

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA NTCGP 1000:2004 PARA ALCALDÍA MUNICIPAL BARBOSA
SANTANDER**



**JENNETH KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO
LADY JOHANNA MEDINA VELASCO**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2013**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA NTCGP 1000:2004 PARA ALCALDÍA MUNICIPAL BARBOSA
SANTANDER**

**JENNETH KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO
LADY JOHANNA MEDINA VELASCO**

**Trabajo de grado para optar al título de:
Ingeniero Industrial**

**Director
JOSÉ JOAQUÍN GARCÍA DÍAZ
INGENIERO INDUSTRIAL**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2013

DEDICATORIA

A Dios por acompañarme siempre.

A mi madre, mi padre y toda mi familia porque son mi principal razón para vivir.

A mis profesores por el aporte de sus conocimientos y enseñanzas.

A mis amigos por su compañía, comprensión y alegrías.

LADY JOHANNA MEDINA VELASCO.

Dedico este triunfo a Dios, porque siempre está a mi lado guiándome.

A mis padres ENRIQUE GUERRERO y ESPERANZA SARMIENTO.

A mis HERMANOS por su amor, consejo y cariño enseñarme que el mejor tesoro en esta vida es el estudio.

A mi esposo FREDY BENAVIDEZ y amigos.

KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág
INTRODUCCIÓN	8
1. JUSTIFICACIÓN	23
2. GENERALIDADES DEL PROYECTO	24
2.1. TITULO	24
2.2. MODALIDAD	24
2.3. OBJETIVOS	24
2.3.1. Objetivo General	24
2.3.2. Objetivos Específicos	24
2.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
2.5.ALCANCE	26
2.6. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO	36
3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	37
3.1. INFORMACIÓN BÁSICA	37
3.2. MISIÓN	39
3.3.VISIÓN	39
3.4. NÚMERO DE TRABAJADORES	39
3.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	40
4. MARCO TEÓRICO	41
4.1. Calidad	41

4.2. Sistemas de gestión de calidad.....	41
4.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.....	42
4.4. ETAPAS DE LA CALIDAD.....	43
4.5. EL CICLO PHVA.....	44
4.6. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	45
4.7. HISTORIA DE LA CALIDAD.....	45
4.8. GESTIÓN DE CALIDAD.....	46
4.9. POLITICA DE CALIDAD.....	47
4.9.1. EFICACIA.....	47
4.9.2 EFICIENCIA.....	47
4.9.3 EFECTIVIDAD.....	47
4.9.4 UN PROCESO PUEDE SER EFICAZ EFICIENTE Y/O EFECTIVO.....	48
4.10. PASOS PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS.....	48
4.11. ESTRUCTURA DE LA NORMA NTCGP 1000 2004.....	50
4.12. NORMAS DE REFERENCIA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – NTCGP 1000: 004.....	54
4.13. OTRAS DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS ENTRE LA NTCGP 1000 Y LA ISO 9001:2000.....	55
4.14. MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	56
5.DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	57

5.1. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO.....	57
5.2. DETERMINACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS.....	58
5.2.1. DETECCIÓN DE CAUSAS DE VARIABILIDAD Y DEFECTOS.....	60
5.3. DIAGNÓSTICO INICIAL.....	62
5.4. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO.....	67
5.5. GENERACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO.....	69
5.5.1. DOFA.	69
5.5.2. Estrategia de las 9S's	70
5.5.3 Lluvia de ideas	72
5.5.4 Propuesta de mejoramiento.	72
5.6. CONCLUSIÓN GENERAL.....	73
6.PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ALCALDIA DE BARBOSA, SANTANDER.	74
6.1. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ALCALDÍA DE BARBOSA, SANTANDER.....	74
6.2. PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA NTCGP 1000: 2004 EN LA ALCALDIA DE BARBOSA, SANTANDER.....	75
6.3. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD Y ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES.....	78
6.3.1. Conformación del comité de calidad de la Alcaldía de Barbosa, Santander.	78
6.3.2. Elección del representante de la dirección para los asuntos de la calidad.....	80
6.4. POLÍTICA DE CALIDAD.....	80
6.5. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	80

6.6. MISIÓN	81
6.7. VISIÓN	81
6.8. ALCANCE Y EXCLUSIONES	81
6.8.1. Alcance.	81
6.8.2. Exclusiones.....	82
6.9. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	82
6.10. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVES DE LA ALCALDIA DE BARBOSA, SANTANDER	82
6.11. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	86
6.12. INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	88
6.13. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	92
6.13.1. Análisis de riesgos.....	96
6.13.2. Evaluación del Riesgo	98
6.13.3. Valoración de riesgos.	99
6.13.4. Elaboración del mapa de riesgos.	99
7. DOCUMENTACIÓN	101
7.1. Estructura documental del s.g.c.	101
7.2. MANUALES	101
7.2.1. Manual de calidad.....	102
7.2.2. Manual de Funciones.	102
7.2.3. Manual de Riesgos.	102
7.2.4. Manual de procesos y procedimientos ESBARBOSA.	103
7.2.5. Manual de proceso y procedimientos Alcaldía de Barbosa, Santander.....	103

7.3.PROCEDIMIENTOS.....	103
7.4.GUIAS Y DOCUMENTOS.....	106
7.4.1.Guía para la administración de los riesgos	106
7.4.2.Guía de elaboración de documentos	106
7.4.3. Listado maestro de documentos internos de la Alcaldía de Barbosa, Santander..	109
7.5. Formatos y registros.....	110
7.6. GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2004.....	111
7.7. COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	111
7.8. ACCIONES DE MEJORA.....	112
8.IMPLEMENTACIÓN.....	112
8.1SOCIALIZAR LA DOCUMENTACIÓN SGC A IMPLEMENTAR.....	113
8.2.RECURSOS PARA LA CAPACITACIÓN.....	114
8.3.RESPONSABLES.....	115
8.4.DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES.....	115
8.4.1.PRIMERA JORNADA DE CAPACITACIÓN.....	116
8.4.2 SEGUNDA JORNADA DE CAPACITACIÓN.....	119
8.5.EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES.....	122
9. AUDITORIAS.....	124
9.1.PLANEAR.....	125
9.1.1.Plan de auditoría de calidad.....	125
9.2.EJECUTAR.....	126

9.3.REVISAR.....	127
9.4.INFORMAR.....	127
10.MEJORA.....	128
10.1.ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PLAN DE ACCIÓN.....	128
10.2.REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.....	128
10.3.MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	129
11. VALORACIÓN DEL MEJORAMIENTO DEL PROCESO MISIONAL MEDIANTE INDICADORES.....	133
11.1.DIAGNÓSTICO.....	133
11.2.ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.....	133
11.2.1.ANÁLISIS.....	133
11.2.2.CONCLUSIONES.....	134
11.3.MEJORAMIENTO DEL PROCESO MISIONAL.....	134
11.4.RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS.....	134
12.CONCLUSIONES.....	135
13.RECOMENDACIONES.....	136
14.BIBLIOGRAFIA.....	137

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cumplimiento de los Objetivos.....	36
Tabla 2. Número de trabajadores.....	39
Tabla 3. Etapas de la calidad.....	43
Tabla 4. Historia de la calidad.....	45
Tabla 5. Normas NTCGP 1000: 2004.....	54
Tabla 6. Diagnóstico inicial.....	63
Tabla 7. Factores por puntos.....	67
Tabla 8. Evaluación y análisis de resultados del diagnóstico.....	67
Tabla 9. Análisis DOFA.....	69
Tabla10. Descripción 9 S's.....	70
Tabla 11. Propuestas de mejoramiento.....	72
Tabla 12. Cronograma del plan de trabajo.....	75
Tabla 13. Conformación del comité de Calidad.....	78
Tabla14. Funciones Generales del Comité de Calidad.....	79
Tabla 15: formato para la caracterización de los procesos de la Alcaldía de Barbosa, Santander.....	86
Tabla 16. Caracterizaciones del SGC.....	88
Tabla 17. Formato de indicadores.....	90
Tabla 18. Indicadores del SGC.....	92
Tabla 19. Indicadores de riesgo.....	95
Tabla 20. Probabilidad de Riesgos.....	96
Tabla 21. Impacto del Riesgo.....	97
Tabla 22. Matriz de clasificación, evaluación y respuesta a los riesgos.....	98
Tabla 23. Valoración de los controles.....	99
Tabla 24. Mapa de Riesgos.....	100
Tabla 25. Procedimientos obligatorios.....	104

Tabla 26. Procedimientos del SGC.....	104
Tabla 27. Formatos y registros del SGC.....	111
Tabla 28. Contenido primera jornada de capacitaciones.....	116
Tabla 29. Cronograma primera jornada de capacitaciones.....	117
Tabla 30. Evaluación capacitación primera jornada.....	118
Tabla 31. Contenido de la segunda capacitación.....	120
Tabla 32. Cronograma primera jornada de capacitaciones.....	120
Tabla 33. Evaluación capacitación segunda Jornada.....	122
Tabla 34. Mejoramiento en el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de calidad en la Alcaldía.....	129

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama.....	40
Figura 2. Ciclo PHVA.....	44
Figura 3. Gestión de calidad.....	46
Figura 4. Política de calidad.....	47
Figura 5. Un proceso puede ser eficaz y/o efectivo.....	48
Figura 6. Mejora continua del sistema de Gestión de Calidad.....	56
Figura 7. Mapa de procesos.....	85
Figura 8. Programa de Riesgos.....	92
Figura 9. Documentación del SGC.....	101

LISTA DE DIAGRAMAS

	Pág.
Diagrama 1. Diagrama de causa-efecto para cada punto crítico1.....	60
Diagrama 2. Diagrama de causa-efecto para cada punto crítico 2.....	61
Diagrama 3. Diagrama de causa-efecto para cada punto crítico.....	61
Diagrama 4. Diagrama de causa-efecto para cada punto crítico.....	62
Diagrama 5. Plan de auditorías.....	124

LISTA DE GRÁFICAS.

	Pág.
Gráfica 1. Diagnóstico general.....	59
Gráfica 2. Diagnóstico inicial NTCGP 1000: 2004.....	68
Gráfica 3. Grado de cumplimiento después de la propuesta.....	132

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. Diagnóstico general.....	140
ANEXO B. Caracterizaciones de los procesos.	141
ANEXO C. Acta y resoluciones.....	149
ANEXO D. Manual de Calidad.....	155
ANEXO E. Listado Maestro de Documentos.....	163
ANEXO F. Manual de Funciones.....	188
ANEXO G. Planes De AuditoriA y planes de mejoramiento.....	250
ANEXO H. Listados de Asistencia a capacitaciones.	267
ANEXO I. Fotos de las capacitaciones.	272
ANEXO J. Cargos.....	273
ANEXO K. Indicadores de los procesos.	276
ANEXO L. Carta de la ALCADIA.....	287
ANEXO M. Acta capacitaciones del proyecto.....	300
ANEXO N. Manual ESBARBOSA.....	301
ANEXO O. Acta creación del comité de calidad.....	340
ANEXO P. Acta de compromiso de actualización de norma.....	341
ANEXO Q. Acta de organización para las auditorias.....	342
ANEXO R. Acta diseño de la matriz de riesgos.....	343
ANEXO S. Definición de las caracterizaciones.....	352
ANEXO T. Matriz de riesgos.....	378
ANEXO U. Procedimientos.....	410
ANEXO V. Plan transito.....	421
ANEXO W. Sensibilización y capacitación.....	422
ANEXO X. Manual de Riesgos.....	423
ANEXO Y. Evidencias Jornadas de aseo.....	430
ANEXO Z. Encuesta y tabulación de satisfacción del usuario.....	439

RESUMEN

TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2004 PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARBOSA SANTANDER.*

AUTORES: JENNETH KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO
LADY JOHANNA MEDINA VELASCO**

PLABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de Calidad, Rama Ejecutiva del poder público del orden Nacional, ley 100 de 1993, Decreto del 2004, NTCGP 1000:2004.

DESCRIPCIÓN:

Esta norma está dirigida a todas las entidades y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades de sus usuarios. La orientación de está promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales, así como su combinación e integración.El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en la Rama Ejecutiva del Poder Público, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden Nacional.

Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, lo definido en la ley 100 de 1993 y el Decreto del 2004, y de modo general en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública.

En este proyecto se describe el diseño, la documentación, la implementación y evaluación del Sistema de gestión de la Calidad para la Alcaldía de Barbosa, Santander, bajo los lineamientos de la norma NTCGP 1000:2004. De esta manera los Sistemas de Gestión de Calidad son una herramienta útil para desarrollar los objetivos y lograr la satisfacción de los usuarios y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades de sus usuarios. La orientación de está promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales, así como su combinación e integración.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánica. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: Ing. José Joaquín García Díaz.

ABSTRACT

TITLE: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AS THE ALIGNMENTS OF THE NTCGP STANDARD 1000:2004 FOR MUNICIPAL MAYORALTY OF BARBOSA SANTANDER*

AUTHORS: JENNETH KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO
LADY JOHANNA MEDINA VELASCO**

KEY WORDS: Quality Management System, Executive Branch authority of the National Order, Law 100 of 1993, Decree 2004, NTCGP 1000:2004.

DESCRIPTION:

This standard is addressed to all entities and seeks to improve its performance and its ability to provide services that meet the needs of its users. The orientation is promoting the adoption of a process-based approach, which is to identify and manage effectively, numerous activities relate to each other. One advantage of this approach is the ongoing control that it provides over the linkage between the individual processes as well as their combination and integration. The system of quality management will be developed and put into operation in the Executive Branch of the Public, and the necessary administrative management for the development of the functions of the other branches of government in the national order.

Also in the Regional Autonomous Corporations, as defined in Law 100 of 1993 and Decree 2004, and generally in companies and organizations providing public services and public nature homecare.

This project describes the design, documentation, implementation and evaluation of the system of quality management for mayor of Barbosa, Santander, under the guidelines of NTCGP 1000:2004. In this way Quality Management Systems are a useful tool to develop the objectives and achieve customer satisfaction and aims to improve their performance and their ability to provide services that meet the needs of its users. The orientation is promoting the adoption of a process-based approach, which is to identify and manage effectively, numerous activities relate to each other. One advantage of this approach is the ongoing control that it provides over the linkage between the individual processes as well as their combination and integration.

* Grade Project

** Physics Mechanics Engineering Faculty. Industrial Engineering . Dir: Ing. Jose Joaquin Garcia Diaz.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad es importante en la creación de productos o servicios en una organización, para conseguir el éxito en el mercado. El impacto de esto radica en la exigencia de los clientes, es por esto que las entidades deben ser competitivas e innovadoras en cuanto los servicios y productos que ofrecen.

De esta manera los Sistemas de Gestión de Calidad son una herramienta útil para desarrollar los objetivos y lograr la satisfacción de los usuarios, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma (NTCGP 1000:2004) establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios en Colombia.

Esta norma está dirigida a todas las entidades y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades de sus usuarios. La orientación de esta promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales, así como su combinación e integración.

En este estudio se documenta, implementa y evalúa un Sistema de Gestión de Calidad en la ALCALDIA MUNICIPAL BARBOSA SANTANDER, basado en los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004, con el propósito de enfocar sus procesos hacia la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo, dando cumplimiento a las estrategias planteadas por el Gobierno nacional para la evidencia de la transparencia de la administración pública.

1. JUSTIFICACIÓN

La Norma NTCGP 1000: 2004 tiene la ventaja de contribuir al mejoramiento en el desempeño de las organizaciones que la aplican debido a que incorpora elementos claves tales como el mayor enfoque hacia el usuario, el manejo por procesos y el mejoramiento continuo. La implementación del sistema de calidad, además de hacer más eficientes las entidades genera una nueva cultura enfocada hacia la máxima calidad y crear una estructura de procesos permanente que con el mantenimiento adecuado garantiza su supervivencia.

Por esto la Alcaldía de Barbosa, Santander tiene la necesidad de brindar un buen servicio y lograr una certificación enfocada hacia el mejoramiento continuo, sabiendo que los principales objetivos de un Sistema de Gestión de Calidad es lograr ser más eficientes y eficaces y garantizar ante la ciudadanía el adecuado ejercicio del control fiscal, todo esto a través de una herramienta de reconocimiento pública.

En el estudio se pretende dar un apoyo a **LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BARBOSA SANTANDER**, que busca implementar y certificar un sistema de gestión, cumpliendo con los lineamientos y requisitos establecidos en las Normas Técnicas Colombianas, ayudar a llevar de forma organizada y eficiente todos los procesos que se realizan en la alcaldía para poder brindar un mejor servicio, apoyo y satisfacción a sus usuarios, en todas las áreas que ellos lo requieran, estar preparados para las auditorias internas que se hagan para que puedan rendir informe de sus procesos y recursos, mantener honestidad y credibilidad en sus acciones frente a las personas, entidades y empresas que en la actualidad están apoyando esta entidad y así lograr a mediano y largo plazo cumplir con las expectativas de la comunidad.

2. GENERALIDADES DEL PROYECTO.

2.1. TITULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2004 PARA ALCALDÍA MUNICIPAL BARBOSA SANTANDER.

2.2. MODALIDAD: Práctica empresarial.

2.3. OBJETIVOS

2.3.1. Objetivo General: Documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de Calidad en la ALCALDIA MUNICIPAL BARBOSA SANTANDER, basado en los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004

2.3.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico que incluya las actividades de mejoramiento de los procesos misionales que haya desarrollado previamente la empresa y los resultados obtenidos.
- Identificar el estado actual de la empresa con relación a los requisitos de la Norma NTCGP 1000: 2004, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.
- Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en la ALCALDIA MUNICIPAL DE BARBOSA SANTANDER en cada una de las etapas que conlleva la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- Documentar los procesos desarrollados en la ALCALDIA MUNICIPAL BARBOSA SANTANDER por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTCGP 1000:2004.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la ALCALDIA MUNICIPAL BARBOSA SANTANDER estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.
- Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.

2.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Las organizaciones mejor calificadas a nivel internacional, se caracterizan por enfocar sus valores misionales en la satisfacción del usuario, el mejoramiento continuo, y ser aquellas donde el recurso humano se sienta más a gusto, y es en este aspecto donde un Sistema de Gestión de calidad , se vuelve una herramienta imprescindible para aquellas organizaciones que deseen mejorar el clima organizacional de su entorno.

Entre los problemas que se identificaron inicialmente en la ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARBOSA SANTANDER se encontró una necesidad de mejoramiento de sus procesos, con el fin de brindar un mejor servicio y de crecer como organización. Para ésta es importante generar confianza entre sus habitantes, fidelizándolos a través de la mejora continua. También es necesario el

mejoramiento de las operaciones para generar una imagen corporativa que atraiga a las empresas o personas que realizan aportes a la organización.

En la investigación preliminar que se realizó, encontramos otros problemas que requieren una solución. La Alcaldía de Barbosa, Santander presenta una distribución disfuncional de cargos, donde se puede observar que una misma persona se responsabiliza de funciones de otros cargos, que no necesariamente son afines, lo cual genera desorganización en sus procesos productivos, ineficiencia en la organización e insatisfacción al usuario.

Así como este problema, se buscó identificar otros a lo largo del proyecto, los cuales no generen valor al proceso productivo de la Alcaldía de Barbosa, Santander y deben ser regulados para el correcto funcionamiento, la implementación de la norma NTCGP 1000:2004 y su proceso de implementación por la Norma NTCGP 1000:2009 para obtener una certificación.

2.5. ALCANCE.

El alcance de este estudio es llegar de manera significativa por medio del Sistema de Gestión de la Calidad a través de sensibilizaciones y capacitaciones a los funcionarios de la Alcaldía de Barbosa, mejorando su sistema productivo, a partir de la implementación y evaluación de la Norma de Calidad NTCGP 1000:2004, el mejoramiento de un proceso misional, el seguimiento de la Documentación y la ejecución de las auditorías que identifiquen inconsistencias y oportunidades de mejora. Al finalizar el proyecto, se pretende entregar la documentación correspondiente, donde se especifique la metodología implementada y sus respectivos resultados. Esta documentación estará conformada por el informe del diagnóstico inicial, manual de calidad, programa de auditorías, listado maestro de documentos, registros donde certifiquen las capacitaciones y el mejoramiento de

proceso misional al cual se le encontraron inconformidades, fotos y documentos anexos. De esta manera, la Alcaldía de Barbosa contará con un programa completo de mejoramiento continuo que será utilizado como base para la toma de decisiones y su certificación, teniendo en cuenta que las propuestas de mejora deben continuar desarrollándose en la empresa, aunque finalice el estudio realizado mediante el proyecto de grado.

2.6. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO.

La siguiente tabla se realizó con el fin de visualizar los capítulos donde se desarrolló y cumplió cada uno de los objetivos específicos del proyecto:

Tabla 1. Cumplimiento de los Objetivos.

Objetivo	Descripción	Cumplimiento del Objetivo
1	Elaborar un diagnóstico que incluya las actividades de mejoramiento de los procesos misionales que haya desarrollado previamente la empresa y los resultados obtenidos.	Capítulo 5
2	Identificar el estado actual de la empresa con relación a los requisitos de la Norma NTCGP 1000: 2004, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.	Capítulo 5
3	Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en la ALCALDIA MUNICIPAL DE BARBOSA SANTANDER en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Capítulo 8

4	Documentar los procesos desarrollados en la ALCALDIA MUNICIPAL BARBOSA SANTANDER por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTCGP 1000:2004.	Capítulo 7
5	Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la ALCALDIA MUNICIPAL BARBOSA SANTANDER estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.	Capítulo 8
6	Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.	Capítulo 9, 11 y Anexos
7	Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.	Capítulo 10

Fuente: Autores del proyecto.

3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.

3.1. INFORMACIÓN BÁSICA.

Alcaldía Municipal de Barbosa, Departamento de Santander

Alcalde Municipal: Maryury Roció Galeano Jiménez

Página Web: www.alcaldiadebarbosa.gov.co.

El municipio de Barbosa está localizado en el extremo sur del departamento de Santander, en límites con el departamento de Boyacá, en la provincia de Vélez y Ricaurte, sobre la ribera del río Suárez entre las montañas que conforman la cordillera Oriental a una distancia de la capital del país de 190 km y de

Bucaramanga a 214 km . Territorialmente posee una ubicación estratégica sobre la vía principal pavimentada nacional N° 45 que comunica a Bogotá con Bucaramanga, por lo que a Barbosa se le conoce como la “Puerta de Oro de Santander”.La cabecera municipal de Barbosa está localizada sobre la margen izquierda del río Suárez, presenta las siguientes coordenadas a los 05° 55’ 57” de latitud Norte y 73° 37’ 16” de longitud al Oeste del meridiano de Greenwich. El área total del Municipio es de 46.43 km², de los cuales corresponden al área rural que se distribuyen entre los 1570 msnm, básicamente en el extremo norte del territorio, sobre el río Suárez, y los 2050 msnm en límites con Vélez, Güepsa.

Límites del municipio

Barbosa limita por el norte, con el municipio de Güepsa; por el sur con el municipio de Puente Nacional, por el oriente con el río Suárez y el municipio de Moniquirá (Boyacá) y por el occidente con los municipios de Vélez y Guavatá. Con Vélez, limita a lo largo de la cuchilla de Santa Rosa, en una longitud de 7.5 km; hacia el extremo sudoeste, con Guavatá en cerca de medio kilómetro, por el sur con Puente Nacional a lo largo de la quebrada Semiza, en un trayecto de tres y medio kilómetros, hasta su afluencia con el río Suárez. De allí, con el río Suárez de por medio, limita con el departamento de Boyacá, el cual a la altura del puente de la Libertad, sobre la vía nacional (Tunja-Bucaramanga), describe un amplio arco con dirección norte. La longitud del límite oriental sobre la ribera es de unos 14,3 km .

El municipio de Barbosa se comunica con Bogotá por Puente Nacional, Chiquinquirá, carretera pavimentada en su mayor parte y da inicio a la transversal del Carare (Puerto Berrío, sobre el río Magdalena) y vía Tunja. También posee un aeropuerto, de utilidad para equipos de aviación bimotor. Extensión total: 46.43 km².¹

¹ Tomado de: Alcaldía municipal de Barbosa, Santander. <http://barbosa-santander.gov.co/index.shtml>.

