora en educación

Procesos de soporte

- Formulación, Evaluación y seguimiento de proyectos.
- Gestión documental.

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	GDO – MA – 01	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres G.	PAGINAS	Página 201 de 231
	MANUAL DE CALIDAD	REVISO	Director de proyecto	REVISADO	12 – 11 - 2004
		APROBO	Comité de calidad	APROBADO	15 – 11 – 2004

Proceso: DESARROLLO SOCIAL.

Documentos

- Programa de gobierno
- Documentos de violencia intrafamiliar.
- Documentos de salud sexual y reproductiva.
- Reglamento interno de IDERCULPARRA.
- Reglamento FIFA.
- Manuales de escuelas de formación deportiva.
- Manual de procedimientos obligatorios.

Registros.

- Control de asistencia a las charlas de violencia intrafamiliar y salud sexual y reproductiva.
- Planillas de juego.
- Tabla de posiciones.

Recursos

Los recursos que son destinados para tal fin en el plan de desarrollo municipal y los que son gestionados por los servidores públicos ante las entidades que ofrecen ayuda para mejorar las condiciones sociales de la población.

Requisitos a cumplir.

- Programa de gobierno.

Parámetros de control y Seguimiento

- Seguimiento y verificación de los planes, programas y proyectos encaminados a la educación, la cultural, el turismo y las prácticas deportivas.
- Acompañar los proyectos productivos de carácter social.
- Realizar seguimiento a los distintos campeonatos y encuentros deportivos y culturales que se realizan con el ánimo de integrar las diferentes comunidades.


Parámetros de medición.

Las diferentes actividades de este proceso también se les harán seguimiento mediante las metas que se han estipulado para ellas en el Plan de Desarrollo Municipal (2004-2007) “Todos trabajaremos por un Puerto Parra mejor”, las cuales serán medidas por sus respectivos indicadores.

ANEXO D

PLAN DE AUDITORIA

Puerto Parra, Febrero de 2005

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	CIN – FO – 09	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	Página 1 de 2
	PLAN DE AUDITORIA	REVISO	Director Calidad	REVISADO	9 – 10 – 2004
		APROBO	Comité de Calidad	APROBADO	11 - 15 – 2004

AUDITORIA INTERNA No: 001

OBJETIVO:

- Determinar la operatividad del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C) de la Alcaldía del municipio de Puerto Parra conforme a sus lineamientos organizacionales (Objeto, misión, visión, directrices del plan de desarrollo municipal).
- Establecer la efectividad del S.G.C de la del municipio de Puerto Parra en cumplimiento de la norma ISO 9000:2000.
- Identificar oportunidades de mejora a través de la evidencia de la auditoria.

ALCANCE: Procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, documentado en el Manual de Calidad de la Alcaldía Municipal de Puerto Parra. Así: Procesos de la Dirección, Gestión Documental, Desarrollo Social, Gestión del Recurso Humano, Justicia Policiva, Control Interno, Planeamiento Urbano, Contratación pública e Interventoría de contratos y Formulación, Evaluación y Gerencia de Proyectos.

AREAS A AUDITAR (RESPONSABLE):

- Despacho de Alcalde Municipal
- Secretaria de Gobierno y Desarrollo Social
- Secretaria de Planeación y obras públicas
- Control Interno

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Con el fin de determinar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la administración municipal de Puerto Parra, se estimará la coherencia entre el SGC de la Organización con la norma ISO 9001:2000, teniendo en cuenta la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, el Manual de Calidad y Procedimientos.

EQUIPO AUDITOR:

Líder, Ing. María Teresa Bustamante Romero , Representante de la Dirección Simón Alonso Torres Jaramillo y el autor del proyecto Arizmendi Torres Grueso

REUNION DE APERTURA			REUNION DE CIERRE			FECHA INFORME FINAL		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
05	12	2004	05	12	2004	7	12	2004
PROCESO A AUDITAR	REQUISITOS NTC-ISO 9001	FECHA			HORA		AUDITADO	AUDITOR
		D	M	A	INICIAL	FINAL		
Reunión de apertura	Ninguno	27	02	2005	8:00 a.m.	8:30 a.m.	Todos	Líder