3.2. MISIÓN

El concejo Municipal de Barbosa Santander es una corporación administrativa pública de elección popular que tiene como misión Coadyuvar en la consecución del bienestar de la ciudadanía, toda vez que los integrantes son representantes de la misma, que propende por el desarrollo sostenible y mejoramiento continuo en el cumplimiento de las funciones del municipio y en la eficiente prestación de sus servicios ejerciendo control social, con la participación activa de la población y adoptando planes y programas de desarrollo económico y social que contribuyan con el bienestar de los sectores tanto urbano como rurales acordes a los principios constitucionales y en cumplimiento de los fines del Estado.

3.3. VISIÓN

Para el año 2013, el Concejo Municipal de Barbosa, estará consolidado como una gran corporación capaz de enfrentar los retos y cambios que generan la gran ubicación geográfica del municipio y su pujante desarrollo agro-turístico, comercial y de servicios, con credibilidad en el ejercicio de sus funciones reglamentarias y administrativas donde la concertación se privilegiará dando un alto contenido social.²

3.4. NÚMERO DE TRABAJADORES.

En la siguiente tabla 2 se muestra el número de empleados que cuenta la Alcaldía de Barbosa, Santander, en el presente año.

² Tomado de: <http://barbosa-santander.gov.co/index.shtml>

Tabla 2. Número de trabajadores.

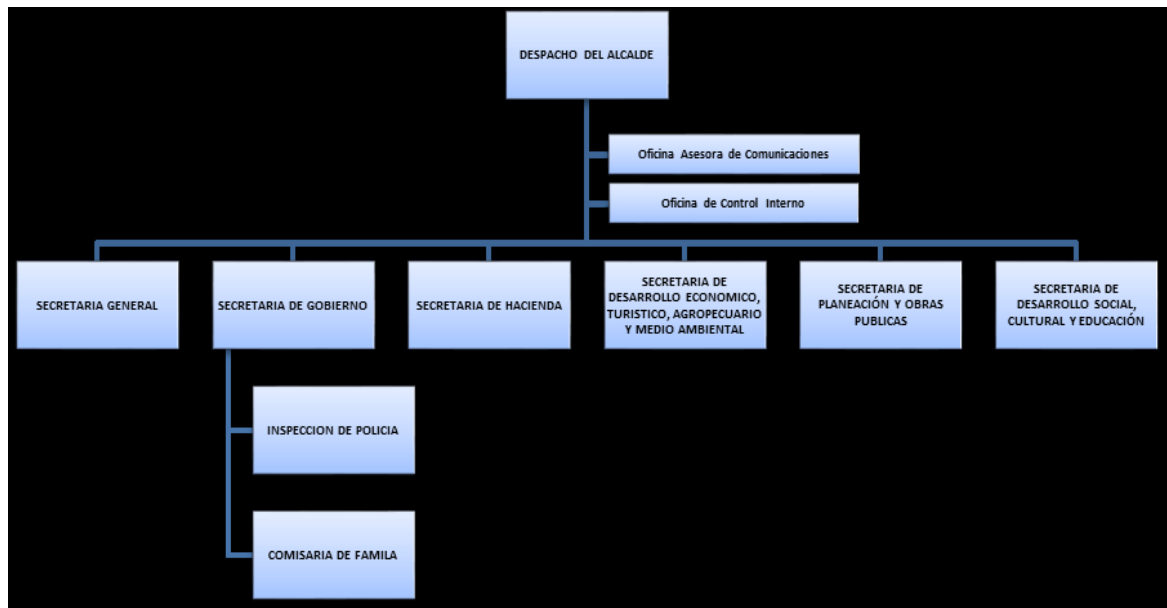
Número de empleados directos	11 EMPLEADOS EN NOMINA
Número de empleados indirectos	33 EMPLEADOS EN OPS
Número de empleados en el área del proyecto donde se desarrollará la práctica.	44 EMPLEADOS

Fuente: Autores.

3.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Los cargos de los funcionarios (**Anexo J**) y La estructura organizacional de la Alcaldía de Barbosa, Santander se observa en el siguiente esquema:

Figura1. Organigrama



Fuente: Autores.

4. MARCO TEÓRICO.

Para colocar en contexto este estudio, es necesario abordar los conceptos de calidad y sistemas de gestión, NTCGP 1000:2004. El término “calidad” puede tener muchos significados y acepciones de acuerdo como sea usado.

4.1. Calidad.

En el ámbito industrial, empresarial y organizacional la “calidad” es entendida como el grado en que un producto o servicio (o incluso toda una organización) cumple con unos requisitos intrínsecos, que pueden haber sido explícitos bien sea porque el cliente así lo ha indicado, el Estado o lo exige la organización, o que, aunque no son explícitos, su incumplimiento supone una pérdida de competitividad, de valor agregado, o ambas.

4.2. Sistemas de gestión de calidad.

El propósito de un sistema de calidad es permitir conseguir, mantener y mejora la calidad. Es improbable que pudiera producir y mantener la calidad requerida a menos que la empresa se dote de la organización adecuada. La calidad no es una cuestión de suerte, tiene que ser dirigida. Jamás ningún esfuerzo humano, ha tenido éxito sin haber sido planeado, organizado y controlado de alguna forma. El sistema de calidad es una herramienta y, como cualquier herramienta, puede ser un activo valioso (o puede ser maltratada, abandonada o mal empleada).

Dependiendo de la estrategia, los sistemas de calidad le permiten alcanzar todas las metas de calidad. Tienen un propósito similar a los sistemas de control

financiero, sistemas de tecnología de información, sistemas de control de inventarios y sistemas de dirección de personal. Estos organizan los recursos para poder alcanzar ciertos objetivos, estableciendo reglas y una infraestructura que, si se siguen y mantienen, proporcionarían los resultados deseados. Ya se trate de gestionar costos, inventarios, personal o calidad, se necesitan sistemas para enfocar el pensamiento y el esfuerzo de las personas hacia los objetivos prescritos. Los sistemas de calidad se enfocan en la calidad de lo que la organización produce, no considerando a los individuos que la componen, sino a la organización como un todo³.

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

Para la Norma GP 1000, en el sector público es importante el cumplimiento en lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. La denominación NTCGP empleada para designar esta norma corresponde a las siglas de “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”. Esta sigla no debe confundirse con la sigla NTC correspondiente a Norma Técnica

³ Tomado de: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/>

Colombiana, utilizada por el Organismo Nacional de Normalización en la redacción de otras normas técnicas de carácter voluntario.⁴

4.4. ETAPAS DE LA CALIDAD

Las etapas de la calidad, nos permite realizar y tener conocimiento durante el proceso de implementación de la Norma NTCGP 1000:2004.

TABLA 3. Etapas de la calidad.

Etapas de la calidad	Descripción
Inspección	Enfoque de la calidad basado en los atributos del producto según requisitos de conformidad. La calidad se entiende como una etapa final de la elaboración de los productos. Requiere un personal especializado en la función de evaluar respecto a una tabla de atributos técnicos y de mercados.
Control	Enfoque de la calidad basado en el control de los procesos de producción. Aunque se mantiene el objetivo de la conformidad de los productos respecto a los requerimientos técnicos y demarcado, la calidad se expande a todo el proceso de producción y no solo a una etapa final. En este sentido, es crucial la documentación de los procesos, la recolección de datos de desempeño, la auto-inspección y la retroalimentación dentro del flujo de procesos.
Aseguramiento	Enfoque de la calidad basado en el cambio de perspectiva en el producto hacia un sistema de calidad. Por lo tanto, los énfasis en el proceso ya no están puestos solamente en el cómo se está haciendo, sino en el cómo se debería hacer. En este sentido, son cruciales la documentación de procesos, el establecimiento de procedimientos, las instrucciones de trabajo, la planeación y control. Sin embargo, el control se centra en procesos de auditoría que llevan al aseguramiento, logro del diseño, proceso y resultados.
Gestión	Enfoque de la calidad como filosofía de gestión y dirección. Desde esta perspectiva la calidad como concepto, y expresada en principios, prácticas y técnicas se difunde por toda la organización. En este sentido, la calidad es responsabilidad de todos los miembros de la organización y no de grupos o funciones especializadas. Incluye los conceptos de conformidad, control y auditoría, para avanzar hacia la mejora continua, la orientación al cliente interno y externo, y el enfoque en el trabajador motivado y comprometido. En conclusión, la calidad pasa a ser un recurso estratégico de las empresas, que debe ser gestionado.

Fuente: Dale y Plunkett (1990)

⁴ Tomado de: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009, pp. 1

4.5. EL CICLO PHVA

El ciclo PHVA es de gran importancia para el desarrollo de este estudio ya que fue tomado como herramienta de apoyo en cada una de las etapas dentro del proceso de implementación de la norma.

Figura 2. Ciclo PHVA.



Fuente: Página [sena.edu.co/cursos virtuales/NTCGP 1000:2004](http://sena.edu.co/cursos-virtuales/NTCGP-1000:2004)

El ciclo PHVA o ciclo Deming, consta de 4 etapas que se enuncian y detallan brevemente a continuación:

Planear: en la planeación se definen las políticas, se establecen los objetivos, se preparan las actividades qué y cómo se realizarán.

Hacer: se ejecutan las actividades que se planearon previamente.

Verificar: se le hace seguimiento a las actividades realizadas para evaluar el desempeño.

Actuar: con base en la información obtenida en el paso anterior, se ejecutan las acciones tendientes a mejorar o corregir lo hecho.

4.6. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Los principios de Gestión de Calidad garantizan en el estudio valores y un mejoramiento continuo en la Alcaldía de Barbosa, Santander.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Son los 8 principios de gestión de la calidad los cuales la alta dirección debe utilizar para conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.⁵

4.7. HISTORIA DE LA CALIDAD.

La historia de la calidad no termina en el año 2004, pero debido a la implementación de la Norma NTCGP 1000:2004, se observa hasta ese año.

⁵ tomado de: <http://www.sena.edu.co/cursos virtuales/NTCGP 1000:2004>

TABLA 4. Historia de la calidad.

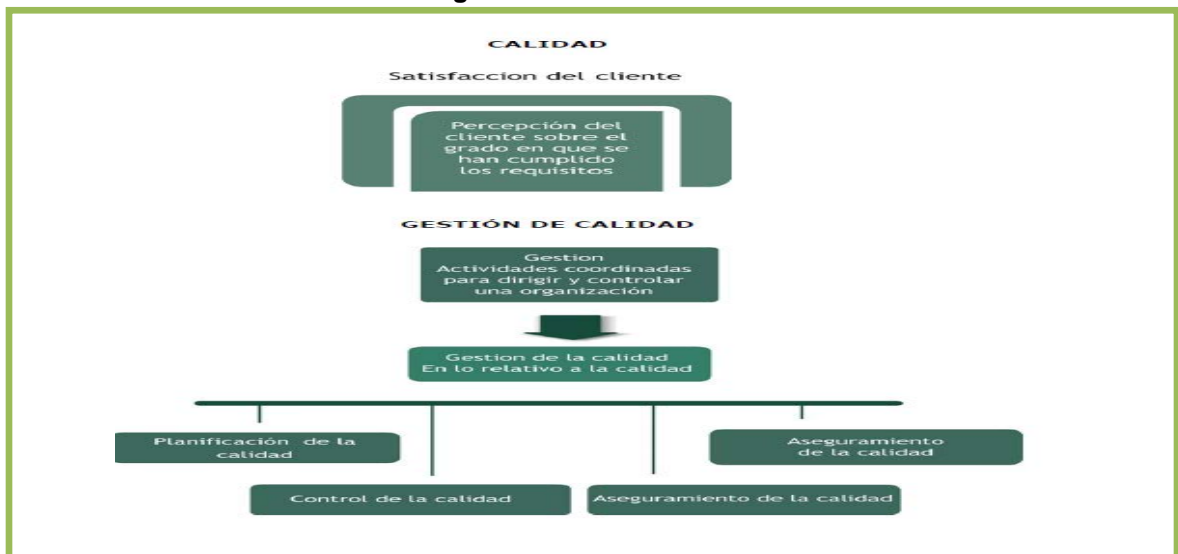
UBICACIÓN EN EL TIEMPO	1980 - 1994					1995 - 2004		
ETAPAS DE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	ADMINISTRACIÓN TOTAL DE LA CALIDA					REESTRUCTURACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS		
HECHOS IMPORTANTES	Empieza a verse la calidad como una ventaja competitiva	La Ford, empieza un programa de calidad con apoyo del Dr. Deming.	Deming expone en una publicación los principios en los que se debe basar la administración de las organizaciones para mejorar su competitividad en forma continua.	Aparecen las normas ISO serie 9000 para estandarizar los enfoques de sistemas de aseguramiento de calidad que existían a la fecha	Motorola Inicia la aplicación del programa seis sigma con el propósito de mejorar la calidad de sus productos, logrando así obtener el premio Malcolm Baldrige	Se empiezan a evidenciar reestructuraciones en las empresas y a enfocarse en lo que es clave para ellas, repensando su misión y visión.	Segunda Actualización de las normas ISO serie 9000	Publicación de la Norma NTC GP 1000 para gestionar la calidad en las entidades del sector público colombiano
						El sistema seis sigma fue adoptado, enriquecido y generalizado en la industria de Estados Unidos.		El movimiento por la calidad empieza a profundizar en prácticas directivas, metodologías y estrategias para impactar la cultura organizacional

Fuente: Página sena.edu.co/cursos virtuales/NTCGP 1000:2004

4.8. GESTIÓN DE CALIDAD.

La figura 3. Muestra las actividades y los requisitos que se tienen en cuenta para lograr como objetivo la satisfacción del usuario o la calidad del servicio.

Figura 3.Gestión de calidad.

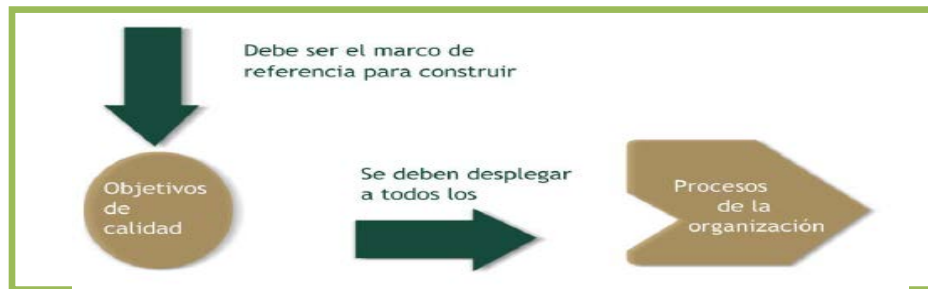


Fuente: Página sena.edu.co/cursos virtuales/NTCGP 1000:2004

4.9. POLITICA DE CALIDAD.

La figura 4 aclarará donde inicia y los objetivos de la Alcaldía con el único fin de ofrecer calidad a todos los servicios.

Figura 4. Política de calidad.



Fuente: Página sena.edu.co/cursos virtuales/NTCGP 1000:2004

4.9.1. EFICACIA.

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (Trabajar por objetivos y alcance de resultados).

La medición de la eficacia se denomina en la ley 872 de 2003 como una medición del resultado. Es lograr los resultados esperados.

4.9.2 EFICIENCIA.

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (alcanzar el objetivo propuesto, optimizando los recursos utilizados y con excelente calidad).

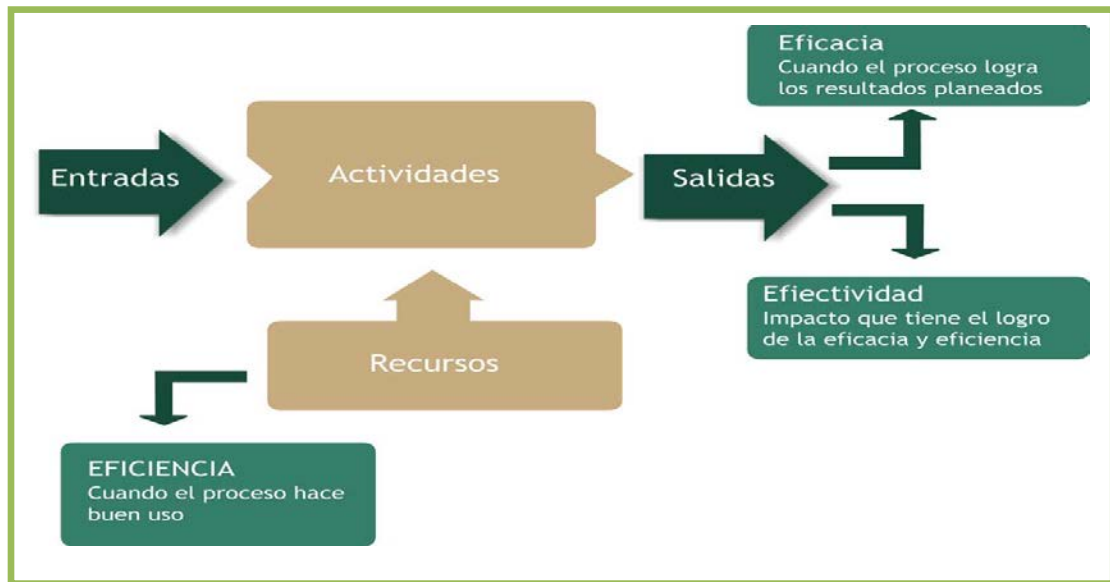
4.9.3 EFECTIVIDAD.

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. La medición de la efectividad se denomina en la ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

4.9.4 UN PROCESO PUEDE SER EFICAZ EFICIENTE Y/O EFECTIVO.

La figura 5 es una guía para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos de la Alcaldía de Barbosa, Santander.

Figura 5. Un proceso puede ser eficaz y/o efectivo.



Fuente: [Página sena.edu.co/cursos virtuales/NTCGP 1000:2004](http://Página.sena.edu.co/cursos_virtuales/NTCGP_1000:2004)

4.10. PASOS PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS.

Los pasos para implementar el Sistema de Gestión de calidad en el sector público son:

- Lograr compromiso de la dirección : Convencer a los directivos acerca de la necesidad de implementar el SGC así como de los beneficios que traerá a la entidad, dentro de los cuales se pueden mencionar la eficacia, eficiencia y efectividad de la entidad.

- Sensibilizar a todos los funcionarios: que los funcionarios entiendan que es un sistema de gestión de calidad, por qué se va a implementar, cuáles son sus roles dentro del SGC.
- Configurar SGC: Identificar clientes, productos y servicios, definir política y objetivos de la calidad, procesos y sus interrelaciones, realizar red de procesos.
- Realizar diagnóstico del SGC de la entidad: Identificar cuáles de los requisitos de la norma se están cumpliendo actualmente y cuáles no.
- Definir plan de acción por procesos: de acuerdo al resultado de diagnóstico se definen las actividades que se deben desarrollar para lograr el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTCGP 1000: 2004.
- Implementar: Consolidar de planes de acción .
- Realizar Plan de Mejora continua.
- Desarrollar auditorías internas de calidad: Se hace un seguimiento a los procesos de la entidad para verificar que cumplen los requisitos de la NTC.GP 1000.
- Recibir auditoria de certificación, solo si la entidad lo solicita.
- Asegurar mantenimiento y mejora continua del sistema: establecer actividades continuas de seguimiento para garantizar que las actividades implementadas se sigan cumpliendo y mejorando. ⁶

Es posible, para una entidad, adaptar su(s) sistema(s) de gestión de la calidad existente(s) para que cumpla con los requisitos de esta norma.

⁶ Tomado de: pág. [http:// www.unipamplona.edu.co/unipamplona/beneficiosdelsgc.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/beneficiosdelsgc.jsp)

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

4.11. ESTRUCTURA DE LA NORMA NTCGP 1000 2004

La norma está conformada por 8 capítulos, los 3 primeros capítulos contienen:

- Introducción
- Objeto y campo de aplicación
- Términos y Definiciones

Los últimos 5 capítulos contienen los requisitos, es decir, lo que la entidad debe cumplir para poder decir que tiene implementado un SGC.

Capítulo 1: Introducción NTCGP 1000

- La introducción hace énfasis en que esta norma surge en respuesta a lo establecido en el artículo 6º de la ley 872.
- La orientación de esta norma promueve la adopción del enfoque basado en procesos.
- LA NTCGP 1000:2004 sigue la metodología del ciclo PHVA
- La NTCGP 1000:2004 se aplica para tener un SGC en la entidad y todo sistema de gestión se basa en esta metodología.

- La estructura de la NTCGP1000 también está basada en los principios de gestión de la calidad para La Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios.
- Este SGC debe entenderse como una herramienta de gestión que comparte algunos elementos con otros sistemas, por eso es posible que con el cumplimiento de la NTCGP 1000:2004 se da cumplimiento total o parcial a otros sistemas necesarios para la entidad.

Capítulo 2: Objeto y campo de aplicación de la NTCGP1000:2004.

El Objeto de ésta norma es especificar los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, aplicable a entidades a las que se refiere la Ley 872 de 2003. Este sistema se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social, en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

APLICACIÓN

Las siguientes son las entidades a las que la ley 872 obliga a cumplir con los requisitos de la NTCGP 1000:2004.

- ENTIDADES DE NIVEL NACIONAL
- CORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES
- SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL
- EMPRESAS Y ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS.

CAPÍTULO 3: Términos y definiciones.

El capítulo 3 de la norma se ocupa de aclarar los términos necesarios para entender los SGC de las entidades públicas.

CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

De acuerdo a la estructura anterior, este capítulo contiene requisitos generales, que debe cumplir una entidad para, establecer, mantener, implementar y mejorar un SGC.

La mayor parte del capítulo, hace referencia a la documentación, menciona, por ejemplo, cuáles son los documentos con los que debe contar una entidad, para garantizar una eficaz planificación de sus Procesos.

CAPÍTULO 5.

Este capítulo hace referencia a las responsabilidades o compromisos que debe tener la dirección de la entidad frente al sistema:

- Asegurar el enfoque al cliente.
- Establecer política y objetivos de calidad
- Definir responsabilidades para lograr los objetivos y, la forma en que los procesos y funcionarios se van a comunicar.
- Revisar que el SGC cumpla con los objetivos, requisitos y traiga beneficios a la entidad.

CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

Este capítulo nombra los recursos con los que debe contar una entidad para realizar sus procesos.

Para que un proceso funcione requiere de un talento humano competente, una infraestructura adecuada y un ambiente de trabajo necesarios para lograr que los productos o servicios prestados por la entidad satisfagan a los usuarios o clientes.

CAPITULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Este capítulo menciona los requisitos que deben cumplir los procesos de la entidad, encargados y relacionados con la prestación de los servicios o realización del producto.

Este capítulo se dedica a las actividades del hacer de la entidad. por ejemplo, que para realizar un producto o prestar un servicio se debe hacer una planificación, que en algunos casos se requiere de un diseño y desarrollo, en los cuales se necesita definir los requisitos de los usuarios frente a un servicio o un producto, que, a su vez, necesitan adquirir bienes y servicios para la realización, y que debe controlar la prestación del servicio o la realización del producto.

CAPITULO 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

Este capítulo hace referencia a los requisitos de seguimiento, medición, análisis y mejora continua que debe realizar la entidad para asegurar la eficacia eficiencia y efectividad del SGC.⁷

⁷ Tomado de: La página del Sena. <http://www.sena.edu.co/cursos virtuales/NTCGP 1000:2004>

4.12. NORMAS DE REFERENCIA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – NTCGP 1000: 2004.

En la siguiente tabla, se podrá encontrar relacionadas las Normas Internacionales, que el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), tomaron como referencia para la construcción de la NTCGP: 1000:2004.

Es importante para la implementación de la norma conocer la relación entre normas.⁸

TABLA 5. Normas NTCGP 1000: 2004.

Normas	Propósito	Relación con la NTCGP1000
NTC- GP 1000: 2004 Sistema de Gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios – Requisitos	Esta es la norma de requisitos que deben cumplir todas las entidades y organismos a los cuales aplica la ley 872 de 2003, para cumplir eficazmente con los requisitos del cliente y con los requisitos reglamentarios aplicables, para conseguir e incrementar la satisfacción del cliente. Está orientada a la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.	No Aplica
NTC-ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario	Presenta los principios de la gestión de la calidad y la definición de términos utilizados por la familia de normas ISO 9000.	La NTCGP 1000: 2004 toma los principios, fundamentos y vocabulario. En los principios define dos adicionales: 1. Coordinación, cooperación y articulación 2. Transparencia Respecto al vocabulario, selecciona 52 términos y
		definiciones que tienen mayor aplicación en el sector público

⁸ Tomado de: la norma pública NTCGP 1000:2004. Pg. 34.