**MUNICIPIO DE
PUERTO PARRA**

**PLAN DE
AUDITORIA**

CODIGO

ELABORO

REVISO

APROBO

CIN – FO – 09

Arizmendi Torres

Director Calidad

Comité de Calidad

VERSIÓN

PAGINAS

REVISADO

APROBADO

1

Página 2 de 2

9 – 10 – 2004

11 - 15 – 2004

Proceso de la Dirección	5.1 al 5.6, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3, 1.7, 5.3, 8.2, 1.8, 2.3	27	02	2005	8:30 a.m.	9:30 a.m.	Alcalde Municipal	Líder
Proceso Gestión Documental	4.2	27	02	2005	9:30 a.m.	10:15 a.m.	Representante de la Dirección Director de Calidad	Líder
Proceso Desarrollo Social	7.1 al 7.3, 7.5, 8.2, 3, 8.2, 4, 8.3	27	02	2005	10:15 a.m.	11:00 a.m.	Secretario de Gobierno y Desarrollo Social	Líder
Proceso Gestión del Recurso Humano	6.2, 8.2, 3	27	02	2005	11:00 p.m.	11:45 p.m.	Secretario de Gobierno y Desarrollo Social	Líder
Proceso Justicia Policial	7.1 al 7.3, 7.5, 8.2, 3, 8.2, 4, 8.3	27	02	2005	11:45 a.m.	12:30 p.m.	Secretario de Gobierno y Desarrollo Social	Líder
ALMUERZO								
Proceso Control Interno	7.2.1, 8.2, 8.4, 8.5	27	02	2005	2:00 p.m.	2:45 p.m.	Secretario de Salud Director de Calidad	Líder
Proceso Planeamiento Urbano	6.3, 6.4, 7.1 al 7.3, 7.5, 7.6, 8.2, 3, 8.2, 4, 8.3, 8.5	27	02	2005	2:45 p.m.	3:30 p.m.	Secretario de Planeación y Obras Públicas	Líder
Proceso Contratación pública e Interventoría de contratos	7.1 al 7.3, 7.5, 8.2, 3, 8.2, 4, 8.3	27	02	2005	3:30 p.m.	4:15 p.m.	Secretario de Planeación y Obras Públicas	Líder
Proceso Formulación, Evaluación y Gerencia de Proyectos	7.1 al 7.3, 7.5, 8.2, 3, 8.2, 4, 8.3	27	02	2005	4:15 p.m.	5:00 p.m.	Secretario de Planeación y Obras Públicas	Líder
Reunión de Cierre	Ninguno	27	02	2005	5:00 p.m.	5:30 p.m.	Todos	Líder

María Teresa Bustamante R.

Simón Alonso Torres Jaramillo

Arizmendi Torres Grueso

FIRMA AUDITOR LIDER

FIRMA REPRESENTANTE DE
LA DIRECCIÓN

FIRMA DIRECTOR DE
CALIDAD

ANEXO E

INFORME DE AUDITORIA

Puerto Parra, Febrero de 2005

	MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	CODIGO	CIN – FO - 10	VERSIÓN	1
		ELABORO	Arizmendi Torres	PAGINAS	
	INFORME DE AUDITORIA	REVISO	Director proyecto	REVISADO	
		APROBO		APROBADO	

AUDITORIA No 001		FECHA : 05 de Diciembre de 2004
SECRETARIA AUDITADA: Secretaria de Gobierno y desarrollo social y secretaria de planeación y obras públicas.		
CODIGOS	PROCESOS	PERSONAS AUDITADAS
	Proceso de la Dirección	Abelardo Pérez Romero
	Proceso Gestión Documental	Arizmendi Torres Grueso
	Proceso Desarrollo Social	Simón Alonso Torres
	Proceso Gestión del Recurso Humano	Simón Alonso Torres
	Proceso Justicia Policiva	Simón Alonso Torres
	Proceso Control Interno	José David Galindo
	Proceso Planeamiento Urbano	José Luís Mercado
	Proceso Contratación pública e Interventoría de contratos	José Luís Mercado
	Proceso Formulación, Evaluación y Gerencia de Proyectos	José Luís Mercado

FORTALEZAS

- 1 El SGC de la Alcaldía Municipal de Puerto Parra es un sistema basado en procesos y la interacción entre dichos procesos se encuentra claramente definida en la caracterización de procesos. Ver anexo A.
- 2 Se ha comunicado la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y se evidencia con los objetivos de calidad.
- 3 La política de calidad es acorde con los requisitos de la norma y los lineamientos de la organización.
- 4 Se evidenció la asignación de recursos económicos y humanos para la implementación del SGC de la Alcaldía Municipal de Puerto Parra.
- 5 Las reuniones de concertación con la comunidad en general para identificar las necesidades más sentidas de la población Puerto Parrense, son un buen mecanismo para verificar los requisitos del cliente.
- 6 Las reuniones periódicas mensuales permiten realizar un seguimiento continuo y más eficaz a los resultados de la implementación vs. la planificación del SGC.
- 7 La implementación del horario de atención al público, refleja la concentración de los esfuerzos de la organización hacia la satisfacción del cliente.
- 8 Se evidencia el entusiasmo de los profesionales líderes de las secretarías.

NUMERO DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS:

El SGC de la Alcaldía Municipal de Puerto Parra está parcialmente conforme con lo requisitos que la norma ISO 9000:2000, contempla para Sistemas de Gestión de Calidad, por cuanto se detectaron **14 no conformidades** que evidencian el no cumplimiento de algunos de los requisitos de la norma.


HALLAZGOS DE AUDITORIA

No existe un programa de capacitación estructurado. No conformidad mayor contra el requisito 6.2.2.

No existen planes de calidad para los proyectos en ejecución. No conformidad mayor contra el requisito 7.1.

No existe un mecanismo o herramienta con la cual se obtenga información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos de la Alcaldía Municipal de Puerto Parra. No conformidad mayor contra el requisito 8.2.1.

No se evidencia la calificación y seguimiento al personal. No conformidad mayor contra el requisito 6.2.2.

AUDITOR LIDER	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECTOR DE CALIDAD
NOMBRE: Maria T. Bustamante	NOMBRE: Simón Alonso Torres Jaramillo	NOMBRE: Arizmendi Torres Grueso
FIRMA: 	FIRMA:	FIRMA:

ANEXO F

DIAGNÓSTICO FINAL DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PUERTO PARRA CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NTC-ISO 9001:2000

Puerto Parra, Febrero de 2005

NUMERAL	REQUISITO	CUMPLIMIENTO
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1 REQUISITOS GENERALES		
	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la NTC-ISO 9001.	Ha sido establecido, documentado e implementado un sistema de gestión de calidad para la administración municipal de Puerto Parra, dentro del alcance de este proyecto. Los demás requisitos del numeral pueden ser cumplidos en la medida en que se mantenga y se mejore su eficacia.
4.1.a)	La organización debe identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.	A través del mapa de procesos que se ha realizado dentro del alcance de este proyecto en la administración municipal se identifican los procesos de su sistema de gestión de la calidad. La caracterización de los procesos del sistema de gestión de la calidad proporciona la información sobre la aplicación de los procesos en la administración municipal.
4.1.b)	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	Tanto el mapa de procesos como la caracterización de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la administración municipal de Puerto Parra permiten determinar la secuencia e interacción de los procesos identificados.
4.1.c)	La organización debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.	El plan de desarrollo proporciona los indicadores que permiten medir la eficacia del sistema de gestión de la calidad; el seguimiento de estos procesos estará a cargo de la oficina de control interno.
4.1.d)	La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	La documentación elaborada para el sistema de gestión de la calidad y la que tiene la organización asegura la disponibilidad de información solicitada. En cuanto a la disponibilidad de recursos se ha creado un rubro en el presupuesto del 2005, al cual se le ha inyectado una suma considerable de dinero que estará a disposición del sistema.
4.1.e)	La organización debe realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos	Adicional a las pautas suministradas en el plan de desarrollo, en las caracterizaciones se denotan algunas maneras de cómo se puede hacer seguimiento a estos procesos, con el fin de cumplir con este numeral.
4.1.f)	La organización debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la	Los procedimientos de acciones correctivas, acciones preventivas y control de producto no conforme suministran

	mejora continua de estos procesos	las pautas para realizar la mejora del sistema de gestión de la calidad.
	La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la NTC-ISO 9001	La documentación elaborada contiene las disposiciones mediante las cuales se lleva a cabo la gestión del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la NTC-ISO 9001.
	En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.	Existe un estricto control sobre los procesos que son contratados externamente. Lo cual esta documentado en el manual de procedimientos y en el de funciones existentes en la administración municipal.
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION		
4.2.1 Generalidades		
4.2.1.a)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir declaración documentada de una política de calidad y de objetivos de la calidad.	La política y los objetivos de calidad han sido implementados.
4.2.1.b)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir un manual de la calidad.	Se elaboró un manual de calidad acorde con los requisitos determinados para el mismo en el numeral 4.2.2 de la NTC-ISO 9001, dentro del alcance de este proyecto.
4.2.1.c)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los procedimientos documentados requeridos en la NTC-ISO 90001.	Los seis procedimientos documentados requeridos por esta norma han sido elaborado e implementado, teniendo en cuenta las exigencias formulados para los mismos.
4.2.1.d)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	La restante documentación elaborada permite la eficaz planificación, operación y control de los procesos del sistema de gestión de la calidad.
4.2.1.e)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los registros requeridos por la NTC-ISO 9001:2000	Se han establecido los registros necesarios.
4.2.2. manual de la calidad	La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:	Se ha establecido un manual de calidad de acuerdo con el alcance de este proyecto y los requisitos de esta norma.