<p>NTC-ISO 9001: 2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos</p>	<p>Esta es la norma de requisitos que debe emplearse en cualquier tipo de organización para conseguir e incrementar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento eficaz de sus requisitos y los requisitos reglamentarios aplicables. Está orientada a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>La NTCGP 1000: 2004 tiene los mismos requisitos.</p> <p>Respecto al objeto, hace referencia a la satisfacción social y en el campo de aplicación a las entidades del estado referenciadas en la ley 872 de 2003.</p> <p>En el numeral 7.4 Adquisición de bienes y servicios para las entidades del estado aplica una legislación particular (Ley 80 ---- actualmente derogada por la ley 1550 XXX)</p>
<p>NTC-ISO 9004: 2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Recomendaciones para la Mejora del Desempeño</p>	<p>Esta norma guía proporciona ayuda para la mejora de su sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La norma ISO 9004 abarca tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>El sistema NTCGP 1000:2004 no tiene una norma particular para la mejora del desempeño.</p> <p>Esta norma se podría tener en cuenta para la mejora continua del SGC de la entidad.</p>
<p>NTC-ISO 19011:2002 – Directrices para la Auditoría Medioambiental y de la Calidad</p>	<p>Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de calidad definidos. Se puede usar esta norma tanto internamente como para auditar a los suministradores.</p>	<p>El sistema NTCGP 1000:2004 no tiene una norma particular para auditar el sistema, pero da como referencia esta norma para la planificación y realización de</p>
		<p>auditorias internas al SGC de la entidad</p>

4.13. OTRAS DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS ENTRE LA NTCGP 1000 Y LA ISO 9001:2000.

Estas dos normas se aplican, cuando su objetivo es lograr, constantemente, la satisfacción del cliente con sus productos y servicios, es decir, cuando se necesita evidenciar la capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios aplicables y, para mejorar el sistema de gestión de la calidad. Aunque las dos normas están organizadas en un formato, fácilmente comprensible con términos que son reconocidos por todos los sectores de actividad y, para todos los grupos de productos, incluyendo los proveedores de servicios, la NTCGP 1000:2004 utiliza algunos términos propios del Sector público.

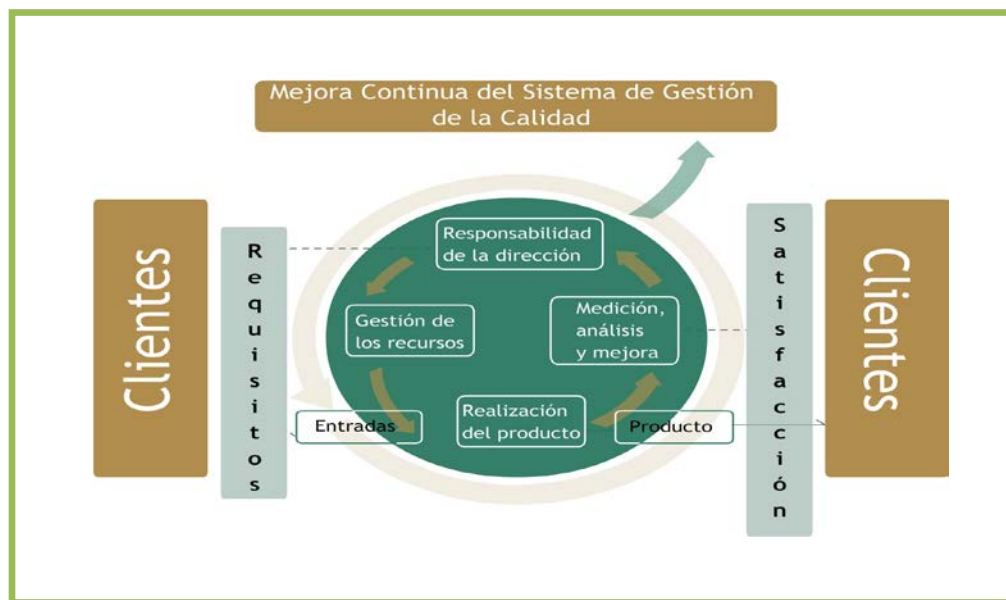
Hay cinco capítulos en la norma que especifican las actividades que deben ser consideradas, cuando se implante el sistema.

- 4.- Sistema de Gestión de la Calidad
- 5.- Responsabilidad de la dirección
- 6.- Gestión de recursos
- 7.- Realización del producto
- 8.- Medición, análisis y mejora.⁹

4.14. MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

En la figura 6 se describe el mejoramiento del sistema de gestión de calidad tomado como base para aclarar dudas del debido proceso de mejora a todo el personal capacitado.

Figura 6. Mejora continua del sistema de Gestión de Calidad.



Fuente: Página, sena.edu.co/cursos virtuales/NTCGP 1000:2004

⁹ Tomado de: <http://www.sena.edu.co/cursos virtuales/NTCGP 1000:2004>

5. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El diagnóstico realizado tuvo como propósito identificar el estado de la Alcaldía de Barbosa, Santander con respecto a los requisitos en la norma NTC GP 1000:2004. El diagnóstico se realizó bajo la supervisión del Ingeniero Jorge Figueroa y se presentó ante el comité de calidad del Sistema para su conocimiento.

5.1. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO.

El diagnóstico del sistema de gestión de la calidad es la fase inicial del proyecto con el cual se pretendía tomar una imagen del estado actual de la alcaldía respecto al grado de aplicación de la norma NTCGP1000:2004. Para esta fase se desarrolló a una serie de actividades de recolección de información sobre la Alcaldía acerca del estado actual de su Sistema de Gestión de la Calidad. Esto se realizó a través de entrevistas y reuniones entre el estudiante Practicante UIS autores del proyecto y los jefes de las diferentes dependencias de la alcaldía.

Para poder darle un trámite más eficiente al proceso de diagnóstico del Sistema de gestión de calidad se realizó una socialización con los funcionarios de la alcaldía en la cual se expuso las fases en la que se dividía el proyecto, la metodología a utilizar, y se respondieron cuestionamientos iniciales de los funcionarios tal que se comenzara a asumir una cultura de calidad dentro de la alcaldía lo cual aumentaría el compromiso de cada uno frente a la implementación del sistema.

5.2. DETERMINACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS.

Para la determinación de los puntos críticos de la Alcaldía de Barbosa, se usó una lista de chequeo donde se realizó una evaluación general para determinar el estado en que se encuentra la organización respecto a sus procesos misionales y así tener claro el punto de partida para el desarrollo de los objetivos propuestos. Esta lista de chequeo que se puede ver en el **Anexo A**, nos da el diagnóstico inicial general de la Alcaldía.¹⁰

Para recoger la información realizamos entrevistas a los administrativos y personal de cada proceso con el fin de conocer el estado actual de la Alcaldía. Las preguntas de cada proceso se calificaron de la siguiente forma:

SI: se califica con el 100% para cada pregunta que responda como sí.

NO: se califica con 0% para cada pregunta que se responda como no.

Evaluación y análisis de resultados del diagnóstico general

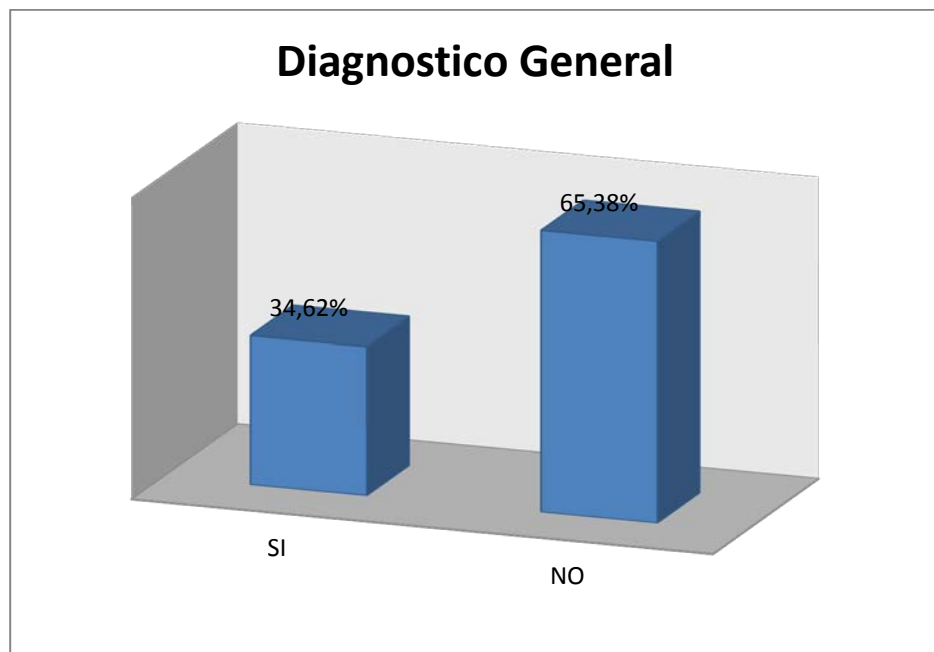
Se suman el total de respuestas marcadas como SI y como NO.

Total de preguntas: 26 **SI: 9 NO: 17**

La evaluación arroja que los procesos misionales en LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARBOSA SANTANDER, se encuentran funcionando en un 34.65% de una manera adecuada para el funcionamiento y en un 65.38% con necesidades de mejora a corto mediano y largo plazo.

¹⁰ La lista de chequeo para el desarrollo del Diagnóstico se referencia con las fuentes de información en actividades en jornadas, siguiendo la metodología planteada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

GRAFICA 1. Diagnóstico general.



Fuente: Autores

Puntos críticos identificados:

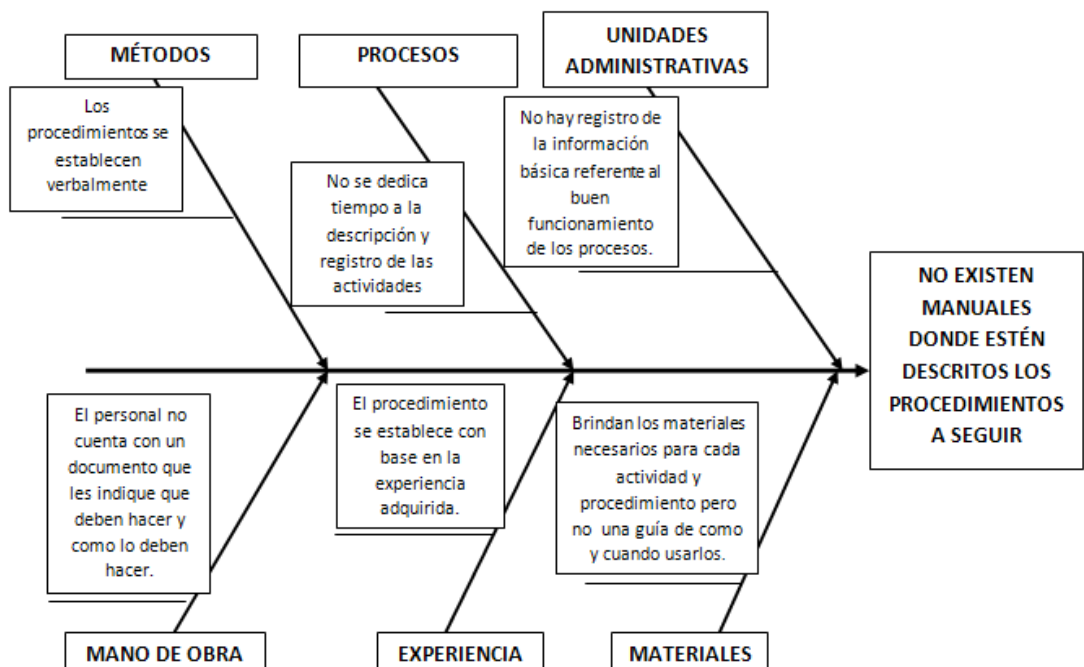
- No existen manuales donde estén descritos los procedimientos a seguir.
- No existen mediciones que permitan revisar las operaciones, y establecer indicadores, para comparar desempeños.
- No existe una adecuada segregación de funciones.
- No se realiza la adecuada recolección de basuras.
- No se realiza las capacitaciones adecuadas al personal para su respectivo desempeño.
- No se cuenta con un sistema formal de retroalimentación adecuado para conocer las opiniones del cliente.

5.2.1. DETECCIÓN DE CAUSAS DE VARIABILIDAD Y DEFECTOS.

El Diagrama causa-efecto se utiliza para identificar las causas que generan los puntos críticos identificados. Se usó el diagrama de causa-efecto. En este se establecieron las causas principales y secundarias las cuales permiten una evaluación completa de los problemas e identificación. Para establecer las causas se usó la técnica de lluvia de ideas.

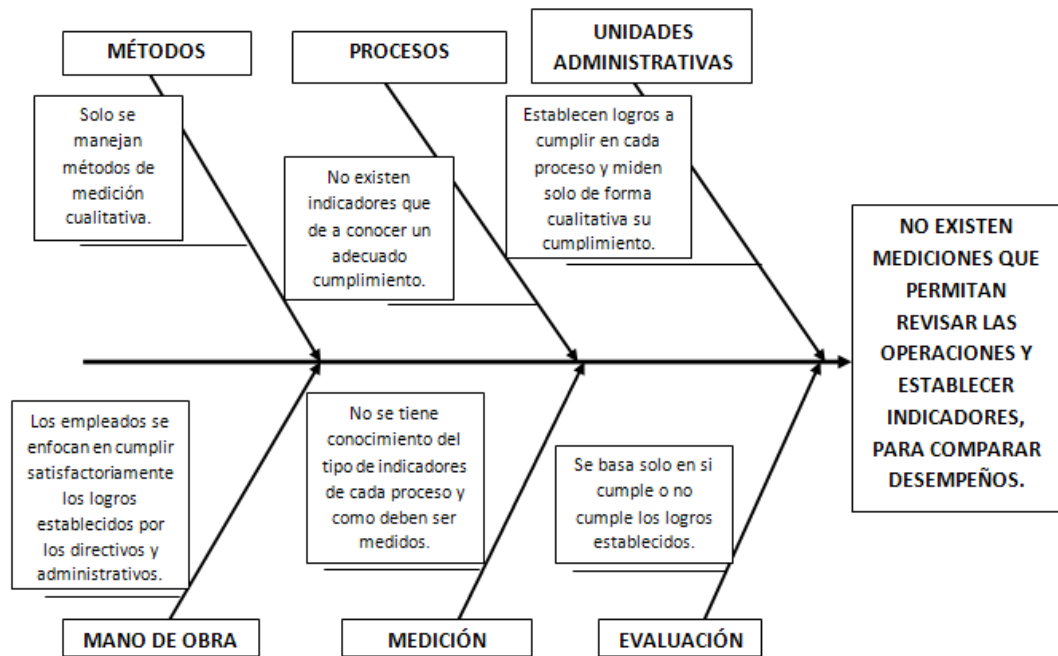
Nota: para el punto crítico 3, segregación de funciones se elaboró un manual de funciones, el cual será expuesto más adelante, donde se especifica las actividades que cada uno debe cumplir en la Organización para su eficiente funcionamiento. **Ver anexo F.**

DIAGRAMA 1. Diagrama de causa-efecto para cada punto crítico1.



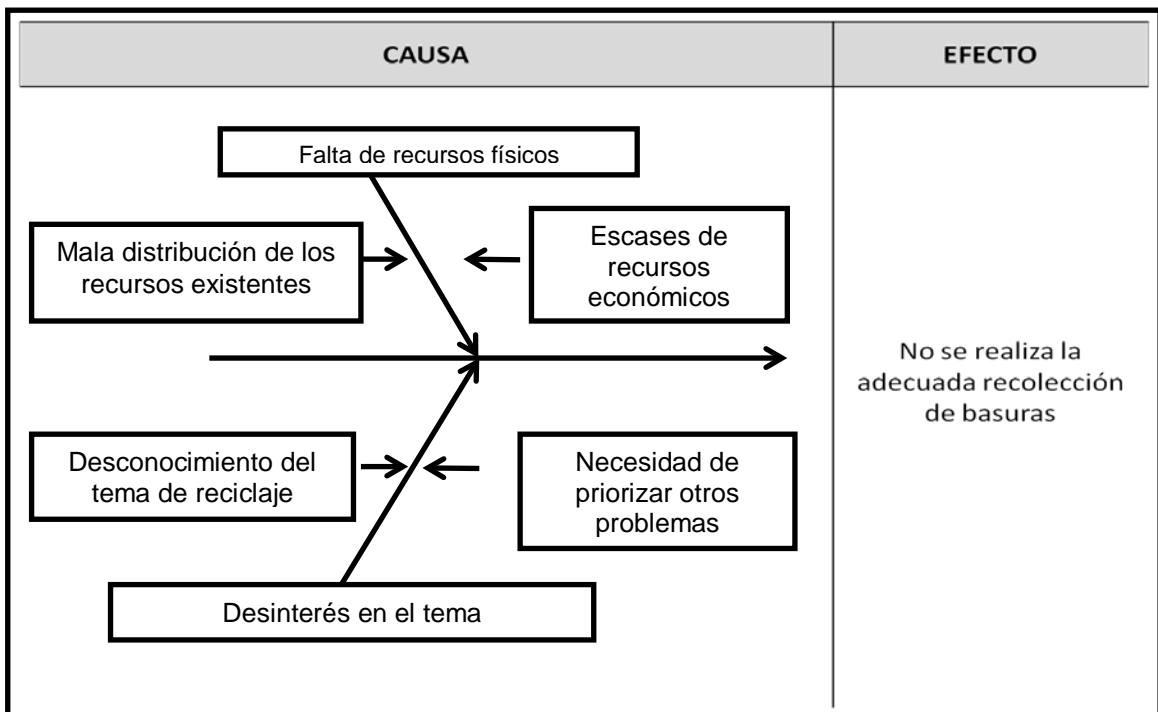
Fuente: Autores

DIAGRAMA 2. Diagrama de causa-efecto para cada punto crítico 2.



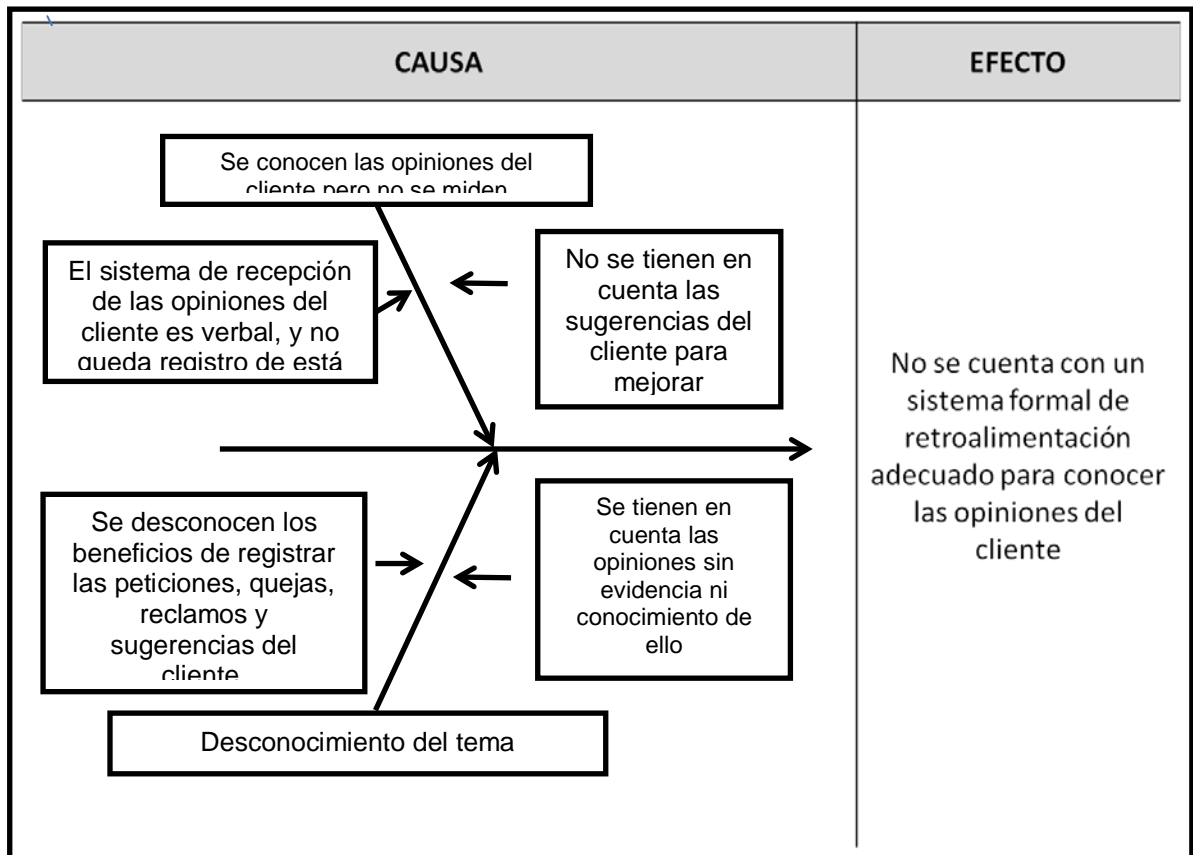
Fuente: Autores.

DIAGRAMA 3. Diagrama de causa-efecto para cada punto crítico.



Fuente: Autores

DIAGRAMA 4. Diagrama de causa-efecto para cada punto crítico.



Fuente: Autores

5.3. DIAGNÓSTICO INICIAL.

Una vez identificados los puntos críticos establecidos anteriormente, se realizó una evaluación de cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004, siendo ese diagnóstico el punto de inicio y principal fundamento para la implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad. Antes de realizar el diagnóstico, se socializó al personal de la organización sobre el sistema de gestión de calidad, con el fin de facilitar la implementación de los procedimientos de la NTC GP 1000:2004.

Los numerales de la norma y sus requisitos pertinentes se calificaron de la siguiente forma:

CUMPLE: se califica con el 100% para cada punto que cumpla.

NO CUMPLE: se califica con el 0% para cada punto que no cumpla.

NA: no aplica.

TABLA 6. Diagnóstico inicial.

REQUISITOS		CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	
4. Sistemas de Gestión de la Calidad	4.1 Requisitos Generales	X		Existe evidencia de la identificación de actividades en los procesos.	
	4.2 Requisitos de Documentación.	4.2.1 Generalidades	X		Algunos procesos cuentan con documentación.
		4.2.2 Manual de Calidad		X	No existe un manual de calidad.
		4.2.3 Control de Documentos		X	No existe evidencia de elaboración, control y aprobación de documentos.
		4.2.4 Control de Registros	X		Existen formatos que cumplen con la norma de gestión de calidad.
5. Responsabilidad por la dirección	5.1 Compromiso con la dirección		X	No existe un sistema de gestión de calidad. No existe un acompañamiento al cliente.	
	5.2 Enfoque al cliente	X		Se realizan evaluaciones de control al recurso humano y encuestas.	
	5.3 Política de Calidad		X	No hay evidencia.	
	5.4 Planificación	5.4.1 Objetivo de calidad		X	No hay evidencia.
		5.4.2 Planeación del sistema		X	No hay evidencia.
	5.5 Responsabilidad autoridad y comunicación	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	X		Existe una delegación de responsabilidades, pero no dentro de un sistema de gestión de calidad.
		5.5.2 Responsabilidad por la dirección		X	Al no existir un sistema de gestión de calidad no existe un responsable o comité de calidad.
		5.5.3 Comunicación interna	X		Se establecen procesos de comunicación pero no dentro de un sistema de gestión de calidad
	5.6 Revisión por la dirección	5.6.1 Generalidades		X	Al no existir un sistema de gestión de calidad no hay revisión por parte de la dirección.
		5.6.2 Información de entrada para la revisión		X	Al no existir un sistema de gestión de calidad, no hay información para revisión.
		5.6.3 Resultados de la revisión		X	Al no existir un sistema de gestión de calidad no se generan resultados del mismo.