4.2.4. control de los registros	<p>d.) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.</p> <p>e.) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calida o referencia a los mismos y</p> <p>f.) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.</p>	
4.2.3. Control de los documentos	<p>Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los procedimientos necesarios para:</p> <p>h.) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.</p> <p>i.) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.</p>	Se ha establecido un procedimiento documentado para cumplir con este numeral de acuerdo a los requisitos exigidos por el mismo.
	<p>j.) asegurarse de que se identifique los cambios y el estado de revisión actual de los documentos</p> <p>k.) asegurarse de que la versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso</p> <p>l.) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.</p> <p>m.) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y</p> <p>n.) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarle una identificación adecuada en caso que se mantengan por cualquier razón.</p>	
	<p>Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe</p>	

5.1.d)	<p>establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p> <p>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, llevando a cabo las revisiones por la dirección.</p>	<p>Se ha establecido un procedimiento documentado de acuerdo con los requisitos de esta norma.</p> <p>Se ha elaborado un documento (guía) para que de acuerdo a lo establecido, la alta dirección lleve a cabo las revisiones.</p>
5.1.e)	<p>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, asegurando la disponibilidad de recursos.</p>	<p>Se ha creado un rubro en el presupuesto del 2005, el cual asegura la disponibilidad de recursos para este año.</p>
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		
5.1.a)	<p>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.</p>	<p>La evidencia de su compromiso lo constituyen los recursos que se han gestionado con el propósito de implementar el sistema y además en las reuniones generales que se han tenido con todo el personal de la administración se les ha dado a conocer la importancia que tiene el sistema para la administración, informándoles que la mejor manera de comenzar a cumplir los requisitos es la de satisfacer tanto los requisitos legales como los reglamentarios.</p>
5.1.b)	<p>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, estableciendo la política de la calidad.</p>	<p>Se ha implementado una política de calidad apropiada para la administración municipal.</p>
5.1.c)	<p>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.</p>	<p>Se han implementado unos objetivos de calidad apropiada para la administración municipal.</p>
	<p>La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del</p>	<p>En la actualidad, se han identificados los requisitos que el</p>

	cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente	cliente exige en cuanto la prestación del servicio y en lo referente a las necesidades insatisfechas, para lo cual se gestionan todos los recursos que sean necesarios para complacerlos.
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD		
	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: f.) es adecuada al propósito de la organización, g.) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, h.) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, i.) es comunicada y entendida dentro de la organización, j.) es revisada para su continua adecuación	Se ha establecido una política de calidad que cumpla con los requisitos estipulados en este numeral.
5.4 PLANIFICACIÓN		
5.4.1. Objetivos de la calidad	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para la prestación del servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con las políticas de calidad.	Se han establecido objetivos de calidad en la administración Municipal la administración municipal medible y coherente con las políticas de calidad, en cada una de las dependencias o secretarías.
5.4.2. Planificación del sistema de	La alta dirección debe asegurarse de que: c.) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos	La planificación del S.G.C El Plan de Desarrollo Municipal marca

gestión de la calidad	citados en el numeral 4.1, así como los objetivos del sistema de gestión de la calidad, y d.) se mantiene la integridad del sistema cuando se planifican e implementan cambios en éste.	
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	Las autoridades y responsabilidades han sido comunicadas en la administración municipal y consignadas en los procedimientos documentados.
5.5.2 Representante de la dirección	La alta dirección debe asignar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya: d) asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos para el sistema de gestión de la calidad, e) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora del sistema, f) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.	Se ha nombrado oficialmente al Secretario de Gobierno y Desarrollo Social como el representante de la dirección por el señor Alcalde.
5.5.3	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Las disposiciones establecidas con relación a la comunicación interna vigentes en la actualidad son apropiadas, teniendo en cuenta las condiciones actuales de la administración municipal.
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
5.6.1 Generalidades	La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia	La guía de revisión por la dirección suministra la orientación necesaria para realizar dicha actividad, de manera que se dé cumplimiento al numeral 5.6 de la NTC-ISO 9001.

	continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.	
5.6.2 Información para la revisión	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: h) resultados de auditorias, i) retroalimentación del cliente j) desempeño de los procesos y conformidad del servicio k) estado de las acciones correctivas y preventivas, l) acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, m) cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad, y n) recomendaciones para la mejora.	En la guía que se elaboró para la revisión por la dirección se definen los lineamientos para recopilar la información necesaria para cumplir con este numeral.
5.6.3. Resultados de la revisión.	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: d) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos, e) la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y f) las necesidades de recursos.	En los procedimientos de acción correctiva y acción preventiva y en el registro de control de productos no conformes se han definido los parámetros para obtener los resultados deseados.
6. GESTIÓN DE	LOS RECURSOS	
6.1. PROVISIÓN	DE LOS RECURSOS	
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para: c) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y d) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	Se ha creado un rubro que proporcionará los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia; en cuanto al cumplimiento de los requisitos del cliente los funcionarios de la administración municipal trabajan arduamente con este propósito.
6.2.1. Generalidades	El personal que realice trabajo que afecte la calidad del servicio debe ser competente con base en la educación,	El personal que presta el servicio es competente de acuerdo a los requisitos exigidos por el cargo que ocupa; esto se

	formación, habilidades y experiencia apropiada.	evidencia en la hoja de vida de cada uno de ellos.
6.2.2. Competencia	cia, toma de conciencia y formación.	
6.2.2.a)	La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio.	En la actualidad, se encuentran definidos los requisitos en cuanto a la educación y la experiencia para los diferentes cargos de la administración municipal.
6.2.2.b)	La organización debe proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.	El Secretario de Gobierno y Desarrollo Social se ha comprometido a elaborar un programa de capacitación de acuerdo a las necesidades existentes y a las que se presenten.
6.2.2.c)	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	En el registro de control de productos no conformes se tiene en cuenta esta consideración.
6.2.2.d)	La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.	Se le ha informado al personal la importancia de sus actividades en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, ya que dichos objetivos constituyen la columna vertebral del Plan de Desarrollo Municipal.
6.2.2.e)	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.	Existen registros de la formación recibida por el personal en cuanto a lo exigido en este numeral, estas evidencias se encuentran plasmadas en las hojas de vida de los empleados.
6.3. INFRAESTRUCTURA		
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye cuando sea aplicable: c) edificios, espacio de trabajo y espacios asociados. d) Equipos para los procesos (tanto hardware como software), y e) Servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación)	La administración cuenta con los recursos de infraestructura que le permite cumplir con su misión.
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO		
	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad necesaria con los requisitos del servicio.	En términos generales el ambiente de trabajo en la administración municipal de Puerto Parra es agradable y armonioso.
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
	La organización debe planificar y desarrollar los procesos	La prestación del servicio es planeada en el Plan de

	necesarios para la prestación del servicio. La planificación del la prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.	Desarrollo, en el cual se consideran los procesos necesarios para cumplir con él.
7.1.a)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, los objetivos de la calidad y los requisitos para la prestación del servicio.	En el proceso de planificación del servicio, se identifican los requisitos, se registran y se definen objetivos de cumplimiento en el cual van inmersos los objetivos de calidad.
7.1.b)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio.	Cuando se esta planeando la prestación del servicio por medio del plan de desarrollo municipal, la organización determina, cuando es apropiado, la necesidad de establecer procesos, documentos y de de proporcionar recursos específicos para poder realizar a cabalidad lo planeado.
7.1.c)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específica para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.	Cuando se planifica la prestación del servicio, la organización determina las actividades apropiadas para cumplir con este numeral este numeral.
7.1.d)	Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y la prestación final del servicio cumplen los requisitos	Este requisito es evidenciado en el plan de desarrollo y en los documentos que reposan en las diferentes dependencias, dependiendo de la actividad a realizar.
7.2 PROCESOS	RELACIONADOS CON EL CLIENTE.	
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.	La organización debe determinar: e) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma. f) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesario para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,	Los requisitos especificados por el cliente son determinados por la organización cuando se realizan las mesas comunitarias en las cuales se reúne a la comunidad para que de a conocer a la organización sus principales necesidades. Los demás requisitos de este numeral son muy bien conocidos por la organización debido a que es