6. Gestión de recursos	6.1 Provisión de Recursos			X	Al no existir un sistema de gestión de calidad no se en asignados recursos para este.
	6.2 Recursos Humanos	6.2.1 Generalidades	X		Existen manual de funciones y formatos de seleccón de personal.
		6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	X		Existen registros de actividades, habilidades y experiencia del recurso humano.
	6.3 Infraestructura			X	No cuenta con la infraestructura adecuada para brindar un buen servicio a sus clientes.
	6.4 Ambiente de trabajo			X	La infraestructura y el clima laboral no son óptimos para la realización de todas las labores.
7. Realización del Producto	7.1 Planificación de la realización del producto.		X		Existe evidencia de realización de controles y verificación.
	7.2 Procesos relacionados con el cliente	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.	X		Por ser una entidad prestadora de servicios tiene claro los requisitos a cumplir para el servicio.
		7.2.2 Revisión de los requisitos del producto		X	La organización revisa los requisitos relacionados con el servicio, mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas de la revisión. Sin embargo no se encuentra controlado con un sistema de gestión de calidad, que garantice la ejecución de las acciones.
		7.2.3 Comunicación con el cliente.	X		Existe la programación de reuniones con el cliente, buzones de sugerencias y normas de convivencia.
	7.3 Diseño y desarrollo	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.	N.A	N.A	No aplica debido a que es una entidad prestadora de servicios.
		7.3.2 Elementos de Entrada para el diseño y desarrollo.	N.A	N.A	No aplica debido a que, es una entidad prestadora de servicios.
		7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.	N.A	N.A	No aplica debido a que es una entidad prestadora de servicios.
		7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	N.A	N.A	No aplica debido a que, es una entidad prestadora de servicios.

		7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	N.A	N.A	No aplica debido a que, es una entidad prestadora de servicios.
		7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	N.A	N.A	No aplica debido a que, es una entidad prestadora de servicios.
		7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	N.A	N.A	No aplica debido a que, es una entidad prestadora de servicios.
	7.4 Compras	7.4.1 Proceso de compras		X	No existe procedimiento establecido de selección de proveedores, así como el registro de esta operación.
		7.4.2 Información de las compras		X	No existen requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos. No existen requisitos para la calificación del personal. No existen requisitos del sistema de gestión de calidad.
		7.4.3 Verificación de los productos comprados.		X	No existe una implementación de verificación para la inspección de requisitos del producto comprado.
	7.5 Producción y prestación del servicio	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.		X	La Alcaldía planifica y lleva a cabo la producción y suministro de servicio bajo condiciones controladas, pero no se encuentra dentro del sistema de gestión de calidad.
		7.5.2 Validación procesos producción y prestación del servicio	X		Validan los procesos en la prestación del servicio pero no existe un control adecuado de esta validación.
		7.5.3 Identificación y trazabilidad	X		Existe la trazabilidad del servicio y se lleva un buen control de este.
		7.5.4 Propiedad del cliente		X	La comunidad identifica, verifica, y protege la propiedad del usuario, suministrada para incorporación en el servicio pero no está dentro del S.G.C
		7.5.5 Preservación del producto	X		La Alcaldía está velando por preservar el servicio durante el proceso interno y la entrega prevista para la conformidad de los requisitos.

	7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición		N.A	N.A	No aplica porque no hay un control de revisión y mantenimiento de los equipos, así como la actualización de los programas computacionales que son necesarios para la realización de los procesos.
8. Medición, análisis y mejora	8.1 Generalidades			X	La Alcaldía planifica e implementa los procesos de monitoreo, medición, análisis y mejoramiento necesarios para demostrar la conformidad de los procesos, sin embargo no están controlados por un sistema de gestión de calidad.
	8.2 Seguimiento y medición	8.2.1 Satisfacción del cliente		X	No existen métodos que evalúen la satisfacción del cliente.
		8.2.2 Auditoría Interna		X	Al no existir un sistema de gestión de calidad no se llevan a cabo auditorías internas que reflejen la conformidad con las disposiciones planeadas de la norma.
		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		X	Como no cuenta con un sistema de gestión de calidad no lleva a cabo un seguimiento de procesos y no hay indicadores que midan el impacto sobre la conformidad con los requisitos del servicio y sobre la eficacia del sistema de gestión de calidad.
		8.2.4 Seguimiento y medición del producto		X	No existen mecanismos de retroalimentación, con el fin de conocer la percepción del cliente respecto al servicio recibido.
	8.3 Control del producto no conforme			X	Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionados con el servicio no conforme no se encuentran definidos en un procedimiento documentado.
	8.4 Análisis de datos			X	Al no contar con un sistema de gestión de calidad la organización no cuenta con un sistema de recolección y análisis de datos para medir la satisfacción y conformidad del cliente respecto de los requisitos de la norma de gestión de calidad.
	8.5 Mejora	8.5.1 Mejora continua		X	No existe un sistema de gestión de calidad y procedimiento de mejora.
8.5.2 Acción correctiva			X	Al no contar con un sistema de gestión de calidad no existen procedimientos documentados para eliminar las no conformidades con el objetivo de que no vuelvan a presentarse.	
8.5.3 Acción preventiva			X	No toman acciones para prevenir las causas de las no conformidades.	

Fuente: Autores.

5.4. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO.

En la evaluación y análisis de resultados se sumó el total de cada valoración (cumple y no cumple): Debido a que todos los capítulos de la norma no son de la misma importancia durante el proceso, se realizó factor por puntos, explicado en la siguiente tabla:

Tabla 7. Factores por puntos.

Numeral	Requisitos de la NTCGP 1000: 2004	% PORCENTAJE DE PESO
4.	Sistemas de Gestión de la Calidad.	15%
5.	Responsabilidad por la dirección.	20%
6.	Gestión de recursos.	20%
7.	Realización del producto.	15%
8.	Medición, análisis y mejora.	30%

Fuente: Autores del proyecto.

Dependiendo de cada peso que se le asignó a cada capítulo de la norma de Gestión Pública NTCGP 1000: 2004, en la siguiente tabla se observa el porcentaje de cumplimiento de la norma en la Alcaldía del Municipio de Barbosa, Santander.

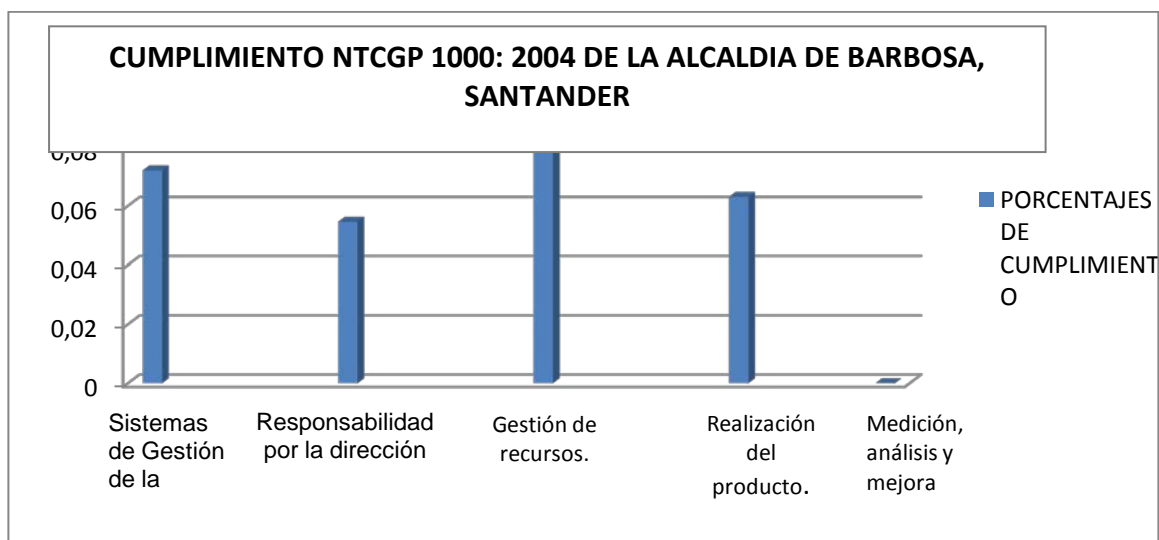
Tabla 8. Evaluación y análisis de resultados del diagnóstico.

Numeral	Requisitos de la NTCGP 1000: 2004	% PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4.	Sistemas de Gestión de la Calidad	9%
5.	Responsabilidad por la dirección.	5.45%
6.	Gestión de recursos.	8%
7.	Realización del producto.	5.25%
8.	Medición, análisis y mejora.	0%

Fuente: Autores del proyecto.

Grado de cumplimiento norma: 27.70%.

GRAFICA 2. Diagnóstico inicial NTCGP 1000: 2004.



Fuente: Autores

De acuerdo con el análisis de los porcentajes obtenidos del diagnóstico inicial se concluyó:

- La evaluación arroja que en **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARBOSA SANTANDER**, solo tiene cumplimiento de la norma NTCGP 1000:2004 un **27.70%** no cumplimiento un **66.00%** y un **6.3%** de la norma que no aplica para esta organización.
- Los cinco puntos críticos ayudan a identificar los principales problemas que hay que solucionar en la organización.
- Aunque no existía una política y objetivos de calidad claros, algunos funcionarios de la Alcaldía de Barbosa, Santander entendían el fin de la organización.
- no existen manuales de administración de riesgos, manuales de calidad o procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejora.

5.5. GENERACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO.

Para la generación de estas propuestas se optó por varios métodos, donde, después de revisar los puntos críticos dados en la lista de chequeo del diagnóstico general inicial (**Anexo A**), se establecieron las propuestas definitivas.

5.5.1. DOFA: Haciendo uso de la matriz DOFA, se hizo el análisis interno, teniendo en cuenta las opiniones de los empleados de la Alcaldía, que son las personas encargadas de entregar el servicio ofrecido, y para el análisis externo se consultaron las páginas web de organizaciones que implementaron el sistema de gestión de calidad. Esta matriz nos muestra los puntos que debemos fortalecer, y en donde se deben enfocar las propuestas de mejoramiento.

En la siguiente tabla se observa la matriz DOFA en la Alcaldía de Barbosa, Santander y que se tuvo como fuente de información para la implementación de la Norma pública.

TABLA 9. Análisis DOFA.

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Sentido de pertenencia de todos los miembros de la Alcaldía• Comunicación interna.• Compromiso de alta gerencia.• Dirección clara.• sostenibilidad económica• Buena imagen de los administradores en la comunidad Barboseña.	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo del gobierno.• Apoyo del sector de desarrollo.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Falta de estandarización de procesos.• Inadecuada segregación de funciones.• Faltan métodos cuantitativos para evaluar los procesos.	<ul style="list-style-type: none">• Disminución de la credibilidad de la Alcaldía de Barbosa.

Fuente: Autores

5.5.2. Estrategia de las 9S's: La metodología de las 9S's es un método para organizar el área de trabajo, especialmente si es una área de trabajo compartida. Esta nueva aproximación agrega 4 nuevas características, como; puesto de trabajo organizado, respectiva función de cada trabajador, eficacia en el servicio y compromiso con la Alcaldía, las cuales dan valor a la metodología, no solo llevándola a nivel personal o de área de trabajo, sino que ya existe un acercamiento para aplicar el método de orden y organización en la Organización. Las 9 eS's que se manejan en la actualidad y las cuales se implementaron en la Alcaldía por medio de sensibilización, se mencionan a continuación.

TABLA 10. Descripción 9 S's.

NIVEL	S	DESCRIPCIÓN
COSAS	Seiri (Clasificar)	<p>Describir todos los elementos que se encuentran en el área de trabajo y seleccionar lo que es realmente necesario. Los pasos a seguir son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer los estándares para las cosas necesarias e innecesarias. • Eliminar todas las cosas innecesarias • Establecer un área determinada para colocar las cosas sobre las que se tienen duda y encargarse de ellas lo más pronto posible. • Marcar aquellos objetos que no pueden ser descartados en forma inmediata. • Establecer mecanismos para prevenir tiempos innecesarios de retorno. • Monitorear la situación y mejorarla siempre que sea posible.
	Seiton (Ordenar)	<p>Asignar lugar fijo a cada elemento necesario. Se recomiendan los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decida en qué lugar se van a guardar las cosas. • Decida cuanto espacio se necesita. • Implemente controles visuales. • Mueva todos los objetos a su lugar correcto. • Monitoree la situación y mejórela en cuanto sea posible.

	Seiso (Limpiar)	Tener limpio y en buen funcionamiento el lugar de trabajo. Para llevar a cabo este paso se deben seguir las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Quitar toda la suciedad y el polvo. • Eliminar las fuentes de contaminación en cuanto sea posible o por lo menos contenga la suciedad. • Hacer que la limpieza sea más fácil mejorando el acceso a las áreas o proporcionando el equipamiento y los materiales de limpieza correctos. • Pintar el área. • Introducir programas y horarios de limpieza. • Monitoree la situación y mejórela cuando sea posible.
PERSONAS	Seiketsu (Bienestar Personal)	Estado en que la persona puede desarrollar de manera fácil y cómoda todas sus funciones, a través de la limpieza mental y física. Se debe de insistir en la necesidad de vestir con ropa limpia y seguir reglas de seguridad.
	Shitsuke (Disciplina)	Se debe generar el habito de que el lugar que de utiliza siga las otras 4S's. Para poder generar esta disciplina es recomendable realizar las siguientes actividades: auditorias, comunicación, capacitación.
	Shikari(Constancia)	En este punto es clave la constancia de seguir la metodología y aquí la responsabilidad cae en las personas. Cada una de las personas para poder tener esa constancia necesita: presentar buenos hábitos, voluntad de acción, practicar y aplicar, preservar y comunicar.
ORGANIZACIÓN	Shitsukoku (Compromiso)	Entramos en el nivel de las empresas, donde es necesario que todos los elementos de la empresa se comprometan con la metodología. Este se ve reflejado en la siguiente frase: "Hombre que lucha un día es bueno, pero si lucha un año es mejor, pero si un hombre lucha toda la vida es imprescindible." Para esto debemos de seguir las siguientes acciones: compromiso personal, participa y actuar.
	Seisho (Coordinación)	La coordinación necesaria para seguir preservando la metodología, se define como la actividad armónica de las partes que cooperan en una función para el logro de objetivos. Esta coordinación se ve reflejada en las siguientes acciones: trabajo en equipo, entrega de trabajos con calidad y en mantener unidad de propósito.

	Seido (Estandarización)	La estandarización en toda la organización implica una serie de actividades que involucran a todos los miembros de la empresa y que los hace partícipes de la metodología y su proceso: hacer las cosas de manera diferente, celebrar los logros.
--	----------------------------	---

Fuente: Autores

Se realizaron jornadas de capacitación para que los funcionarios logran establecer las 9`S en la Alcaldía de Barbosa, Santander, sobretodo en su puesto de trabajo, logrando la disciplina del personal.

5.5.3 Lluvia de ideas: Una vez claros los puntos críticos de la empresa, por este método se toman ideas acerca de las posibles propuestas de mejora. Después de aplicar este método tomamos las propuestas, que según el criterio de selección, son válidas.

5.5.4 Propuesta de mejoramiento.

Las propuestas de mejoramiento, en el estudio de la Alcaldía de Barbosa, Santander, están en la tabla 11.

TABLA 11. Propuestas de mejoramiento.

PROPUESTAS	No. IDENTIFICACIÓN
Establecer la documentación donde se describan los procedimientos primordiales para el cumplimiento de los objetivos de la Alcaldía.	1
Establecer planes de contingencia que garanticen la continuidad de los procesos.	2
Establecer los indicadores y mediciones necesarias para evaluar los procesos y tomar medidas de mejora.	3

Establecer la ubicación de canecas de basura, identificando el tipo de desechos que deben ir en cada una.	4
Realizar un cronograma de capacitaciones a los voluntarios del proceso servicio centro vida, para mantener a los voluntarios al tanto de los cambios hechos en la organización.	5
Diseñar encuestas de servicio al cliente, para formalizar las opiniones, sugerencias, quejas, y peticiones que puedan servir para el mejoramiento continuo. Se debe definir el lugar de recepción de estas sugerencias así como su evaluación.	6
Integrar el sistema de las 9 S's para organizar el área de trabajo, especialmente las áreas de trabajo compartidas.	7

Fuente:Autores

5.6. CONCLUSIÓN GENERAL.

- A partir del resultado que arrojó el estudio, se observó que en la Alcaldía de Barbosa, hace falta el conocimiento sobre la calidad.
- Los resultados del estudio, dieron a entender que el proceso misional que requiere una mejora es la formación ciudadana, tal análisis se complementa con lo obtenido en los puntos críticos.
- Las herramientas y los conceptos expuestos anteriormente ayudarán en la implementación de las propuestas de mejora.

6. PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ALCALDIA DE BARBOSA, SANTANDER.

La planificación y el diseño del SGC en la Alcaldía de Barbosa, Santander es la primera estructura y la base del proyecto.

6.1. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ALCALDÍA DE BARBOSA, SANTANDER.

En la planificación se definió la estructura organizativa del Sistema de Gestión de la Calidad de la alcaldía de Barbosa y el cronograma general, así mismo se determinaron las actividades a efectuar para cerrar la brecha existente entre el Sistema de Gestión de la Calidad de la alcaldía y los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000:2004 con el fin dar una pauta para dar cumplimiento a los objetivos del proyecto, evitando pérdida de tiempo y de recursos.

La Alcaldía comprometida con el cumplimiento de la ley 872 de diciembre del 2003, una vez realizado el análisis de la situación actual de la organización ha comenzado la planificación del SGC. Dicha etapa consiste en la definición de los siguientes aspectos:

- Cronograma de las actividades a realizar en el proyecto.
- Conformación del comité de calidad.
- Política de calidad.
- Alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mapa de procesos de la Alcaldía de Barbosa, Santander.
- Caracterización de los procesos.
- Indicadores.
- Capacitación y sensibilización al personal.

6.2. PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA NTCGP 1000: 2004 EN LA ALCALDIA DE BARBOSA, SANTANDER.

La tabla 12 muestra de forma general las actividades realizadas para implementar el sistema de gestión de calidad en la Alcaldía de Barbosa, Santander.

Tabla 1. Cronograma del plan de trabajo.

AÑO	2012												2013				
	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5					
FASEMES																	
PLANIFICACIÓN																	
EJECUCIÓN																	
CAPACITACIÓN																	

Fuente: Autores del proyecto.

Planificación

- Realización de la presentación inicial del proyecto a los funcionarios de la Alcaldía de Babosa, Santander, a través de la cual se dio a conocer el objetivo del proyecto, la importancia de la participación activa de cada uno de ellos para culminar con éxito el proceso.
- Conformación del equipo de trabajo.
- Realización del diagnóstico inicial: Visita para revisión de los procesos.
- Elaboración del informe de diagnostico inicial por parte del equipo de trabajo.
- Comunicación: presentación del informe de diagnostico inicial ante el comité de calidad.
- Diseño del plan de trabajo que permitiría la buena marcha de la implementación del SGC.

Ejecución

- Planeación del SGC:
 - Estableciendo el alcance
 - Identificación de requisitos
 - Definición de la política y objetivos de calidad
 - Revisión de la misión y la visión institucional
 - Creación de mecanismos de apoyo como el comité de calidad.

- Estipulación de la estructura de procesos de la entidad a través de la revisión de cada puesto de trabajo para conocer cada una de las labores de los funcionarios (trabajo de campo)
- Definición de la verdadera estructura organizativa de la Alcaldía de Barbosa, Santander y estructuración de un manual de funciones para cada uno de los cargos con sus respectivas funciones, requisitos legales y de formación.
- Documentación del SGC:
- Creación mapa de procesos.
- Definición de procedimientos de cada uno de los procesos.
- Recolección de información para elaborar formatos de los procedimientos.
- Elaboración de formatos.
- Elaboración de caracterizaciones bajo la estructura del ciclo PHVA.
- Definición de la estructura de indicadores por proceso.
- Construcción de la metodología para el control de los documentos y registros, elaboración y adecuación de los documentos propios de la operación de los procesos
- Comunicación: Presentación, revisión y aprobación al Comité de Calidad de la Documentación del SGC.
- Implementación y promoción del SGC estructurando un plan de comunicaciones ante la organización.

- Seguimiento y control a la implementación a través de la supervisión por parte de las Autoras del proyecto.
- Comunicación: informar el avance de la implementación ante el comité de calidad.

Capacitación.

- Realización de la jornada de sensibilización inicial para lo cual se envió una invitación extensiva a cada uno de los funcionarios de la Alcaldía de Barbosa, Santander.
- Realización de las jornadas de capacitación en Fundamentos Sistemas de Gestión de la Calidad GP 1000:2004.
- Programación y realización de jornadas de capacitación adicionales que generen herramientas de trabajo a los funcionarios de la Alcaldía de Barbosa, Santander (9 “S”).
- **Capacitación para la implementación:**
 - **Jornada 1:** capacitación en cada departamento a todos los funcionarios que laboran en el mismo donde se dio un resumen de la norma, se dio conocimiento de la carpeta del SGC y su contenido.
 - **Jornada 2:** capacitación en cada departamento a todos los funcionarios que laboran en el mismo donde se profundizó en las dudas que tenían respecto a los documentos, los registros, los formatos, procedimientos y la distinta documentación disponible en la carpeta del SGC, adicionalmente se profundizaron cada uno de los procesos, las responsabilidades, la información importante, las tareas y las nuevas actividades a realizar por parte de cada funcionario, adicionalmente se profundizó en los indicadores y en los procedimientos de calidad, seguimiento y reporte de indicadores.

6.3. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD Y ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES.

Con el fin de establecer las responsabilidades específicas para todos los directivos de la Alcaldía de Barbosa, definiendo de esta forma un compromiso con el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos exigidos en el numeral 5.5.1 de la norma técnica NTCGP 1000:2004, “responsabilidad y autoridad”, la entidad decidió conformar el comité de calidad, eligió al representantes para asuntos de la calidad de la organización y estableció los grupos de trabajo, ver **Anexo O**.

6.3.1. Conformación del comité de calidad de la Alcaldía de Barbosa, Santander.

En la Alcaldía de Barbosa, Santander se creó el comité de calidad, quedando establecido a través del Decreto **0003525**. El comité de calidad quedó conformado de la siguiente manera. Ver **Anexo C**.

Tabla 13. Conformación del comité de Calidad.

RESPONSABLE	CARGO
MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ	ALCALDESA
AIDE RODRIGREZ	SECRETARIO ADMINISTRATIVO
JEFFER EDWIN MENESES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
GONZALO CUBIDES	ASESOR DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
MANUEL CEPEDA	ASESOR OFICINA JURÍDICA
LUIS HERNANDO CASTIBLANCO MARÍN	SECRETARIO DE HACIENDA
JUAN CARLOS PEÑA	SECRETARIO DE GOBIERNO
ANDREA YINETH ALBA	DIRECTOR LOCAL DE SALUD
MAURICIO CARRILLO	SECRETARIO DE EDUCACION

HERNAN QUIÑONEZ	SECRETARIO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES
ROBINSON JARAMILLO	AREA DE DEPORTES
ALBERTO ARIZA	DIRECTOR INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA

Fuente: Autores del proyecto

Una vez definidos los roles y las áreas de cada uno de los integrantes del comité de calidad del sistema de gestión de la calidad de la Alcaldía de Barbosa se establecieron las funciones generales del comité de calidad (ver tabla 14).

Tabla14. Funciones Generales del Comité de Calidad.

NOMBRE	Comité de Calidad
FUNCIONES GENERALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Definir la Política y Objetivos de la Calidad, y asegurar que los mismos sean conocidos, entendidos e implementados por los Funcionarios y empleados de la Alcaldía de Barbosa, Santander. • Revisar los documentos de las diferentes especialidades antes de su publicación. • Elaborar y actualizar los documentos de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control. • Elaborar el Programa de Auditorías. • Definir las acciones correctivas y/o preventivas resultantes de las auditorías, no conformidades, quejas y reclamos y realizar seguimiento a la implementación y eficacia de las mismas. • Verificar la realización de la encuesta de satisfacción de los usuarios en la Alcaldía de Barbosa, Santander. • Realizar en las reuniones programadas del Comité seguimiento a las PQRS presentadas por los usuarios. • Difundir la información referente al Sistema de Gestión de la Calidad. 	
AUTORIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar los documentos de las diferentes especialidades. • Seleccionar los auditores de calidad. • Revisar y aprobar el Plan de Auditorías Internas de Calidad. 	

Fuente: Autores del proyecto.

6.3.2. Elección del representante de la dirección para los asuntos de la calidad.

La elección del representante para los asuntos de calidad en la Alcaldía de Barbosa quedo establecido en la Decreto **0003525**, además del comité de calidad y los miembros del comité. Ver **anexo C**.