	<p>g) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, y</p> <p>h) Cualquier requisito adicional proporcionado por la organización.</p>	<p>responsabilidad del asesor jurídico; función esta que el realiza con mucho profesionalismo.</p>
<p>7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio.</p>	<p>La organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedido, aceptación de cambios en los contratos o pedidos y debe asegurarse de que:</p> <p>d. están definidos los requisitos del producto,</p> <p>e. están resultas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y</p> <p>f. la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.</p> <p>Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por las mismas. Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.</p>	<p>Para el caso de contratos, existen un procedimiento documentado denominado interventoría de contratos el cual especifica muy bien los diferentes pasos para dichas revisiones.</p> <p>En los procesos relacionados con la prestación del servicio que diariamente ejecutan los empleados de la administración es la oficina de control interno la encargada de revisar los requisitos relacionados con el producto.</p> <p>En la administración municipal se conservará los registros de los resultados de la revisión de los informes tanto de contratos como de los procesos relacionados con la prestación del Servicio y las modificaciones que se lleven a cabo.</p>
<p>7.2.3 Comunicación con el cliente.</p>	<p>La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:</p> <p>a) la información sobre el servicio</p> <p>b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones</p> <p>c) y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.</p>	<p>En cuanto al cumplimiento de este requisito la organización ha establecido espacios y horarios de atención a la comunidad, en el cual se atienden sus necesidades y se resuelven sus inquietudes.</p>
<p>7.3 DISEÑO Y DESARROLLO</p>		

<p>7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo</p>	<p>La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la aplicación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> d) las etapas del diseño y el desarrollo, e) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, f) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo. <p>La organización debe gestionar las interfases entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades. Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.</p>	<p>El “diseño” se entiende como la propuesta en la cual se define la metodología, los recursos y en general, el tipo de resultados que generará el accionar de la organización. Las evidencias que le dan cumplimiento a este requisito se encuentran plasmadas en el plan de desarrollo municipal.</p>
<p>7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo</p>	<p>La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la aplicación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> d) las etapas del diseño y el desarrollo, e) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, f) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo. <p>La organización debe gestionar las interfases entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades. Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.</p>	<p>El “diseño” se entiende como la propuesta en la cual se define la metodología, los recursos y en general, el tipo de resultados que generará el accionar de la organización. Las evidencias que le dan cumplimiento a este requisito se encuentran plasmadas en el plan de desarrollo municipal.</p>

<p>7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y el desarrollo.</p>	<p>Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros, estos elementos de entrada deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) los requisitos funcionales y de desempeño, f) los requisitos legales y reglamentarios aplicables, g) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y h) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo <p>Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.</p>	<p>En el plan de desarrollo se determinan los elementos de entrada que le dan cumplimiento a este numeral y se suministra evidencia objetiva.</p>
<p>7.3.3. Resultados del diseño y del desarrollo.</p>	<p>Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación. Los resultados del diseño y desarrollo deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y el desarrollo, f) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio, g) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y h) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto. 	<p>Después de diseñar la prestación del servicio (plan de desarrollo municipal) este es enviado al consejo territorial del municipio quien es el encargado de dar sugerencias con respecto al mismo, después de esto, es enviado al concejo municipal quien en últimas es el ente que le da la aprobación definitiva. En cuanto al cumplimiento de éste son los organismos municipales (control interno, veedurías ciudadanas, etc.), departamentales y nacionales los que se encargan de vigilar su cumplimiento.</p>
<p>7.3.4. Revisión del diseño y el desarrollo.</p>	<p>En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> c) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e d) identificar cualquier problema y proporcionar las acciones necesarias. <p>Los participantes en dichas revisiones deben incluir</p>	<p>La revisión del diseño es realizada por el consejo municipal. Los registros de los resultados de las revisiones se originan en el consejo municipal, las cuales son dadas a conocer al señor alcalde.</p>

	representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.	
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo	Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.	Los encargados de realizar esta verificación del diseño y desarrollo son los honorables concejales.
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo	Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.	La validación del diseño y desarrollo es mandada a realizar por el señor alcalde ante expertos en cada tema específico. Las evidencias son almacenadas en las dependencias respectivas.
7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse, validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación de los efectos de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registro de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.	El plan de desarrollo es elaborado por el señor alcalde y su grupo de colaboradores, después es enviado al consejo municipal para que lo revise y haga las sugerencias que son pertinentes para que luego el señor burgomaestre le haga las correcciones correspondiente con su equipo de trabajo. En todas estas fases se guardan evidencias de los cambios sugeridos y realizados. En el momento en que el consejo municipal no encuentra inconsistencia en el plan de desarrollo le dan la aprobación definitiva.
7.4. COMPRAS		
7.4.1. Proceso de compras	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumpla los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior en la posterior realización del producto o sobre el producto final.	El proceso de contratación pública se estructuró, buscando asegurar que el producto o servicio comprado, cumpla con los requisitos especificados. Las compras de bienes o

	<p>La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. Deben mantenerse los registros de resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.</p>	<p>servicios que realiza la organización para la ejecución de los Proyectos y Servicios, se efectúan a través de proveedores o asesores, de acuerdo con los requerimientos de los proyectos y Servicios.</p>
7.4.2. Información de la compras	<p>La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:</p> <ul style="list-style-type: none"> d) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos. e) Requisitos para la calificación del personal, y f) Requisitos del sistema de gestión de la calidad. <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compras especificados antes de comunicárselos al proveedor.</p>	<p>Cada dependencia da a conocer la información necesaria de los productos solicitados.</p>
7.4.3. Verificación de los productos comprados	<p>La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.</p> <p>Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en instalaciones del proveedor, la organización debe establecerse el la información e compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.</p>	<p>Cada dependencia verifica que los productos comprados cumplen los requisitos especificados; lo cual es evidenciado al firmar el recibido de lo solicitado.</p>
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACION DEL SERVICIO		
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.	<p>La organización debe planificar y llevar a cabo la planificación y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> g) la disponibilidad de información que describa las características del producto. h) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, 	<p>La organización planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> i) El uso del equipo apropiado, j) La disponibilidad y uso de dispositivo de seguimiento y medición, k) La implementación del seguimiento y de la medición, y l) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. 	
7.5.2. Validación de procesos de producción y prestación del servicio.	<p>La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparente únicamente después que el producto esta siendo utilizado o se halla prestado el servicio. La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.</p> <p>La organización debe establecer las especificaciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> f) los criterios definidos para la revisión y aprobación de procesos. g) Las aprobaciones de equipos y calificación del personal, h) El uso de métodos y procedimiento específicos, i) Los requisitos de los registros, y j) La revalidación. 	<p>Los informes mensuales que son presentados por los secretarios de despacho a la oficina del señor Alcalde sirven para que este valide la Gestión realizada por cada uno de ellos de acuerdo a sus responsabilidades, de acuerdo a esto se tomen las acciones necesarias.</p>
7.5.3. Identificación y trazabilidad.	<p>Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios apropiados, a través de toda la realización del producto.</p> <p>La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.</p>	<p>La administración municipal de Puerto Parra le hace seguimiento a través del tiempo a los diferentes proyectos que se han realizado con recursos gestionados por esta organización, con el fin de verificar que su uso es acorde a las disposiciones planeadas inicialmente. También se le hace seguimiento a los diferentes predios matriculados en el municipio de Puerto Parra con el fin de verificar que se encuentren a paz y salvo con la organización.</p>
7.5.4. Propiedad del cliente.	<p>La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras este bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma.</p> <p>La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente</p>	<p>La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente.</p> <p>Cuando estos sufran algún desmejoro en su estado será evidenciado y comunicado al mismo y se guardarán registros de estas desmejoras.</p>

	que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.	
7.5.5. Preservación del producto.	La organización debe conservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previo. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, ensamble, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas del producto	En los procesos en los cuales hay que entregarles algún documento o cualquier otro recado al cliente, este es conservado y preservado durante todo el proceso o procesos.
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO		
	<p>La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.</p> <p>La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.</p> <p>Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> f) calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de mediciones nacionales e internacionales; cuando no existan tales patrones deben registrarse la base utilizada para la calibración o verificación. g) Ajustarse o reajustarse según sea necesario; h) Identificarse para poder determinar el estado de calibración; i) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición; j) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento. <p>Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los</p>	En la administración municipal se han determinado dispositivos de medición en la prestación del servicio. Este requisito es cumplido mediante el control interno que se realiza en la administración.