6.4. POLÍTICA DE CALIDAD.

La Alcaldía Municipal de Barbosa, es una entidad comprometida con el mejoramiento continuo de la calidad de vida de los habitantes de Barbosa, a través del cumplimiento estricto de la Constitución y la Ley, velando así por la satisfacción de las necesidades básicas y expectativas de los Barboseños. Apoyados siempre, en un talento humano idóneo y con gran sentido de pertenencia, sensibilidad social y calidad humana orientado a implementar acciones eficaces que garanticen la salud, la seguridad y bienestar de la comunidad.

6.5. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

- Incrementar los niveles de oportunidad en la atención de las necesidades de la comunidad de conformidad con la Constitución y la Ley.
- Gestionar y administrar los recursos de una manera más eficiente y equitativa, comprometidos con una cultura de mejoramiento continuo.
- Mejorar la cultura de servicio que permita una relación armónica con los usuarios.
- Aumentar el fomento de la formación y desarrollo humano de los funcionarios de la Alcaldía.

6.6. MISIÓN.

El Plan de Desarrollo con enfoque social y humanista busca que el Municipio de Barbosa retome el desarrollo local con autonomía, para continuar con el posicionamiento como ciudad región, con un aprovechamiento eficiente, sostenible de sus potencialidades, en la construcción de municipio con identidad, movilidad y vocación de futuros.

6.7. VISIÓN.

“BARBOSA,SANTANDER será un municipio comercial y prestador de servicios de excelente calidad, generando una dinámica balanceada de los sectores en beneficio de la calidad de vida de la población”.¹¹

6.8. ALCANCE Y EXCLUSIONES.

El comité de calidad de la Alcaldía de Barbosa, Santander definió el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

6.8.1. Alcance.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Barbosa está conformado por varios procesos para la prestación eficaz y eficiente de los servicios que ejecuta en pro de la comunidad, logrando así la efectividad en los servicios dirigidos a los usuarios del municipio.

¹¹ Curso sena virtual NTCGP 1000. Pag. [www.senavirtual.edu.co/curso ntcgp 1000](http://www.senavirtual.edu.co/curso_ntcgp_1000)

6.8.2. Exclusiones.

Las exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía Municipal de Barbosa de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma **NTC GP 1000:2004** se encuentran específicamente en el numeral **7.6, CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**, debido a que los procesos y actividades desarrollados por la Alcaldía no requieren de equipos de medición, de prueba o de inspección para conocer su efectividad y eficacia.

6.9. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para la realización de esta actividad se tomó el enfoque basado en proceso sugerido por las norma NTC GP 1000:2004; se trata de disponer una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

6.10. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVES DE LA ALCALDIA DE BARBOSA, SANTANDER.

En la identificación y definición de los procesos que conformarían el Sistema de Gestión de la Calidad se tuvo en cuenta las actividades que se llevan a cabo en la Alcaldía de Barbosa, Santander desde un punto de vista macro y los lineamientos de la norma NTC GP 1000:2009 Y LA NTC GP 1000:2004, desde aquí se definieron cuatro grupos de procesos, los cuales son:

Procesos estratégicos

Son los procesos relacionados con la definición, difusión y establecimiento de políticas y estrategias, así como la fijación de objetivos y el aseguramiento de la

disponibilidad y distribución apropiada de los recursos que contribuyen al logro de la Misión de la Alcaldía. El proceso que encontramos aquí es:

DS: Direccionamiento del SGC

GF: Gestión Administrativa y Financiera.

Procesos de evaluación y control

Son los procesos relacionados directamente con las actividades de control y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, así como con las actividades destinadas a evaluar la Calidad de los servicios prestado por la Alcaldía de Barbosa, Dentro de estos procesos se encuentran:

MC: Mejoramiento Continuo.

Procesos misionales

Son todos los procesos que tienen que ver con las actividades propias de la Alcaldía de Barbosa, Santander , consta de diez procesos, los cuales son:

AT: Asesoría y asistencia Técnica.

FC: Formación Ciudadana.

GT: Gestión de Trámites.

AS: Apoyo social.

VC: Vigilancia y control.

SD: Servicios Públicos Domiciliarios.

SN: Servicios públicos no domiciliarios.

AI: Administración de impuestos, tasas y contribuciones.

GM: Gestión de la infraestructura Municipal.

GE: Gestión de eventos Municipales.

Procesos de apoyo

Son los procesos relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias establecidas por el comité de calidad, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las actividades misionales de la Alcaldía de Barbosa, Santander. Entre estos procesos se encuentran:

GH: Gestión del Talento Humano

GR: Gestión de Recursos Físicos.

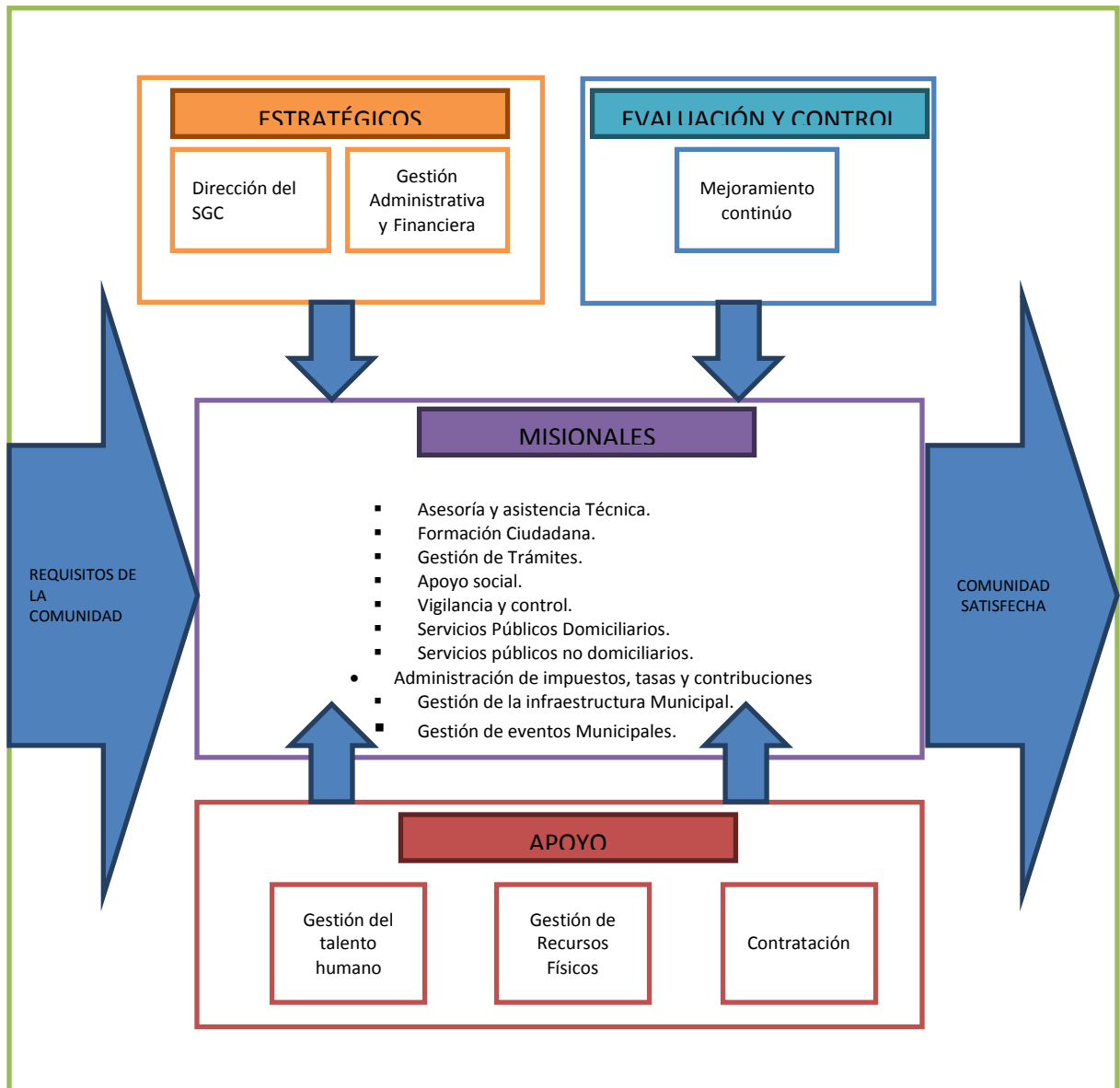
CT: Contratación.

Mapa de procesos

Una vez se dio marcha al proyecto el equipo de trabajo inició la labor de definir cada uno de los documentos necesarios para que el Sistema de Gestión de Calidad fuese el adecuado para las necesidades de La Alcaldía de Barbosa, Santander, inicialmente y durante las jornadas de capacitación y en compañía de los funcionarios se definió el mapa de procesos.

A continuación en la figura 7 se muestra el mapa de procesos de la Alcaldía de Barbosa, Sanatnder.

Figura 7. Mapa de procesos.



Fuente: Autores.

6.11. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.

En la Alcaldía de Barbosa, Santander, la caracterización de los procesos consiste en definir de manera clara el por qué del proceso, el responsable, el objetivo, los participantes, los proveedores, las actividades del proceso, el cliente, los recursos a utilizar, documentos empleados, seguimiento del proceso, procesos de apoyo y requisitos del proceso, ciclo PHVA entre otros factores importantes. El formato que utilizo la Alcaldía de Barbosa, Santander definió los siguientes parámetros:

- Nombre del proceso: Aquí se identifica el proceso.
- Objetivo del proceso: Indica la razón de ser del proceso.
- Responsable: el funcionario que se hace cargo del proceso.
- Participantes: los líderes del proceso.
- Proveedores: son las personas u organización que brindan insumos para la realización de las actividades del proceso. Pueden ser internos o externos.
- Clientes: son las personas u organizaciones que reciben las entradas transformadas por las actividades. Pueden ser internos o externos.
- Entrada: son los insumos que brindas los proveedores.
- Salida: la satisfacción del cliente.
- Ciclo: el ítem de PHVA en el cual se encuentra la actividad del proceso.
- Actividades del proceso: lo que realiza el proceso.
- Recursos: Define el recurso humano, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario para el óptimo desempeño del proceso.
- Documentos: Hace referencia a la guía, procedimientos, manuales, protocolos, entre otros que se utilizan en el proceso.
- Seguimiento, monitoreo y medición: Hace referencia a los entes internos que revisan, revisan y aprueban el procedimiento en la Alcaldía de Barbosa.
- Proceso de apoyo: los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Requisitos: Los puntos de la norma NTCGP 1000:2004.

A continuación se presenta el formato para la caracterización de procesos en la Alcaldía de Barbosa, Santander.

Tabla 15: formato para la caracterización de los procesos de la Alcaldía de Barbosa, Santander.

NOMBRE DEL PROCESO:					
OBJETIVO DEL PROCESO:					
RESPONSABLE DEL PROCESO:					
PARTICIPANTES:					
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
		P			
		H			
		V			
		A			
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS

Fuente: Autores del proyecto.

La caracterización de cada proceso se encuentra en el **anexo B**, con el formato expuesto anteriormente.

En la tabla 16 se muestran cada una de las caracterizaciones levantadas para el sistema de gestión de calidad de la Alcaldía de Barbosa, Santander.

Tabla 16. Caracterizaciones del SGC.

CODIGO	NOMBRE
C-DS-01	Caracterización Sistema de Gestión.
C-GF-02	Caracterización Gestión Administrativa y Financiera.
C-MC-01	Caracterización Mejoramiento Continuo.
C-AT-01	Caracterización Asesoría y Asistencia Médica.
C-FC-02	Caracterización Formación Ciudadana.
C-GT-03	Caracterización Gestión de Trámites.
C-AS-04	Caracterización Apoyo Social.
C-VC-05	Caracterización Vigilancia y Control.
C-SD-06	Caracterización Servicios Públicos Domiciliarios.
C-SN-07	Caracterización Servicios Públicos no Domiciliarios.
C-AI-08	Caracterización Administración de Impuestos, Tasas y Contribuciones.
C-GM-09	Caracterización Gestión de la Infraestructura Municipal.
C-GE-10	Caracterización Gestión de Eventos Municipales.
C-GH-01	Caracterización Gestión de Talento Humano.
C-GR-02	Caracterización Gestión de recursos Físicos.
C-CT-03	Caracterización Contratación.

Fuente: Autores del proyecto.

Para una mayor relación de las Caracterizaciones de la Alcaldía de Barbosa, Santander se pueden ver relacionadas con el ciclo PHVA en el **anexo S**.

6.12. INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Los indicadores definen una herramienta para evaluar el desempeño de los procesos definidos en la Alcaldía de Barbosa, Santander. Estos se clasifican en indicadores de desempeño operativo e indicadores de gestión. Los indicadores de gestión guían a la empresa o área en su operación a largo plazo (Estratégicos y/o Tácticos), mientras que los de desempeño operativo (Operativos), permiten

observar el comportamiento y resultados de un proceso o actividad específica, según las condiciones que a diario se presentan en la empresa o que se originan por decisiones tomadas en base a los indicadores de gestión. Ver **anexo K**.


Indicadores de desempeño operativo: Buscan principalmente realizar un seguimiento a los diferentes procesos de la empresa o área en su diario operar, y pueden relacionarse con diferentes aspectos de los procesos como se explican a continuación:

- **Indicadores de eficiencia:** Aquí se busca identificar y medir la cantidad que se utiliza de un recurso, en la consecución o ejecución de la actividad analizada, siendo la principal característica, la proyección del indicador hacia las mínimas cantidades a utilizar.
- **Indicadores de eficacia:** Los indicadores de eficacia están relacionados con los ratios que nos indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.
- **Indicadores de efectividad:** Este concepto integra la eficacia y la eficiencia. Por tanto, los Indicadores de Efectividad miden la satisfacción de las necesidades del proceso.

Indicadores de gestión: esta clase de indicadores se refieren a la medición e identificación de la forma y progreso de la administración, siendo de esta manera claves en el manejo de los procesos ya que permiten planear y dirigir estratégicamente la empresa o área para conseguir mejores resultados o tomar decisiones de operación para un futuro¹².

¹² Tomado de: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/>

Tabla 17. Formato de indicadores.

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INDICADORES			(3) FECHA:	
				(4) CÓDIGO:	
				(5) VERSIÓN:	
				(6) PÁGINA X DE X	
TIPO DE PROCESO					
PROCESO					
INDICADOR					
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD		
MEDICIÓN					
META					
RANGO DE GESTIÓN	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE		
FRECUENCIA					
EVOLUCIÓN HISTORICA DEL INDICADOR					
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN					
FUENTE DE LA INFORMACIÓN					
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:		
FECHA:	FECHA:		FECHA:		

FUENTE: Autores del proyecto.

A continuación se describen los 14 elementos la ficha técnica de los Indicadores de Gestión:

- **TIPO DE PROCESO:** Clasificación a la cual pertenece el proceso (Estratégico, Misional, Apoyo, Evaluación).
- **PROCESO:** Nombre del proceso al cual corresponde el respectivo indicador.

- **INDICADOR:** Expresión cuantitativa que indica los logros de toda la organización o de uno de sus procesos.
- **TIPO DE INDICADOR.** Definir si se trata de un indicador de eficacia, eficiencia o efectividad.
- **CÁLCULO.** Computo, cuenta o investigación que se hace de algo por medio de operaciones matemáticas
- **MEDICIÓN.** Refleja el valor obtenido en la medición efectuada a partir de las variables definidas para el indicador, indicando el ámbito temporal.
- **META.** Se orienta a la mejor situación posible, con los recursos disponibles.
- **RANGO DE GESTIÓN.** Definir los valores máximos o mínimos que permitan mantener al indicador en condiciones de control y faciliten el uso de alertas.
- **PERIODICIDAD O FRECUENCIA.** Señala la frecuencia con que se realizará la medición del indicador.
- **EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL INDICADOR.** Representación gráfica de los resultados de la medición.
- **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.** Es la interpretación que se hace de los resultados y representan el potencial de mejora para el proceso.
- **FUENTE DE LA INFORMACIÓN.** Es el documento que proporciona evidencia de la actividad desarrollada y su medio de soporte.
- **RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:** Es el responsable del proceso que por sus competencias le corresponde medir, interpretar y analizar el resultado del indicador.
- **FECHA DE REVISIÓN:** Es la fecha en que se revisa, ajusta o se modifica el indicador de gestión.

En la tabla 18 se muestran los indicadores para el sistema de gestión de calidad de la Alcaldía Barbosa, Santander.

Tabla 18. Indicadores del SGC.

CODIGO	NOMBRE
F-AT-01	Asesoría y Asistencia Médica.
F-FC-02	Formación Ciudadana.
F-GT-03	Gestión de Trámites.
F-AS-04	Apoyo Social.
F-VC-05	Vigilancia y Control.
F-SD-06	Servicios Públicos Domiciliarios
F-SN-07	Servicios Públicos no Domiciliarios
F-AI-08	Administración de Impuestos, Tasas y Contribuciones.
F-GM-09	Gestión de Infraestructura Municipal.
F-GE-10	Gestión de Eventos Municipales.

Fuente: Autores del proyecto.

6.13. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

Una de las diferencias de la norma técnica NTCGP 1000:2004 o la NTCGP 1000:2009 en comparación a la ISO 9001 es la gestión y el manejo a los riesgos. En la norma NTCGP 1000:2004 en el numeral 4.1 “Generalidades” del Sistema de Gestión de Calidad se exige que la organización identifique y diseñe con la participación de los funcionarios los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia, con respecto al diseño de la matriz de riesgos Ver **anexo R**.

Figura 8. Programa de Riesgos.



Fuente: Autores.

Una vez definida la metodología para la gestión de los riesgos y luego de ser revisados y aprobados los formatos correspondientes. Se identificaron los factores de riesgo.

Antes de realizar la ejecución se estudió conceptos como:

El riesgo: Un proceso efectuado por la Alta Dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos. El enfoque de riesgos no se determina solamente con el uso de la metodología, sino logrando que la evaluación de los riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planeación.¹³

Entre las clases de riesgo están:

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos de Imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

Riesgos Operativos: Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

¹³ Tomado de: INTOSAI: GUÍA PARA LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO DEL SECTOR PÚBLICO
<http://www.intosai.org>

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Riesgos de Tecnología: Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.¹⁴

La identificación del riesgo se realiza determinando las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados para la entidad, y que pueden afectar el logro de los objetivos.

Una manera para que todos los servidores de la entidad conozcan y visualicen los riesgos, es a través de la utilización del formato de identificación de riesgos el cual permite hacer un inventario de los mismos, definiendo en primera instancia las causas con base en los factores de riesgo internos y externos (contexto estratégico), presentando una descripción de cada uno de estos y finalmente definiendo los posibles efectos (consecuencias).

Se centró en los riesgos más significativos para la entidad relacionados con los objetivos de los procesos y los objetivos institucionales. Es allí donde, al igual que todos los servidores, la gerencia pública adopta un papel proactivo en el sentido de visualizar en sus contextos estratégicos y misionales los factores o causas que pueden afectar el curso institucional, dada la especialidad temática que manejan en cada sector o contexto socioeconómico.


Entender la importancia del manejo del riesgo implica conocer con más detalle los siguientes conceptos:

- **Proceso:** Nombre del proceso.
- **Objetivo del proceso:** Se debe transcribir el objetivo que se ha definido para el proceso al cual se le están identificando los riesgos.

¹⁴ Tomado de: Casals & Associates Inc, PriceWaterhouseCoopers, USAID, Documento Mapas de Riesgos, octubre 2003, p.6-7

- **Riesgo:** Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.
- **Causas (factores internos o externos):** Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo.
- **Descripción:** Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.
- **Efectos:** Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como: daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental.

Tabla 19. Indicadores de riesgo.

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO.		(3) FECHA:	
			(4) CÓDIGO:	
			(5) VERSIÓN:	
			(6) PÁGINA X DE X	
PROCESO				
OBJETIVO				
CAUSAS	RIESGOS	DESCRPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES.	

Fuente: Autores.

6.13.1. Análisis de riesgos.

En el análisis de Riesgo se buscó establecer la probabilidad de ocurrencia del mismo y sus consecuencias, éste último aspecto puede orientar la clasificación del riesgo, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar.

Su análisis dependió de la información obtenida en la fase de identificación de riesgos. Luego se halló su probabilidad, a cual se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: número de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Otro concepto importante que se tuvo en cuenta para la matriz de Riesgo fue el *Impacto que* se entienden las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo. Por eso para adelantar el análisis de riesgo se consideró los siguientes aspectos: Calificación del riesgo y Evaluación del riesgo.

Calificación del riesgo: se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo.

Bajo el criterio de Probabilidad, el riesgo se debe medir a partir de las siguientes especificaciones¹⁵.

¹⁵ Tomado de: ICONTEC HB141 Guía para la Financiación del Riesgo. Apéndice A. 2008.

Tabla 20. Probabilidad de Riesgos.

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRPCIÓN	FRECUENCIA
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún Momento.	Al menos de 1 vez en los últimos 5 años.
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún Momento.	Al menos de 1 vez en los últimos 2 años.
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos de 1 vez en el último año.
5	Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año.

Fuente: Autores del proyecto.

Bajo el criterio de Impacto, el riesgo se debe medir a partir de las siguientes especificaciones.

Tabla 21. Impacto del Riesgo.

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRPCIÓN
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad.
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.

Fuente: Autores del proyecto.

Esto logró dar una calificación a cada impacto con respecto a la probabilidad del riesgo.

6.13.2. Evaluación del Riesgo: permite comparar los resultados de la calificación del riesgo, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al mismo; de esta forma es posible distinguir entre los riesgos aceptables, tolerables, moderados, importantes o inaceptables y fijar las prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento.

Para facilitar la calificación y evaluación a los riesgos, se presentó una matriz que contempla un análisis cualitativo, para presentar la magnitud de las consecuencias potenciales (impacto) y la posibilidad de ocurrencia (probabilidad).

Las categorías relacionadas con el Impacto son: insignificante, menor, moderado, mayor y catastrófico. Las categorías relacionadas con la Probabilidad son: raro, improbable, posible, probable y casi seguro.

Tabla 22. Matriz de clasificación, evaluación y respuesta a los riesgos.

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E
B: Zona de riesgo Baja: Asumir el riesgo M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir					

Fuente: Autores del proyecto.

6.13.3. Valoración de riesgos.

Para realizar la valoración de los controles existentes fue necesario recordar que éstos se clasifican en:

Preventivos: aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.

Correctivos: aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad, después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

Tabla 23. Valoración de los controles.

RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	DEPENDIENDO SI EL CONTROL AFECTA PROBABILIDAD O IMPACTO DESPLAZA EN LA MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	
	CUADRANTES A DISMINUIR EN LA PROBABILIDAD	CUADRANTES A DISMINUIR EN EL IMPACTO
Entre 0-50	0	0
Entre 51-75	1	1
Entre 76-100	2	2

Fuente: Autores del proyecto.

6.13.4. Elaboración del mapa de riesgos.

Para el mapa de riesgos se tuvo en cuenta su concepto, el cual es una representación final de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos¹⁶ frente a un proceso, proyecto o programa.

Un mapa de riesgos puede adoptar la forma de un cuadro resumen que muestre cada uno de los pasos llevados a cabo para su levantamiento, como se sugiere a continuación:

¹⁶ Tomado de: Administración de Riesgos Corporativos. Técnicas de Aplicación PricewaterhouseCoopers, Colombia. 2005. Pág. 53

Tabla 24. Mapa de Riesgos.

MAPA DE RIESGOS											
PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO											
OBJETIVO: Dar trámite oportuno a las solicitudes provenientes de las diferentes partes interesadas, permitiendo atender las necesidades y expectativas de los usuarios, todo dentro de una cultura de servicio y de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.											
RIESGO	CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESP.	INDICADOR
	Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					

Fuente: Autores del proyecto.

7. DOCUMENTACIÓN.

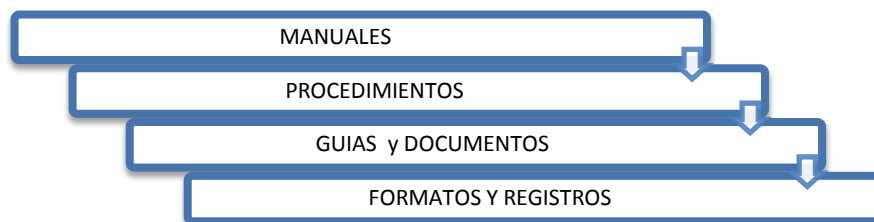
El objetivo principal del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Alcaldía de Barbosa es lograr la satisfacción del usuario y los requisitos aplicables a la entidad a través de la estandarización de los procesos.