	<p>requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas para el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.</p> <p>Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.</p>	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1. GENERALIDADES		
	<p>La organización debe planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> d) demostrar la conformidad del producto e) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y f) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. <p>Esto debe comprender de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.</p>	<p>En la administración municipal se han determinado dispositivos de medición y control en la prestación del servicio.</p> <p>En el plan de desarrollo municipal se han establecido unos indicadores que permiten evaluar la eficacia de los servicios que se ofrecen a la comunidad.</p> <p>El control que se ofrece para determinar que los servicios prestados están dentro de los parámetros exigidos por la ley esta a cargo del interventor de los diferentes proyectos y del empleado responsable de ejercer las funciones de control interno.</p>
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
8.2.1. Satisfacción del cliente.	<p>Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.</p>	<p>La satisfacción de la comunidad en cuanto al servicio prestado se mide a través de los espacios que se han destinados para atender al público, en el cual dan a conocer sus inquietudes, quejas y reclamos.</p>

<p>8.2.2. Auditoria interna.</p>	<p>La organización debe llevar acabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:</p> <p>c) es conforme con las disposiciones planificada, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecido por la organización , y</p> <p>d) se ha implementado y se mantiene de forma eficaz.Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no pueden auditar su propio trabajo.</p> <p>Debe definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificar y la realización de auditorías, par informar de los resultados y para mantener los registros.</p> <p>La dirección responsable del área que esta siendo auditada debe asegurarse de que se toma acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la revisión.</p>	<p>Se ha elaborado un procedimiento documentado que define las disposiciones para realizar auditorías internas al sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con los requisitos exigidos en este numeral.</p> <p>También se creo un documento para planear las auditorias y otro para realizar las acciones necesarias.</p>
----------------------------------	---	---

<p>8.2.3. seguimiento y medición de los procesos</p>	<p>La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.</p>	<p>A este requisito se le dará cumplimiento por medio de las revisiones por la dirección y las de control interno.</p>
--	--	--

<p>8.2.4. Seguimiento y medición de la prestación del servicio.</p>	<p>La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se debe realizar en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar las personas que autorizan la liberación del producto. La liberación del producto y la prestación del servicio no debe llevarse acabo hasta que se hallan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.</p>	<p>El seguimiento y la medición de la prestación del servicio es responsabilidad de la persona que realiza las funciones de control interno y de los interventores de los proyectos.</p>
---	---	--

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	
<p>La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado. La organización debe tratar los productos no conforme mediante una o más de las siguientes maneras.</p> <ul style="list-style-type: none"> d) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada; e) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente; f) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto. <p>Se deben mantener registro de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hallan obtenido.</p> <p>Cuando se origine un producto no conforme, debe someterse una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.</p> <p>Cuando se detecte un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, las organización debe tomar las acciones apropiadas, respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.</p>	<p>Se ha creado un procedimiento documentado que define el manejo y control del producto no conforme detectado en la administración.</p> <p>Además se ha creado un documento para darle el tratamiento a que hubiera lugar a estos productos.</p>
8.4. ANÁLISIS DE DATOS	
<p>La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.</p> <p>El análisis de datos debe proporcionar información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) la satisfacción del cliente, f) la conformidad con los requisitos del producto. 	<p>En la medida en que se implemente el S.G.C de forma integral se puede cumplir con este requisito; aunque en el control interno se realiza el análisis de datos de acuerdo a lo que se pretende verificar.</p>

	<p>g) Las características y tendencia de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y</p> <p>h) Los proveedores.</p>	
8.5. MEJORA		
8.5.1. Mejora continua.	<p>La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p>	<p>La mejora continua se evidenciará en la medida en que se implemente el S.G.C de forma integral y comience a realizarse las auditorías y las revisiones por la dirección.</p>
8.5.2 Acción correctiva.	<p>La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</p> <p>h) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)</p> <p>i) determinar las causas de las no conformidades,</p> <p>j) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,</p> <p>k) determinar e implementar las acciones necesarias,</p> <p>l) registrar los resultados de las acciones tomadas, y</p> <p>m) revisar las acciones correctivas tomadas.</p>	<p>Se ha definido e implementado un procedimiento documentado para llevar a cabo las acciones correctivas, teniendo en cuenta las disposiciones de este numeral.</p>
8.5.3. Acción preventiva.	<p>La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado para:</p> <p>e) determinar las no conformidades potenciales y sus causas.</p> <p>f) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,</p>	<p>Se ha definido e implementado un procedimiento documentado para llevar a cabo las acciones preventivas, teniendo en cuenta las disposiciones de este numeral.</p>

	<ul style="list-style-type: none">g) determinar e implementar las acciones necesarias,h) registrar los resultados de las acciones tomadasi) revisar las acciones preventivas tomadas.	
--	---	--