Uno de los resultados de este estudio, fue el diseño, desarrollo y socialización de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía de Barbosa, Santander con el fin de satisfacer los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y las necesidades identificadas durante la etapa de planificación del sistema.

7.1. Estructura documental del s.g.c

Se conoce como estructura documental a la forma en que se disponen e interactúan los documentos de un SGC, para conformar un sistema que marche de acuerdo a las necesidades por las cuales se creó dicho Sistema de Gestión de Calidad, Todos los documentos internos del S.G.C. deben tener la siguiente estructura a excepción de los formatos, políticas y manuales, de esta manera la documentación necesaria para alcanzar los objetivos propuestos para la implementación, se puede visualizar en la figura 9:

Figura 9. Documentación del SGC.



Fuente: Autores del proyecto.

7.2. MANUALES.

Los manuales corresponden un pilar importante en el éxito de todos los sistemas de gestión de calidad, de acuerdo con las necesidades de la Alcaldía de Barbosa, Santander y como resultado del trabajo realizado por los autores del proyecto se definieron para el S.G.C los siguientes:

7.2.1. Manual de calidad

En este documento se disponen las directrices básicas del SGC, tales como la misión y visión así como la política y los objetivos que apuntan el cumplimiento de dicha política y el cumplimiento de la norma NTC GP 1000:2004, de igual manera expone la estructura del SGC de la Alcaldía de Barbosa, Santander.

A su vez este documento describe en forma general el SGC de la Alcaldía de Barbosa, Santander, el contenido y la descripción de este documento se encuentra en el **anexo D**.

7.2.2. Manual de Funciones.

Determina cada una de las funciones de los cargos establecidos en el organigrama de la Alcaldía de Barbosa, Santander , en el mismo se describen los requisitos de formación y experiencia, así como la función general y las funciones específicas del cargo.

El manual de funciones es un elemento indispensable para establecer responsabilidades claras dentro de la organización y puede convertirse en una herramienta de apoyo para los funcionarios.

En el **anexo F** se encuentra disponible el Manual de Funciones Diseñado para los Funcionarios de la Alcaldía de Barbosa, Santander.

7.2.3. Manual de Riesgos.

El manual de riesgos se desarrolló con el fin de tener una base o un estándar para la identificación y análisis de los riesgos que se pueden encontrar en la entidad con base en esta metodología se identificaron los riesgos de cada proceso presentado en la Alcaldía y también se tomara como base para poder identificar los riesgos en los proyectos que se desarrollaran en el transcurso de la administración, esto se podrá encontrar en el **Anexo X**

7.2.4.Manual de procesos y procedimientos ESBARBOSA.

Este documento se realizó con el Comité de Calidad con el objetivo de tener un mayor control y seguimiento de los procesos de este departamento de la Alcaldía de Barbosa, Santander.

También describe las características y la estructura del SGC, se encuentra en el **Anexo N.**

7.2.5.Manual de proceso y procedimientos Alcaldía de Barbosa, Santander.

Los procesos y procedimientos de la Alcaldía de Barbosa, Santander, se pueden observar en el **Anexo U**, donde se explica el manual, los macro procesos y procedimientos.

7.3.PROCEDIMIENTOS.

Documentos donde se describe los pasos iniciales, de desarrollo y de conclusión mediante una serie de actividades que se disponen secuencialmente para llevar a cabo el buen funcionamiento de un proceso, de esta manera se garantiza la estandarización de los procesos del SGC, en ellos también se disponen los responsables de las tareas.

Los procedimientos obligatorios los cuales son requisitos fueron documentados con la ayuda del asesor y aprobados por el comité de calidad, estos se pueden ver en la tabla 25.

Tabla 25. Procedimientos obligatorios

Numeral de la NTC GP 1000:2004	Procedimiento
4.2.3	Control de documentos
4.2.4	Control de registros
8.2.2	Auditorías internas
8.3	Control de producto no conforme
8.5.2 y 8.5.3	Acciones correctivas y preventivas

Fuente: Autores del proyecto.

Adicionalmente se definieron procedimientos, para ver estos documentos se anexan los procedimientos, estos se pueden observar en el **anexo U** y se resumen en la tabla 26.

Tabla 26. Procedimientos del SGC.

CÓDIGO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA.
<u>P-GF-01</u>	Gestión administrativa y financiera	Programación del presupuesto municipal	Dirección de presupuesto.
<u>P-GF-02</u>	Gestión administrativa y financiera	Ejecución del presupuesto municipal	Dirección de presupuesto.
<u>P-GF-03</u>	Gestión administrativa y financiera	Traslado presupuestal	Dirección de presupuesto.
<u>P-GF-04</u>	Gestión administrativa y financiera	Adición presupuestal	Dirección de presupuesto.
<u>P-GF-05</u>	Gestión administrativa y financiera.	Reducción o aplazamiento presupuestal	Dirección de presupuesto.
<u>P-GF-06</u>	Gestión administrativa y financiera.	Manejo de cuentas para registro presupuestal	Dirección de presupuesto.
<u>P-GF-07</u>	Gestión administrativa y financiera.	Registro diario de movimiento de bancos	Dirección de presupuesto.
<u>P-GF-08</u>	Gestión administrativa y financiera.	Elaboración consolidado diario o mensual de ingresos	Dirección de presupuesto.
<u>P-GT-01</u>	Gestión de trámites.	Girar cheques	Tesorería municipal.
<u>P-GT-02</u>	Gestión de trámites.	Compra de bienes sin licitación	Tesorería municipal.
<u>P-GM-01</u>	Gestión de la infraestructura municipal.	Compra de bienes mediante licitación	Tesorería municipal.
<u>P-CT-01</u>	Contratación.	Contrato de prestación de servicios	Tesorería municipal.
<u>P-GT-03</u>	Gestión de trámites.	Giro de los gastos	Tesorería municipal.
<u>P-AI-01</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Remisión a la CAR del impuesto del 2.5%	Tesorería municipal.

<u>P-GT-04</u>	Gestión de trámites.	Recaudo directo de Tesorería	Tesorería municipal.
<u>P-GT-05</u>	Gestión de trámites.	Cierre diario de caja y consignación de dineros recaudados	Tesorería municipal.
<u>P-GT-06</u>	Gestión de trámites	Recaudo por medio de entidades financieras	Tesorería municipal.
<u>P-AI-02</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Atención usuario pago de impuesto predial unificado IPU	Dirección de impuestos.
<u>P-AI-03</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Producción de notas débito, notas crédito y exenciones	Dirección de impuestos.
<u>P-AI-04</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Programa para descuentos y amnistías de IPU	Dirección de impuestos.
<u>P-AI-05</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Actualización de la base catastral	Dirección de impuestos.
<u>P-AI-06</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Producción de reportes de IPU	Dirección de impuestos.
<u>P-AI-07</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Certificación de pago de IPU, sin recibo	Dirección de impuestos.
<u>P-AI-08</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Elaboración de paz y salvo de IPU	Dirección de impuestos.
<u>P-AI-09</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Actualización de la base catastral	Dirección de impuestos
<u>P-AI-10</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Inscripción del impuesto de industria y comercio	Dirección de impuestos
<u>P-AI-11</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Pago del impuesto de industria y comercio en bancos	Dirección de impuestos
<u>P-AI-12</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Registro de novedades del impuesto de industria y Comercio	Dirección de impuestos
<u>P-AI-13</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Revisión de liquidación del impuesto de industria y Comercio	Dirección de impuestos
<u>P-AI-14</u>	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Visita a contribuyentes del impuesto de industria y Comercio	Dirección de impuestos
<u>P-AT-01</u>	Asesoría y asistencia técnica.	Modelo de evaluación general del medio ambiente de control	Oficina de planeación.
<u>P-GE-01</u>	Gestión de eventos municipales.	Modelo de presupuesto por proyecto	Oficina de planeación.
<u>P-GM-02</u>	Gestión de infraestructura municipal.	Modelo de presupuesto de tiempo general	Oficina de planeación

<u>P-GM-03</u>	Gestión de infraestructura municipal.	Modelo de análisis de proyecto 1	Oficina de planeación
<u>P-GM-04</u>	Gestión de infraestructura municipal.	Modelo de control para proyecto 2	Oficina de planeación
<u>P-GM-05</u>	Gestión de infraestructura municipal.	Modelo de análisis del medio ambiente	Oficina de planeación
<u>P-VC-01</u>	Vigilancia y control.	Preparación de control interno 1	Control interno.
<u>P-VC-02</u>	Vigilancia y control.	Examen de control interno 1	Control interno
<u>P-VC-03</u>	Vigilancia y control.	Examen de control interno 2	Control interno
<u>P-VC-04</u>	Vigilancia y control.	Preparación de control interno 2	Control interno
<u>P-VC-05</u>	Vigilancia y control.	Modelo de cuestionario relativo al control interno	Control interno
<u>P-VC-06</u>	Vigilancia y control.	Modelos de posibles proyectos de intervención	Control interno

Fuente: Autores del proyecto.

7.4.GUIAS Y DOCUMENTOS.

7.4.1.Guía para la administración de los riesgos

Esta describe los lineamientos para la elaboración de la matriz de riesgo pertenecientes a la Alcaldía de Barbosa, Santander, adicionalmente describe las acciones necesarias para evitar que los riesgos se hagan realidad.

Los riesgos definidos para este proyecto fueron el trabajo conjunto de los Autores del proyecto, una matriz de riesgo completa es el resultado de la participación activa de cada uno de los funcionarios que pertenecen al sistema de gestión de calidad, es por ello que se ha definido una guía para la administración del riesgo donde se describen la metodología para definir los diferentes riesgos presentes **ver anexo T.**

7.4.2.Guía de elaboración de documentos

Se establecieron parámetros para la elaboración de documentos, los siguientes:

7.4.2.1. Encabezamiento.

(1) LOGO DE LA EMPRESA	(2) NOMBRE DEL DOCUMENTO	(3) FECHA:	
		(4) CÓDIGO:	
		(5) VERSIÓN:	
		(6) PÁGINA X DE X	

Los documentos se codificaron mediante una combinación de letras y números separados por guiones. Éste código fue asignado por el coordinador de calidad. El primer grupo corresponde al tipo de documentos constituido por una letra:

DOCUMENTO	ABREVIATURA
MANUAL	M
LINEAMIENTO/POLÍTICAS	L
FORMATOS	F
CARACTERIZACIONES	C
PROCEDIMIENTO	P
INSTRUCTIVO	I
GUÍA	G
PLAN DE CALIDAD	S

El segundo grupo de letras corresponde al tipo de proceso constituido por dos letras:

PROCESO	ABREVIATURA
ESTRATÉGICOS	S
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	DS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GF
EVALUACIÓN	E
MEJORAMIENTO CONTINUO	MC
MISIONALES	M

ASESORIA Y ASISTENCIA TECNICA.	AT
FORMACION CIUDADANA	FC
GESTIÓN DE TRAMITES	GT
APOYO SOCIAL.	AS
VIGILANCIA Y CONTROL	VC
SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	SD
SERVICIOS PUBLICOS NO DOMICILIARIOS	SN
ADMINISTRACION DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES.	AI
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA MUNICIPAL	GM
GESTIÓN DE EVENTOS MUNICIPALES.	GE
APOYO	A
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GH
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	GR
CONTRATACIÓN	CT

El tercer ítem del código corresponde al número consecutivo asignado.

Ejemplo:

G - DS - 01		
Tipo de documento	Proceso de dirección del sistema de gestión de calidad.	Numero consecutivo
Guía		➡ La guía número 01 de dirección del sistema de gestión de calidad.

Objetivo: Describe para que se crea el documento.

Alcance: Áreas, productos, procesos en los que se aplica el documento, puede incluir el responsable y la frecuencia de aplicación.

Documentos aplicables: Corresponde a los documentos que se relacionan en el procedimiento o que aplican en el proceso.

Descripción: La descripción es el soporte textual de las actividades del procedimiento. Adicionalmente, cada una de estas actividades menciona el

responsable y los documentos o registros. En el caso de las guías, no existe una plantilla predeterminada del contenido del documento.

7.4.2.2. Pie de página.

Los documentos del SGC de la organización (excepto los formatos y manuales) tienen el siguiente pie de página asociado, en la primera página del documento:

(1) ELABORADO POR:	(2) REVISADO POR:	(3) APROBADO POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Esta casilla se diligencia con el nombre del cargo que elabora el documento y fecha.

Esta casilla se diligencia con el nombre del cargo que revisa el documento y fecha en que se realizó el documento.

Esta casilla se diligencia con el nombre de del cargo que aprueba el documento y fecha de realizado.

Nota: Las versiones de los documentos serán a partir del número 1 en adelante.

7.4.3. Listado maestro de documentos internos de la Alcaldía de Barbosa, Santander.

Como un medio de control y gestión de todo el Sistema Documental de la Alcaldía de Barbosa ha establecido el listado maestro de documentos internos, en el cual se relacionó cada uno de los documentos que hacen parte del sistema. El listado maestro de documentos internos se presenta a continuación en el **anexo E**.

7.4.3.1. Elaboración de los documentos.

Una vez definido los tipos de documentos necesarios en cada proceso y el diseño de los mismos, se inició con la elaboración del sistema documental. Esta tarea se realizó por visitas a los procesos de la empresa, durante las encuestas se observó las actividades que realizaban, y luego se estableció cada uno de los procesos, después de haber socializado con los funcionarios, y por medio de la colaboración del personal de la Alcaldía de Barbosa que mostró interés en el mejoramiento continuo del sistema.

Se elaboró un plan para la dirección de tránsito y transporte, el cual deja claro la estrategia para el año 2013, de brindar una seguridad con calidad creando un lazo de alianza ente la alcaldía municipal la policía nacional y el tránsito de Barbosa, Ver **anexo V**.

7.5. Formatos y registros

Estas son las herramientas más importantes del SGC que se usan para evidenciar el buen o mal funcionamiento del SGC implementado de las actividades que fueron planteadas en los procesos y procedimientos de la Alcaldía de Barbosa, Santander.

Los formatos registran resultados obtenidos en cada proceso asociado y proporcionan evidencia objetiva de las actividades desarrolladas, los registros por su parte son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

Los formatos y registros responden a los requisitos mínimos de documentación necesaria para el buen funcionamiento de la Alcaldía de Barbosa, Santander. Ver tabla 27.

Tabla 27. Formatos y registros del SGC.

PROCESO	FORMATOS Y REGISTROS.
DIRECCIÓN DEL SGC.	Registros capacitaciones del proyecto

PROCESO	FORMATOS Y REGISTROS.
	Registros creación del comité de calidad
	Formato asistencias a capacitaciones.
	Formato encuesta a usuarios.
	Registros de compromiso de actualización de norma.
MEJORAMIENTO CONTINUO.	Registros planes y programas de auditorías internas.
	Registro diseño de matriz de riesgos.
	Registro capacitaciones.
	Formato y registro de permiso para sacar los indicadores.
	Registros mejoramiento.

Fuentes: Autores del proyecto.

7.6. GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2004.

El cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma NTCGP 1000: 2004, la Gestión documental en la Alcaldía de Barbosa, Santander debe incluir los siguientes elementos:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y de unos objetivos de calidad.(6.3 y 6.4)
- Un manual de calidad.(4.2.2)
- Los procedimientos documentados exigidos en esta norma.
- Los documentos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- Los registros requeridos por esta norma.¹⁷

7.7. COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

¹⁷ Tomado de: Norma técnica de calidad en la Gestión pública NTCGP 1000:2004, numeral 4.2.1"generalidades"

A medida que los documentos fueron elaborados, estos son revisados y aprobados por el comité de calidad. Una vez aprobados, los documentos fueron socializados con todos los funcionarios. Con la socialización de los procedimientos se comunicó la caracterización de los procesos, los indicadores y los formatos respectivos.

7.8. ACCIONES DE MEJORA.

El sistema documental de la organización se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo, garantizando que los documentos del sistema cumplan con los requisitos legales y los demás requisitos de la entidad.

La responsabilidad de esta actividad está en los líderes de cada uno de los procesos que mantienen como una política.

8. IMPLEMENTACIÓN.

La fase de implementación, corresponde a la ejecución de todo lo planeado, en la medida que haya sido aprobado, con el fin de monitorear resultados y efectuar acciones de retroalimentación y así ajustar el Sistema de Gestión de la Calidad; en esta se realizó la divulgación y aplicación del soporte documental elaborado y se diligenció y conservó los registros que sirven como mecanismos de control y evidencia de ejecución de las actividades del proceso, permitiendo la adecuada puesta en marcha, ejecución de las actividades y tareas descritas en la documentación establecida para el SGC.

Las actividades de implementación del SGC para la alcaldía de Barbosa permitieron que los ejecutores de los procesos llevaran a la práctica lo establecido en los documentos elaborados, identificando si los mismos se ajustaban a los requerimientos específicos de la norma **NTCGP 1000:2004**, los requisitos legales, reglamentarios y de los usuarios.

El comité de calidad junto con los asesores de calidad (autores del proyecto) aseguraron la disponibilidad de la documentación a todos los funcionarios de la alcaldía así como capacitación al personal para su utilización.

8.1. SOCIALIZAR LA DOCUMENTACIÓN SGC A IMPLEMENTAR.

Durante la jornada socialización se procuró que los funcionarios de la Alcaldía de Barbosa adquirieran un compromiso con la validación y aprobación del mapa de procesos y su articulación con la misión y visión de acuerdo con la estructura documental aprobada. Además, el funcionario debería tener claro que por la misma dinámica del sistema la documentación debe ser revisada, corregida y actualizada permanentemente, con el fin de mantener la mejora continua del sistema.

Por tanto en cuanto a este ítem se debió asegurar que el funcionario:

- Tuviera conocimiento del mapa de procesos de la alcaldía y supiera en cual o cuales participa.
- Tuviera claridad en la identificación de su proceso, cuando es proveedor y cuando es cliente.
- Conociera los niveles de autoridad y asumiera sus responsabilidades.
- Asegurará un buen control de documentos y registros.
- Participe y garantice una efectiva gestión de las comunicaciones internas y externas cuando fuere pertinente.
- Esté preparado y tenga activa participación en las auditorías internas de calidad, desempeñando el papel que se le asigne, ya sea como miembro del equipo auditor o como auditado.
- Sea actor protagónico de las acciones de mejora que se puedan derivar de las auditorías, de la autoevaluación o del desempeño del proceso.
- Participe en el desarrollo de las acciones correctivas y preventivas de los procesos o actividades en los que tiene responsabilidad.

8.2. RECURSOS PARA LA CAPACITACIÓN.

Para el desarrollo de las capacitaciones se reflejó el compromiso y responsabilidad de los directivos de la Alcaldía de Barbosa, en cuanto a la asignación de recursos para llevar a cabo talleres y actividades de la

capacitación, a manera general, para el desarrollo de estas se requirió los siguientes recursos: ver **anexo W**.

Infraestructura: las actividades de capacitación requerirán de su desarrollo encuentros para un máximo de 40 personas aproximadamente.

Recursos: computador, lapiceros, papel, entre otros según el tipo de taller.

Documentos: lista de asistencia, evaluación del taller, entre otros.

Folletos: donde se especifique algunos conceptos del SGC.

8.3. RESPONSABLES.

Una vez aprobado el plan de capacitación se fijó con ayuda de los responsables, la oficina de planeación, el tutor del proyecto en la Alcaldía de Barbosa, quien es el secretario general. Se programaron y enviaron las invitaciones a los funcionarios de los procesos para que asistieran a las mismas.

8.4. DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES.

El proceso de implementación del Sistema de Gestión de calidad según los requerimientos de la norma NTCGP 1000:2004, implica un cambio en la forma de ver la calidad en la Alcaldía de Barbosa, Santander por parte de los funcionarios.

A partir de las conclusiones generales del diagnóstico aplicado en la Alcaldía de Barbosa se pudo observar que el sentido de pertenencia de los trabajadores es un conjunto de planeación estratégica (misión, valores, objetivos, visión), pero no se contaba con la satisfacción a los usuarios y un Sistema de Gestión de la Calidad, también se apreció que no tenían el conocimiento suficiente sobre esté. Durante cada una de las sensibilizaciones se diligencio el registro de asistencia a la capacitación. El desarrollo y el programa de capacitación se encuentran en el **Anexo H y I**.

8.4.1. PRIMERA JORNADA DE CAPACITACIÓN.

ETAPA 1.

Conceptos del S.G.C, Política de calidad, objetivos de calidad, planeación estratégica de la entidad y generalidades de la Norma NTCGP 1000:2004.

OBJETIVO

Presentar, socializar y evaluar a todos los empleados de la Alcaldía de Barbosa (Santander), sobre la elaboración de la política de calidad y sus objetivos, Además de conocer los Requisitos del usuario, la misión, visión, estructura del proceso y el instructivo la codificación de documentos con base en el proceso de implementación de la norma NTCGP 1000:2004. Ver **anexo M.**

El contenido de las capacitaciones fue:

TABLA 28. Contenido primera jornada de capacitaciones.

	ACTIVIDADES
MODULO 1	Toma de asistencia, generalidades sobre la norma NTCGP 1000:2004, marco legal, justificación de la norma NTCGP 1000:2004 y proceso de implementación de la norma NTCGP 1000:2004.
MODULO 2	Misión de la Alcaldía, Visión de la Alcaldía, política de calidad aprobada, objetivos de calidad aprobados, procesos definidos por la Alta dirección, requisitos de los usuarios, presentación del comité de calidad,
MODULO 3	Preguntas e inquietudes.

Fuente: Autores del proyecto.

Para esta etapa, se definió el cronograma que se presenta en la siguiente tabla:

TABLA 29. Cronograma primera jornada de capacitaciones.

RESPONSABLES	FECHA	HORA	LUGAR
--------------	-------	------	-------

LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Miércoles 29 de agosto de 2012	7:00 am	Biblioteca de Barbosa.
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Jueves 30 de agosto de 2012	7:00 am	Biblioteca de Barbosa.
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO S.	Viernes 31 de agosto de 2012	7:00 am	Biblioteca de Barbosa.
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Lunes 3 de septiembre de 2012	7:00 am	Auditorio Alcaldía de Barbosa, Santander
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Martes 4 de septiembre de 2012	7:00 am	Auditorio Alcaldía de Barbosa, Santander
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Miércoles 5 de septiembre de 2012	7:00 am	Esbarbosa S.A
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Jueves 6 de septiembre de 2012	7:00 am	Auditorio Alcaldía de Barbosa, Santander
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Viernes 7 de septiembre de 2012	7:00 am	Auditorio Alcaldía de Barbosa, Santander
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Sábado 8 de septiembre de 2012	8:00 am	TRANSITO.
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO S.	Lunes 10 de septiembre de 2012.	7:00 am	MATADERO

Fuente:Autores del proyecto.



Evaluación y conclusiones.

Para la primera jornada de capacitación se evaluó el indicador que fue obtenido a través de los registros que se obtuvieron de toda las jornadas de capacitación en la entidad de esta primera etapa.

TABLA 30. Evaluación capacitación primera jornada.

INDICADOR	FORMULA	TOTAL	PROMEDIO DE ASISTENCIA (%)
INDICADOR DE COBERTURA	(Funcionarios capacitados/total funcionarios.)*100	(35/44)*100	79,54%

Fuente: Autores del proyecto.

De la anterior tabla se concluye:

- El promedio de asistencia a las capacitaciones de la primera etapa es de 79,54%.
- Las porcentajes de inasistencia a las capacitaciones oscilaron entre el veinte por ciento (20%) y el veintiuno por ciento (21%).

8.4.2 SEGUNDA JORNADA DE CAPACITACIÓN.

De esta segunda etapa y como resultado de la experiencia de las primeras jornadas de la etapa 1 de capacitaciones, que se enviaba la solicitud de 44 funcionarios, y el máximo de asistente fue de 34 funcionarios, se buscó dinamizar el proceso, por lo cual se tomó la posibilidad de ir a los diferentes grupos de trabajo y solucionar problemas que se presentaron en la primera etapa.

ETAPA 2.

Estructura general de la Norma NTCGP 1000:2004, técnicas y análisis estadísticos de procesos, acciones correctivas y preventivas.

OBJETIVOS.

Socializar con los funcionarios de la Alcaldía de Barbosa, Santander la estructura de la norma de calidad NTCGP 1000:2004, así como las principales técnicas utilizadas para el análisis y el mejoramiento de los procesos con el fin de integrar una metodología que garantice la implementación de una cultura de mejora continua en la entidad.

El contenido de estas capacitaciones fue:

TABLA 31. Contenido de la segunda capacitación.

	ACTIVIDADES
MODULO 1	Toma de asistencia, principios básicos de la Norma NTCGP 1000:2004, CICLO PHVA, requisitos de la norma, políticas y objetivos de calidad de la Alcaldía y mapa de procesos de la Alcaldía.
MODULO 2	Técnicas y análisis de procesos.
MODULO 3	Acciones correctivas, acciones preventivas, mapa de riesgo, preguntas e inquietudes.

Fuente: Autores del proyecto.

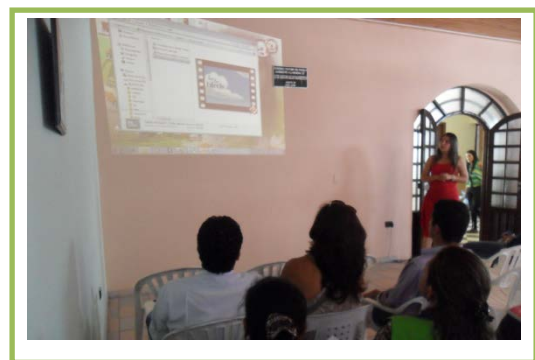
Para esta etapa, se definió el cronograma que se presenta en la siguiente tabla:

TABLA 32. Cronograma primera jornada de capacitaciones.

RESPONSABLES	FECHA	HORA	LUGAR
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Miércoles 17 de octubre de 2012	7:00 am	Biblioteca de Barbosa.
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Jueves 18 de octubre de 2012	7:00 am	Biblioteca de Barbosa.
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Viernes 19 de octubre de 2012	7:00 am	Biblioteca de Barbosa.
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Lunes 22 de octubre de 2012	7:00 am	Auditorio Alcaldía de Barbosa, Santander
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Martes 23 de octubre de 2012	7:00 am	Auditorio Alcaldía de Barbosa, Santander
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Miércoles 24 de octubre de 2012	7:00 am	Esbarbosa S.A

LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Jueves 25 de octubre de 2012	7:00 am	Auditorio Alcaldía de Barbosa, Santander
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Viernes 26 de octubre de 2012	7:00 am	Auditorio Alcaldía de Barbosa, Santander
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO.	Sábado 27 de octubre de 2012	8:00 am	TRANSITO.
LADY JOHANNA MEDINA. KATHERYNE GUERRERO S.	Lunes 29 de octubre de 2012.	7:00 am	MATADERO

Fuente: Autores.



Evaluación y conclusiones.

Para la segunda jornada de capacitación se evaluó el indicado que fue obtenido a través de los registros que se obtuvieron de toda las jornadas de capacitación en la entidad de esta segunda etapa.

Tabla 33. Evaluación capacitación segunda Jornada.

INDICADOR	FORMULA	TOTAL	PROMEDIO DE ASISTENCIA (%)
INDICADOR DE COBERTURA	(Funcionarios capacitados/ total funcionarios.)*100	(42/44)*100	95,45%

Fuente: Autores.

De la anterior tabla se concluye:

- El promedio de asistencia a las capacitaciones fue del 95,45%
- Las porcentajes de inasistencia a las capacitaciones oscilaron entre el cinco por ciento (5%) y el cuatro por ciento (4%).

8.5. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES.

En la planeación, gracias al cronograma, las propuestas de mejoramiento y las herramientas utilizadas como las 9èses, lluvia de ideas, matriz DOFA (anteriormente nombradas en el estudio), se garantizó que durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía de Barbosa, Santander se hicieran las mejoras pertinentes, que arrojaron los hallazgos de auditorías y los indicadores.

Durante el proceso de socialización y capacitación se ha logrado aumentar en los funcionarios de la Alcaldía el sentido de pertenencia y conocimiento suficiente de la norma NTCGP 1000:2004, además se ha generado una cultura de calidad.

Gran medida de este logro se debe a que se ha obtenido un alto grado de asimilación de las intenciones globales y el compromiso de la alta dirección. (misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad).

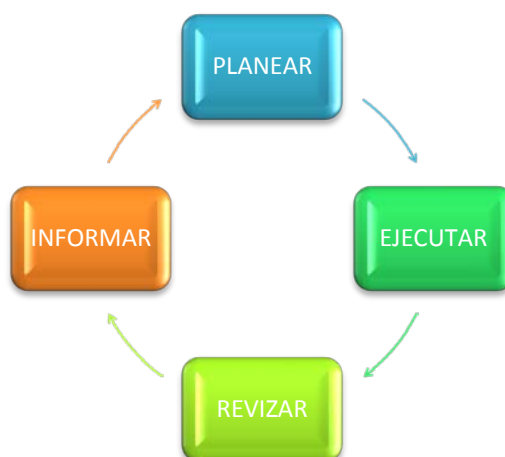
9. AUDITORIAS

Una vez realizada la planificación, la documentación y la implementación del Sistema de Gestión de calidad de la Alcaldía de Barbosa, se hace necesario realizar una evaluación del impacto de las acciones tomadas, de la efectividad de las capacitaciones realizadas, y del compromiso adquirido por todo el recurso humano de la entidad con el estudio realizado, con el fin de establecer las acciones que la dirección de la Alcaldía de Barbosa, Santander considere necesarias para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Dicha evaluación se realizó a través de la implementación de las auditorías de calidad en la Alcaldía de Barbosa, Santander según los requerimientos establecidos en la norma técnica NTCGP 1000:2004.

En la Alcaldía de Barbosa, Santander, para el desarrollo de las auditorías internas de calidad el procedimiento a seguir define las siguientes etapas:

Diagrama 5. Plan de auditorías.



FUENTE: Autores.

9.1. PLANEAR.

Para lograr el propósito de asegurar la realización de las auditorías internas de calidad se contó con el ingeniero Fernando Beltrán, teniendo en cuenta sus habilidades y conocimientos en el tema de calidad y experiencia en implementación y auditorías internas a sistemas de gestión de calidad. Ver **anexo Q.**

Se elaboró el programa de (2) auditorías internas del estudio para la Alcaldía de Barbosa, establecido por el representante de la dirección y el auditor asignado de acuerdo con las necesidades de cada secretaria, teniendo en cuenta que fueran auditados todos los procesos del sistema de gestión de calidad y los numerales de la norma NTCGP 1000:2004.

El auditor interno encargado estructuró el plan de auditoría teniendo en cuenta un formato en donde se definieron los objetivos, el alcance, los criterios, auditor, hora, procesos.

9.1.1. Plan de auditoría de calidad.

En la Acadia de Barbosa, Santander, una vez definidos todos los procesos a auditar, se tomaron los siguientes aspectos para la elaboración del plan de Auditorias.

- Objetivos
- Alcance
- Auditor.
- Criterios de la auditoria.

En el **Anexo G**, se presentan los planes de las dos auditorías de calidad desarrolladas en la organización.

9.2. EJECUTAR.

El siguiente paso para las dos auditorías internas fue realizar la auditoría 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 auditoría y confirmar la logística, teniendo en cuenta posibles modificaciones al programa y al plan de auditoría.

El auditor interno en compañía del asesor de calidad (autores del estudio) en calidad de auditor acompañante, realizó la entrevista, en la que se procedió a reconfirmar el plan y el programa de auditoría con el auditado y se solucionaron las inquietudes que se generaron por parte de este último. Luego se generó el dialogo y el auditor interno realizó las preguntas según lo estipulado en su lista de verificación, y a medida que avanzaba la entrevista el 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. Una vez se tienen los resultados se realizó la reunión de cierre en donde el auditor interno presentó los hallazgos y conclusiones a los asistentes, de tal manera que fueran comprendidos y reconocidos por los auditados, en esta reunión se acordó la fecha de entrega para la terminación de las acciones correctivas y entrega del informe.

9.3. REVISAR.

se busca en términos generales inspeccionar en el sistema de gestión de calidad de la alcaldía de Barbosa lo que se está realizando, con el fin de conocer en un momento dado los avances frente a los resultados obtenidos frente a lo que se planeó.

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

9.4. INFORMAR.

Es la última etapa durante las auditorías internas de calidad en la Alcaldía de Barbosa, el auditor socializa el informe final de la auditoría interna, se tiene en cuenta los aspectos positivos, explicación de las no conformidades, observaciones y acciones de mejora, entre otras. Ver **anexo G**.

10. MEJORA.

La mejora continua es uno de los pilares del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía de Barbosa, es por esto, que la implementación de las acciones correctivas, las acciones preventivas, el análisis de las opciones de mejora y las revisiones por la dirección sobre el desempeño del sistema son elementos claves para garantizar que el sistema no sea solamente un conjunto de documentos para cumplir con los requisitos, sino, todo lo contrario, se convierta en parte de un estilo de gerencia que se basa en la satisfacción de los requisitos del usuario y los legales.

10.1. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PLAN DE ACCIÓN.

A partir de las auditorías internas de calidad, de los clientes y del análisis de los procesos, la organización ha definido y documentado las herramientas de acciones correctivas y de acciones preventivas como medio para garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de calidad.

A partir de las acciones correctivas y preventivas definidas por los funcionarios de la Alcaldía de Barbosa, en el comité de calidad de la organización se definieron los planes de acción con el fin de asegurar que las medidas que fueron planificadas se llevaron a cabo y estas son eficientes, eficaces y efectivas.

En vista de esto la Alcaldía de Barbosa se definió el siguiente formato para los planes de acción, como mejora. Ver **anexo G**.

10.2. REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.

El compromiso por el excelente funcionamiento y la mejora continua día tras día del Sistema de Gestión de Calidad, está a cargo de Alcaldesa de la entidad.

En la Alcaldía de Barbosa, Santander la reunión para la revisión se estableció con sus respectivas conclusiones. Ver **anexo G**.

10.3. MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La entidad decidió aplicar nuevamente la encuesta del diagnóstico inicial de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad según la NTCGP 1000:2004 presentado en el numeral 5.3 del presente documento, para saber el impacto que se obtuvo después de la implementación y teniendo en cuenta las acciones de mejora.

Tabla 34. Mejoramiento en el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de calidad en la Alcaldía.

REQUISITOS		CUMPLE	NO CUMPLE		
4. Sistemas de Gestión de la Calidad	4.1 Requisitos Generales		X		
	4.2 Requisitos de Documentación	4.2.1 Generalidades	X		
		4.2.2 Manual de Calidad	X		
		4.2.3 Control de Documentos	X		
		4.2.4 Control de Registros	X		
5. Responsabilidad por la dirección	5.1 Compromiso con la dirección		X		
	5.2 Enfoque al cliente		X		
	5.3 Política de Calidad		X		
	5.4 Planificación	5.4.1 Objetivo de calidad	X		
		5.4.2 Planeación del sistema	X		
	5.5 Responsabilidad autoridad y comunicación	5.5.1 Responsabilidad y autoridad		X	
		5.5.2 Responsabilidad por la dirección		X	
		5.5.3 Comunicación interna		X	
5.6 Revisión por la dirección	5.6.1 Generalidades	X			

		5.6.2 Información de entrada para la revisión	X	
		5.6.3 Resultados de la revisión		X
6. Gestión de recursos	6.1 Provisión de Recursos			X
	6.2 Recursos Humanos	6.2.1 Generalidades	X	
		6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	X	
	6.3 Infraestructura		X	
	6.4 Ambiente de trabajo		X	
7. Realización del producto	7.1 Planificación de la realización del producto		X	
	7.2 Procesos relacionados con el cliente	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	X	
		7.2.2 Revisión de los requisitos del producto	X	
		7.2.3 Comunicación con el cliente	X	
	7.3 Diseño y desarrollo	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	N.A	N.A
		7.3.2 Elementos de Entrada para el diseño y desarrollo	N.A	N.A
		7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	N.A	N.A
		7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	N.A	N.A
		7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	N.A	N.A
		7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	N.A	N.A
		7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	N.A	N.A
7.4 Compras	7.4.1 Proceso de compras	X		
	7.4.2 Información de las compras	X		

		7.4.3 Verificación de los productos comprados	X	
	7.5 Producción y prestación del servicio	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	X	
		7.5.2 Validación procesos producción y prestación del servicio	X	
		7.5.3 Identificación y trazabilidad	X	
		7.5.4 Propiedad del cliente	X	
		7.5.5 Preservación del producto	X	
	7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición		N.A	N.A
8. Medición, análisis y mejora	8.1 Generalidades		X	
	8.2 Seguimiento y medición	8.2.1 Satisfacción del cliente	X	
		8.2.2 Auditoria Interna	X	
		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X	
		8.2.4 Seguimiento y medición del producto	X	
	8.3 Control del producto no conforme		X	
	8.4 Análisis de datos		X	
	8.5 Mejora	8.5.1 Mejora continua	X	
		8.5.2 Acción correctiva	X	
8.5.3 Acción preventiva		X		

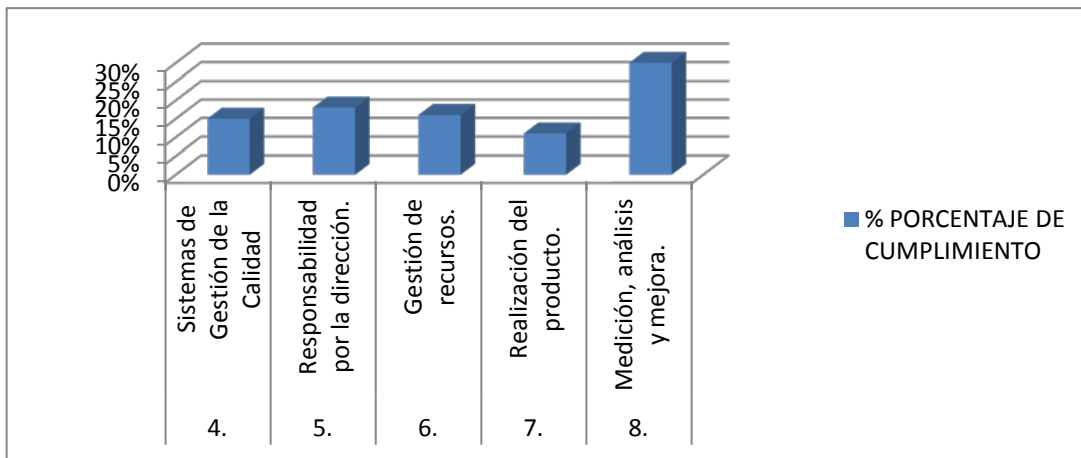
Fuente: Autores del proyecto.

Teniendo en cuenta el porcentaje de peso de la tabla del punto 5.4. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO del presente trabajo, se obtuvo lo siguiente:

Numeral	Requisitos de la NTCGP 1000: 2004	% PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4.	Sistemas de Gestión de la Calidad	15%
5.	Responsabilidad por la dirección.	18%
6.	Gestión de recursos.	16%
7.	Realización del producto.	11%
8.	Medición, análisis y mejora.	30%

Grado de cumplimiento: 90,00%.

Grafica 3. Grado de cumplimiento después de la propuesta.



Fuente: Autores del proyecto.

11. VALORACIÓN DEL MEJORAMIENTO DEL PROCESO MISIONAL MEDIANTE INDICADORES.

La valoración del proceso misional se da con respecto a un estudio de diagnóstico, el análisis y las conclusiones respectivas, para llegar a mejorar un proceso que ha tenido falencias durante un periodo de un año.

11.1. DIAGNÓSTICO.

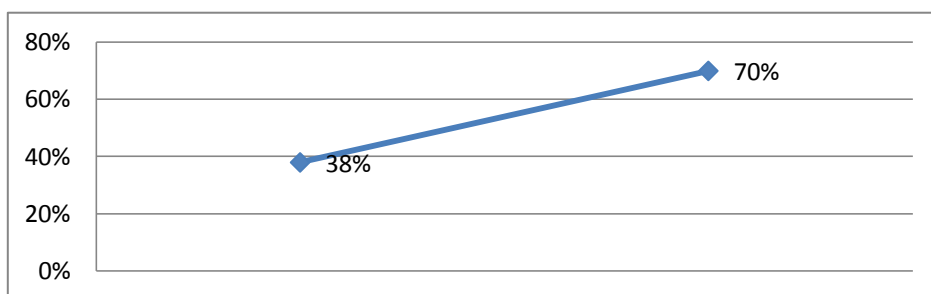
Teniendo en cuenta lo que arrojó la encuesta, en el diagnóstico general que se hizo, donde se encontraron puntos críticos presentado en el numeral 5.2. **Ver anexo A.** con este estudio se logró obtener una valoración y así obtener un mejoramiento.

11.2. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.

Según los estudios todos los procesos misionales se les encontró falencias, se fijó una meta en cada indicador, el indicador del proceso misional con más falencias fue la FORMACIÓN CIUDADANA. **Ver anexo K.**

11.2.1. ANÁLISIS.

Se encontró que entre el año 2011 y 2012 se encontraba en un 38%, según la oficina de planeación.



Fuente: Autores.

11.2.2. CONCLUSIONES.

Debido a que este proceso misional no se encontraba en una situación aceptable se hizo un estudio con los indicadores antes y después de las capacitaciones, para el mejoramiento de los procesos misionales, sobre todo el proceso Formación ciudadana que no se encontraba en una condición aceptable.

11.3. MEJORAMIENTO DEL PROCESO MISIONAL.

Se hicieron capacitaciones para que los funcionarios entendieran lo importante del proceso misional y lograr una mejora de éste. **Ver anexo K.**

La Alcaldía de Barbosa respondió muy bien al proceso que se realizó para el mejoramiento, la concientización por medio de las capacitaciones y las actividades que se realizaron.

Actividades que se realizaron después de las capacitaciones:

- Recolección de basuras.(campana aseo) **Anexo Y**
- Satisfacer al usuario, por medio de un buen servicio.



En el desarrollo de estas campañas se observó la aprobación, apoyo y compromiso de la comunidad.

11.4. RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS.

La Alcaldía de Barbosa, Santander respecto a la implementación de la Norma GP 1000, para garantizar resultados y poder certificarse con la NTCGP 1000:2009 se dispuso a encuestar a sus usuarios mediante la encuesta realizada, y así saber si La existido un mejoramiento continuo como resultado a lo implementado. Ver **Anexo Z.**

12. CONCLUSIONES.

- Se elaboró un Diagnóstico inicial, el cual arrojó un grado de cumplimiento del 2,27% de la Norma NTCGP 1000:2004 y se pudo identificar el estado actual de la empresa.
- Por medio de las sensibilización y capacitaciones los funcionarios de la Alcaldía de Barbosa Santander despertaron el interés y motivación, lo cual generó una cultura de calidad en cada una de las actividades que se realizaron diariamente.
- Se planificó, diseño, documento e implemento el Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía de Barbosa Santander, fue un gran aporte ya que se constituyo en una herramienta de gestión que permitió encaminar la entidad hacia la reestructuración y mejoramiento continuo de sus procesos.
- Se realizaron dos auditorías para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía de Barbosa, Santander y se identificaron mejoras para sus procesos.
- Se elaboraron e implementaron planes de mejora en sus procesos y en un último estudio se arrojó un cumplimiento de la norma del 90,00%.
- Desde que se generó una cultura de mejoramiento continuo dentro de la Alcaldía Municipal de Barbosa Santander brinda un nuevo enfoque de direccionamiento en los proceso, por medio de la planeación, ejecución y seguimiento, lo cual ayuda para la toma de decisiones en datos reales.

13. RECOMENDACIONES

- Debido a la alta rotación de personal dentro de la administración, es necesario generar capacitaciones y concientización periódicamente para que no se pierda la dirección del Sistema de Calidad en la Alcaldía de Barbosa Santander.
- Tener presente la actualización hecha a la Norma NTC GP 1000:2004 a las siguientes versiones para ajustar todos los conceptos establecidos.ver **anexo P**.
- Mantener una revisión periódica en el Sistema para mejoramientos, seguimiento y acompañamiento del Sistema de Calidad implementado en la Alcaldía Municipal de Barbosa Santander.
- Se recomienda que la Alcaldía se apropie o tome un presupuesto, si lo permite el funcionario adecuado de la dependencia de control interno, que asegure el cumplimiento de los objetivos y estrategias sugeridos en el presente estudio.

14. BIBLIOGRAFIA

Documento NTCGP 1000:2004. Formato Pdf. Pag. Dps.gov.co

RUIZ-CANELA LOPEZ, José. La gestión por Calidad Total en la empresa moderna. Edición original. Madrid: RA-MA Editorial, 2004. 488 p.

Documentación SENA, NTCGP 1000: 20004

WILLIAM HOYOS TORRES, "Un libro de Calidad: la Ingeniería Industrial aplicada a la Calidad en las Empresas" En: Colombia 2006. ed: Uis ISBN: 9583397784 v. 1 pags. 340.

Libro Gestión de Procesos, Pag. Es.scribd.com, Documento Número 13891957.

Alcaldía de Barbosa, Santander, Pag. Barbosa-santander.gov.co

ICONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

NTC GP 1000:2004. Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama ejecutiva del poder Público y otras Entidades prestadores de servicios. ICONTEC, Bogotá D.C 2004.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad: Requisitos NTC ISO 9001, Santa Fe de Bogotá D.C. ICONTEC 2008.

Página de Organización Internacional para la Estandarización (ISO) Link:
<http://www.iso.org/iso/home.html>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP Guía de planeación para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009.

Guía de elaboración de manuales de procedimiento, link :
<http://es.scribd.com/doc/56045462/Guia-Para-La-Elaboracion-de-Los-Manuales-de-Procesos-y-Procedimientos>

ANEXO A. DIAGNÓSTICO GENERAL ALCALDIA DE BARBOSA

GENERALES	SI	NO
Cuenta la organización con una misión y visión formuladas y estas son de total conocimiento de todo su personal.		X
Existen y están implementados los manuales de procedimientos dentro de los procesos		X
Por lo menos una vez al año se elabora un presupuesto de compras, se analizan y se hacen sus respectivas variaciones.	X	
Cuenta con informes contables y financieros actualizados permanentemente.	X	
Realiza acciones correctivas ante resultados no conformes en sus procesos.		X
Se cuenta con planes de contingencia ante posibles fallas en los procesos		X
Se cuenta con una estrategia corporativa desarrollada e implementada en todos sus procesos.		X
Existen indicadores que permitan saber los resultados arrojados por la estrategia corporativa.		X
Periódicamente se realiza una evaluación para medir que logros se han alcanzado y aquellos que faltan por cumplir.		X
PROCESO DE GESTION DE RECURSOS: GESTION HUMANA, INFRAESTRUCTURA, AMBIENTE DE TRABAJO, COMPRAS		
Se realizan capacitaciones al personal que participa en los procesos de acuerdo con las necesidades de cada uno.		X
Están definidas las competencias laborales claves de la empresa, procesos, actividades principales y de los colaboradores		X
Hay aplicación de pruebas psicotécnicas para el proceso de selección		X
Se realiza una contratación formal para integrar nuevo personal a la organización	X	
Hay sentido de pertenencia de los colaboradores		X
Se manifiestan las relaciones de respeto y de compañerismo entre los colaboradores y entre los dirigentes y subordinados	X	
Se realizan evaluaciones a los empleados que participan dentro de los procesos.		X
Se han implementado mediciones dentro de los procesos en las que se especifica que, como, cuando, donde y para que medir y contra que comparar.		X
Se consideran las sugerencias de los empleados para el mejoramiento de los procesos		X
Se realizan encuestas de satisfacción con los clientes de los procesos y los resultados son tenidos en cuenta para implementar mejoras en los procesos.		X
Los procesos cuentan con una adecuada segregación de funciones. Es decir que los procesos aseguran que un individuo no puede llevar a cabo todas las fases de una operación, desde su autorización, pasando por la custodia de activos, el mantenimiento de los registros maestros y la supervisión.		X
Los profesionales, tecnólogos, técnicos y auxiliares asistenciales cuentan con el título formal expedido por una institución educativa debidamente reconocida por el estado.	X	

Los profesionales de salud cumplen con los requisitos legales de formación y entrenamiento en las profesiones, en el ámbito de los servicios ofrecidos.	X	
la instalación garantiza el suministro permanente de agua, energía eléctrica, sistemas de comunicación según disponibilidad tecnológica.	X	
Realiza la clasificación de los residuos sólidos con el fin de preservar el medio ambiente.		X
Si se tienen escaleras o rampas, estas son de material antideslizante en todo su recorrido, con pasamanos de preferencia a ambos lados, que se prolongan antes del inicio y al final, con protecciones laterales hacia espacios libres.	X	
Se cuenta con medios de transporte para la realización de actividades fuera de las instalaciones y para el traslado de los administrativos o invitados.	X	

Fuente: Autores.

ANEXO B. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS. CARACTERIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

NOMBRE DEL PROCESO:	Dirección del sistema de gestión de calidad.				
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar la dirección del sistema de gestión de calidad, para lograr su sostenibilidad.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
Dirección y Lideres de proceso	Dirección del sistema de gestión de calidad del año anterior. Informes de resultados del año que finaliza.	P	Evalúa el desempeño asistencial por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento del Direccionamiento.	Dirección
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes.	Aspectos y lineamientos que son importantes, carta de logros	Líderes de proceso
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación.		Realiza trabajo grupal con diferentes proyectos.	Registros de los trabajos.	Todos los procesos
Todos los procesos	Registros.		Genera informe de planeación estratégica.	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
Dirección general de la Alcaldía.	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento estratégico. Revisión Gerencial	Informe de no conformidades. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.
Dirección general de la Alcaldía.	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones Talleres.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3 /8.4/8.5

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

NOMBRE DEL **Gestión administrativa y financiera.**

PROCESO:					
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar la planeación estratégica de la administración y las finanzas.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
Dirección y Líderes de proceso	Gestión administrativa y financiera del año anterior. Informes de resultados del año que finaliza.	P	Evalúa el desempeño asistencial por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento del Direccionamiento.	Dirección
Dirección general de la Alcaldía	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes y lo que el medio está requiriendo	Aspectos y lineamientos que son importantes, carta de logros	Líderes de proceso
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajo grupal con diferentes proyectos	Registros de los trabajos.	Todos los procesos
Todos los procesos	Registros de la obra		Genera informe de planeación estratégica	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
Dirección general de la Alcaldía.	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento estratégico. Revisión Gerencial	Informe de no conformidad es. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.

Dirección general de la Alcaldía.	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones Talleres.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente:Autores.

CARACTERIZACION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO.

NOMBRE DEL Mejoramiento continuo.					
PROCESO:					
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asesorar durante el proceso la evaluación por medio del mejoramiento continuo.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
Dirección y Líderes de proceso	Mejora continua del año anterior. Informes de resultados del año que finaliza.	P	Evalúa el desempeño asistencial por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento del Direccionamiento.	Dirección
Dirección general de la Alcaldía	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes para la obra y lo que el medio está requiriendo	Aspectos y lineamientos que son importantes, carta de logros	Líderes de proceso
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación de evaluación.		Realiza trabajo grupal con diferentes proyectos.	Registros de los trabajos.	Todos los procesos
Todos los procesos	Registros y documentación.		Genera informe de planeación de la evaluación.	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
Dirección general de la Alcaldía.	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento evolutivo. Revisión Gerencial	Informe de no conformidad es. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.

Dirección general de la Alcaldía.	Informe de no conformidades.	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones Talleres y formación.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente:Autores.

CARACTERIZACIÓN DE ASESORIA Y ASISTENCIA TÉCNICA.

NOMBRE DEL PROCESO:	Asesoría y asistencia técnica.				
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asesorar y dar asistencia técnica de la Alcaldía.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
	Asesoría y asistencia año anterior. Informes de resultados del año que finaliza.	P	Evalúa el desempeño asistencial por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento del Direccionamiento de asesoría y asistencia técnica.	Dirección general de la alcaldía.
	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización.	Actas de reuniones.	Todos los cargos de la organización.
Todos los procesos de Dirección del sistema de gestión de calidad.	Lineamientos establecidos en la planeación.		Realiza trabajos por equipos por proyecto.	Registros de trabajos por equipos o proceso.	Todos los procesos
	Informe de planeación.	V	Revisión del planteamiento.	Informe de no conformidad s. Acta de la revisión.	Dirección general de la Alcaldía.
	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.

RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN	PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones Herramientas para los talleres.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente: Autores.

CARACTERIZACIÓN DE FORMACION CIUDADANA.

NOMBRE DEL PROCESO:	Formación ciudadana.				
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar la formación ciudadana en la comunidad que promuevan a la sostenibilidad del proyecto planeado.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
	Formación ciudadana año anterior. Informes de resultados del año que finaliza.	P	Evalúa el desempeño organizacional por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento.	Dirección general de la Alcaldía.
	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias.		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes.	Aspectos y lineamientos que son importantes.	Líderes de proceso.
	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización.	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
Todos los procesos de Dirección del sistema de gestión de calidad.	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajos por equipos por proyecto.	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
	Registros.		Genera informe de planeación.	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía
	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento estratégico. Revisión Gerencial	Informe de no conformidad. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.

	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones. Talleres de formación.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad.	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente:Autores.

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TRÁMITES.

NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de trámites.				
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar los trámites de apoyo social en la comunidad para lograr la calidad.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
	Gestión de trámites año anterior. Informes de resultados del año que finaliza	P	Evalúa el desempeño organizacional por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento de la Gestión de trámites.	Dirección general de la Alcaldía.
	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes.	Aspectos y lineamientos que son importantes.	Líderes de proceso
Todos los procesos de Dirección del sistema de gestión de calidad.	Lineamientos que son importantes	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajo grupal con diferentes proyectos	Registros de los trabajos.	Todos los procesos
	Registros.		Genera informe de planeación.	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento. Revisión Gerencial	Informe de no conformidad	Dirección general de la Alcaldía.

				des. Acta de la revisión gerencial.	
	Informe de no conformida des	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENT OS		SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN	PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones. Papelería.	Véase listado Maestro de Documento s Internos F- DS-01 y Listado Maestro de Documento s Externos F-DS-02		Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3 /8.4/8.5

Fuente: Autores.

CARACTERIZACIÓN DE VIGILANCIA Y CONTROL

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia y control.				
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar el planteamiento de estrategias que promuevan la calidad de vigilancia y control.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
	Vigilancia y control año anterior. Informes de resultados del año que finaliza	P	Evalúa el desempeño organizacional por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento o de vigilancia y control.	Dirección general de la Alcaldía.
Todos los procesos de Dirección del sistema de gestión de calidad.	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes para la obra y lo que el medio está requiriendo	Aspectos y lineamientos que son importantes para la obra, carta de logros	Líderes de proceso
	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
	Lineamientos establecidos en la planeación.		Realiza trabajos por equipos por proyecto.	Registros de trabajos por equipos o proceso.	Todos los procesos
	Registros.		Genera informe de planeación.	Informe de planeación.	Dirección general de la Alcaldía.
	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento. Revisión Gerencial	Informe de no conformidad es. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.

	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software. Soporte técnico.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente:Autores.

CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

NOMBRE DEL **Servicios públicos domiciliarios.**

PROCESO:					
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar las estrategias que promuevan la calidad de los servicios públicos domiciliarios y la sostenibilidad.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
	servicios año anterior. Informes de resultados del año que finaliza	P	Evalúa el desempeño organizacional por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento.	Dirección general de la Alcaldía.
	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes.	Aspectos y lineamientos que son importantes, carta de logros	Líderes de proceso
Todos los procesos de Dirección del sistema de gestión de calidad.	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
	Registros y documentación de servicios públicos.		Genera informe de planeación.	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento estipulado. Revisión Gerencial	Informe de no conformidad es. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.

	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente:Autores.

CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS NO DOMICILIARIOS.

NOMBRE DEL **Servicios públicos no domiciliarios.**

PROCESO:					
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar las estrategias que promuevan la calidad de los servicios públicos domiciliarios y la sostenibilidad.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
	Servicios no públicos del año anterior. Informes de resultados del año que finaliza	P	Evalúa el desempeño organizacional por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento.	Dirección general de la Alcaldía.
	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes.	Aspectos y lineamientos que son importantes, carta de logros	Líderes de proceso
Todos los procesos de Dirección del sistema de gestión de calidad.	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
	Registros y documentación de servicios no públicos.		Genera informe de planeación.	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento estipulado. Revisión Gerencial	Informe de no conformidades. Acta de la	Dirección general de la Alcaldía.

				revisión gerencial.	
	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente:Autores.

CARACTERIZACIÓN DE LA ADMINISTRACION DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES.

NOMBRE DEL PROCESO:	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.				
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar la Administración de impuestos, tasas y contribuciones.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
	Administración del año anterior. Informes de resultados del año que finaliza	P	Evalúa el desempeño organizacional por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento.	Dirección general de la Alcaldía.
	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes.	Aspectos y lineamientos que son importantes, carta de logros	Líderes de proceso
	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
Todos los procesos de Dirección del sistema de gestión de calidad.	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
	Registros de la obra		Genera informe de planeación.	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento. Revisión Gerencial	Informe de no conformidades. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.

	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000: 2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente:Autores.

CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA MUNICIPAL.

NOMBRE DEL PROCESO: **Gestión de la infraestructura municipal.**

PROCESO:					
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar el planteamiento de la infraestructura municipal.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
	Infraestructura del año anterior. Informes de resultados del año que finaliza	P	Evalúa el desempeño organizacional por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento o del gestionamiento de la infraestructura.	Dirección general de la Alcaldía.
	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes para la obra y lo que el medio está requiriendo	Aspectos y lineamientos que son importantes para la obra, carta de logros	Líderes de proceso
Todos los procesos de Dirección del sistema de gestión de calidad.	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
	Registros de la obra		Genera informe de planeación estratégica	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento. Revisión Gerencial	Informe de no conformidades. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.

	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones. Talleres de formación. Herramientas para obras.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8 .2/8.3/8.4/8. 5

Fuente:Autores.

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE EVENTOS MUNICIPALES.

NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de eventos municipales.				
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar el planteamiento de estrategias de eventos municipales.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
	Gestión de eventos del año anterior. Informes de resultados del año que finaliza	P	Evalúa el desempeño organizacional por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento.	Dirección general de la Alcaldía.
	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes.	Aspectos y lineamientos que son importantes, carta de logros	Líderes de proceso
	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
Todos los procesos de Dirección del sistema de gestión de calidad.	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
	Registros.		Genera informe de gestión.	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía
	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento. Revisión Gerencial	Informe de no conformidades. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.

	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000: 2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente:Autores.

CARACTERIZACION DE APOYO SOCIAL.

NOMBRE DEL Apoyo social.					
PROCESO:					
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar el apoyo social ante la comunidad, por parte de la alcaldía.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
	Apoyo social del año anterior. Informes de resultados del año que finaliza.	P	Evalúa el desempeño asistencial por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento.	Dirección general de la Alcaldía.
	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes.	Aspectos y lineamientos que son importantes para la obra, carta de logros	Líderes de proceso
	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
	Lineamientos establecidos en la planeación		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
	Registros.		Genera informe de planeación.	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento. Revisión Gerencial.	Informe de No conformidad. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.
	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva.	Dirección general de la Alcaldía.

RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN	PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones. Talleres.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente: Autores.

CARACTERIZACION DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

NOMBRE DEL Gestión del talento humano.					
PROCESO:					
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar el talento humano con calidad.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
Dirección y Líderes de proceso	Gestión del talento humano del año anterior. Informes de resultados del año que finaliza.	P	Evalúa el desempeño asistencial por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento del Direccionamiento.	Dirección
Dirección general de la Alcaldía	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes.	Aspectos y lineamientos que son importantes, carta de logros	Líderes de proceso
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación de apoyo.		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación de apoyo.		Realiza trabajo grupal con diferentes proyectos	Registros de los trabajos.	Todos los procesos
Todos los procesos	Registros.		Genera informe de planeación de apoyo.	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
Dirección general de la Alcaldía.	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento de apoyo. Revisión Gerencial	Informe de no conformidad es. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.

Dirección general de la Alcaldía.	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones Talleres de apoyo.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente:Autores.

CARACTERIZACION DE LA GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS.

NOMBRE DEL Gestión de recursos físicos.					
PROCESO:					
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar la gestión de recursos físicos con calidad.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
Dirección y Líderes de proceso	Gestión de recursos físicos del año anterior. Informes de resultados del año que finaliza.	P	Evalúa el desempeño asistencial por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento del Direccionamiento.	Dirección
Dirección general de la Alcaldía	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes.	Aspectos y lineamientos que son importantes, carta de logros	Líderes de proceso
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación de apoyo.		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación de apoyo.		Realiza trabajo grupal con diferentes proyectos	Registros de los trabajos.	Todos los procesos
Todos los procesos	Registros de la obra		Genera informe de planeación estratégica	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
Dirección general de la Alcaldía.	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento. Revisión Gerencial	Informe de no conformidades. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.

Dirección general de la Alcaldía.	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones Talleres.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente:Autores.

CARACTERIZACION DE LA CONTRATACIÓN.

NOMBRE DEL Contratación.					
PROCESO:					
OBJETIVO DEL PROCESO:	Contratación con calidad, para las buenas operaciones de la Alcaldía.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director				
PARTICIPANTES:	Líderes de los procesos				
PROVEEDOR	ENTRADAS	CI CL O	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
Dirección y Líderes de proceso	Contratación del año anterior. Informes de resultados del año que finaliza.	P	Evalúa el desempeño asistencial por proceso del año anterior.	Informe de cumplimiento o de apoyo..	Dirección
Dirección general de la Alcaldía	Lineamientos, políticas generales y documentos de tendencias		Recopila información de tendencias de aspectos que son importantes.	Aspectos y lineamientos que son importantes , carta de logros	Líderes de proceso
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos que son importantes.	H	Entrega lineamientos a todos en la organización	Actas de reuniones	Todos los cargos de la organización
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación de apoyo.		Realiza trabajos por equipos por proyecto	Registros de trabajos por equipos o proceso	Todos los procesos
Dirección general de la Alcaldía.	Lineamientos establecidos en la planeación de apoyo.		Realiza trabajo grupal con diferentes proyectos	Registros de los trabajos.	Todos los procesos
Todos los procesos	Registros.		Genera informe de planeación.	Informe de planeación	Dirección general de la Alcaldía.
Dirección general de la Alcaldía.	Informe de planeación	V	Revisión del planteamiento de apoyo. Revisión Gerencial	Informe de no conformidades. Acta de la revisión gerencial.	Dirección general de la Alcaldía.

Dirección general de la Alcaldía.	Informe de no conformidades	A	Ajustes y planteamiento final. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Plan de acción de la acción correctiva o preventiva o de mejora revisado frente a la eficacia de lo planteado.	Dirección general de la Alcaldía.
RECURSOS	DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y MEDICIÓN		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS
Recurso Humano Implementos de oficina Hardware y software Instalaciones Equipos de comunicaciones Talleres.	Véase listado Maestro de Documentos Internos F-DS-01 y Listado Maestro de Documentos Externos F-DS-02	Ver tablero de indicadores por proceso. Productividad de la carta de logros = (número de acciones logradas en menos tiempo y con menos recursos/número de acciones totales) Optimización de presupuesto= (presupuesto ejecutado/presupuesto planeado)*100		Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Norma NTC GP 1000:2004, numerales 4.2.3/4.2.4/8.2/8.3/8.4/8.5

Fuente:Autores.



Alcaldía Municipal
de Barbosa



ANEXO C. ACTAS Y RESOLUCIONES.



ROCIO GALEANO
ALCALDESA DE BARBOSA
2012 - 2015

Acta constitutiva del comité de calidad

CONSTITUCION DEL COMITÉ DE CALIDAD

La conformidad de este comité de la calidad permitirá que las áreas administrativas que integran la Alcaldía de Barbosa (Santander), lleven a cabo las directrices normativas que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad y genere el reforzamiento para que todo el personal de la institución este motivado y participe activamente, con la finalidad de mejorar continuamente sus actividades y eficientar las funciones institucionales para la satisfacción de nuestros usuarios.

Mediante la aplicación de las herramientas de trabajo proporcionadas por la Dirección del Sistema de Administración y Aseguramiento de la calidad, las áreas reforzaran cualitativamente los niveles de información y optimización de las tareas que se realizaran y que son de gran importancia para la Alcaldía de Barbosa siendo las 7:00 horas queda formalmente constituido el Comité de Calidad.

DECRETO No. 0003525

POR EL CUAL SE CREA EL COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, SE DESIGNA EL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN EN LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE BARBOSA Y SE DEFINEN SUS FUNCIONES.

El Alcalde del municipio de Barbosa en uso de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el Artículo 315 de la Constitución política, artículo 91 de la ley 136 de 1994, ley 872 de 2003 y el decreto 4110 de 2004 y,

CONSIDERANDO

Que mediante la ley 872 de 2003 se creó el Sistema de Gestión de calidad en la Rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadores de servicio.

Que mediante decreto 4110 de 2004, el Gobierno nacional reglamento la ley 872 de 2003 y adoptó la Norma Técnica de Calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004.

Que mediante el decreto 004 de 2005 la Alcaldía del municipio de Barbosa impartió las directrices para la estructuración e implementación del Sistema de Gestión de calidad.

Que es necesario integrar y establecer al interior de la entidad, instancias que permitan formular y definir las políticas en materia del Sistema de Gestión de Calidad.

RESUELVE

ARTICULO 1º. Creación y conformación del comité de gestión de calidad: crease el comité del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía del Municipio de Barbosa el cual estará conformado por los siguientes funcionarios:

MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ	ALCALDESA
AIDE RODRIGREZ	SECRETARIO ADMINISTRATIVO
JEFFER EDWIN MENESES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
GONZALO CUBIDES	ASESOR DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
MANUEL CEPEDA	ASESOR OFICINA JURÍDICA
LUIS HERNANDO CASTIBLANCO MARÍN	SECRETARIO DE HACIENDA
JUAN CARLOS PEÑA	SECRETARIO DE GOBIERNO
ANDREA YINETH ALBA	DIRECTOR LOCAL DE SALUD
MAURICIO CARRILLO	SECRETARIO DE EDUCACION
HERNAN QUIÑONEZ	SECRETARIO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES
ROBINSON JARAMILLO	AREA DE DEPORTES
ALBERTO ARIZA	DIRECTOR INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA

Parágrafo 1: los servidores que acepten serán los promotores y soporte del Sistema de Gestión de Calidad, previa comunicación escrita.

ARTICULO 2º. Funciones del comité de Gestión Calidad: el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía del municipio de Barbosa (Santander) tendrá como objetivo principal impulsar y proporcionar los recursos necesarios para la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad y cumplirá las siguientes funciones:

1. Aprobar el plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía del municipio de Barbosa (Santander)
2. Vincular los esfuerzos e iniciativas orientados, hacia la mejora continua de los procesos, en todos los departamentos que integran la Alcaldía, con base en los lineamientos que marca el Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000:2004.

oró: Aída M.

3. Evaluar la consistencia y validez del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Promover en el personal la participación del programa permanente de capacitación para el desarrollo de sus habilidades con el objetivo de mejorar su desempeño.
5. Definir metas congruentes con la misión, visión, política y objetivos de la calidad, para orientar las actividades hacia la mejora continua.
6. Difundir y supervisar que las acciones emprendidas por la Alcaldía sean apropiadas y cumplidas por el personal que la integra, de acuerdo a los objetivos y política de la calidad.
7. Aprobar la adopción de acciones correctivas y preventivas.
8. Evaluar el avance del sistema con base a los informes o encuestas de satisfacción al cliente y usuarios.
9. Retroalimentar a la Alcaldía con las propuestas que surjan del análisis periódico, del comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
10. Proporcionar el apoyo en tiempo y forma a los enlaces, auditores y facilitadores de los departamentos para participar en las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004.
11. Otras funciones que el comité decida por aprobación unánime.

ARTICULO 3º. Reuniones del comité de Gestión de Calidad: El Comité de Calidad deberá reunirse periódicamente, previa convocatoria del Secretario Técnico del Comité. Todo lo tratado en las sesiones del comité de calidad constara en actas y como primer punto del orden del día se leerá y aprobará el acta del comité anterior. La convocatoria al comité se hará con una anterioridad de (3) tres días hábiles a la reunión por correo o electrónico o mediante el celular.

Previa invitación del Presidente del comité, a las reuniones podrán asistir con voz pero sin voto otros servidores públicos que puedan hacer aportes de acuerdo con el tema a tratar.

La Secretaria técnica del comité será ejercida por la oficina asesora de planeación quien podrá apoyar sus funciones en un Gestor(a) de calidad.

Funciones de la secretaria Técnica. Serán funciones de la secretaria técnica:

1. Convocar a los miembros del comité de calidad a las reuniones ordinarias y extraordinarias.
2. Elaborar y firmar actas de las reuniones del Comité de Calidad.
3. Consolidar la información generada al interior del Comité de Calidad.

4. Comunicar a todas las áreas de la Alcaldía del municipio de Barbosa las decisiones tomadas por el Comité de Calidad.

ARTICULO 4º. Representante de la alta dirección: designar al jefe de la oficina de control disciplinario, como funcionario representante de la alta Dirección, quien tendrá a su cargo las responsabilidades previstas en el Numeral 5.5.2 del documento contentivo de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

ARTICULO 5º. Funciones del representante de Alta dirección:

1. informar al Alcalde del municipio de Barbosa sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejora.
2. Asegúrese de que se establezcan, implementen y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.
4. firmar las actas y documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
5. Representar a la Alcaldía del municipio de Barbosa en asuntos relacionados con la Calidad, ante organismos externos.

ARTICULO 6º. Los miembros que conforman el comité, podrán ser designados para participar en sesiones periódicas de trabajo según los temas de su competencia y los requerimientos que implique el montaje, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía del municipio de Barbosa.

ARTICULO 7º. El presidente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



MARYORY ROCIO GALEANO JIMENEZ
Alcaldesa municipal.

Elaboró: Aida M.



Barbosa!
con amor



Barbosa!
con amor

ROCIO GALEANO
ALCALDESA
DE BARBOSA
2012 - 2015

ANEXO D. MANUAL DE CALIDAD.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARBOSA

FECHA: noviembre 12 de 2012

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD



**Alcaldía Municipal
de Barbosa**

Aprobado por:

MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ



INDICE

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

3. PRESENTACIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN
4. CONTROL DEL MANUAL DE GESTION INTEGRAL
REVISIÓN Y APROVACIÓN
DIFUSIÓN
CAMBIOS
5. CONSTITUCIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD
6. PRINCIPIOS DE CALIDAD QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA ALCALDÍA
7. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 5.1. OBJETIVO
 - 5.2. ALCANCE
 - 5.3. ALCANCE PARA PROPOSITOS DE CERTIFICACIÓN
 - 5.4. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES
6. NUESTRA POLÍTICA DE LA CALIDAD
7. COMO ENTIENDE Y APLICA LA ENTIDAD SU POLITICA DE CALIDAD
8. OBJETIVOS DE CALIDAD
9. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN
10. EXCLUSIÓN
11. CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD
12. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
13. PRANIFICACION DE CAMBIOS
14. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD
15. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
16. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
17. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
18. AUTOEVALUACION
19. EVALUACION INDEPENDIENTE (GESTION DE CONTROL)

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ALCALDIA MUNICIPAL DE BABOSA

1. PRESENTACIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

En procura de un mejoramiento continuo y del cumplimiento de la Norma NTCGP 1000:2004, la Administración Municipal de Barbosa (Santander), ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad de tal manera que se puedan fortalecer y mejorar procesos ejecutados por nuestra Alcaldía Municipal.

Para lograr tal propósito, se diseñarán y enfocarán los procesos hacia la satisfacción de los usuarios, mejorando en la sensibilidad de nuestros funcionarios hacia los problemas de la comunidad y creando en ellos sentido de pertenencia por su trabajo, logrando de esta forma, que sea más eficiente y eficaz en sus actividades diarias.

El Manual de Gestión de Calidad nos permite conocer la política y los objetivos pretendidos, que señalan la gestión de los funcionarios de la Administración, como también, nos muestra el alcance del Sistema de Gestión y las exclusiones de este, contenidas en el numeral y 7.6,

CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

Este Manual, no solo recogerá los requisitos exigidos por la Ley para su aplicación, sino que además, es una herramienta que nos conducirá a la mejora continua que pretende la Dirección en la ejecución de sus procesos, que brinde confiabilidad a los habitantes del municipio y a los entes de inspección, vigilancia y control sobre los servicios ofrecidos, por lo que se espera y se hace necesaria la activa participación de todos y cada uno de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Barbosa.

Además, este manual se constituye en una fuente de referencia para los ciudadanos y habitantes de nuestro municipio, quienes en última instancia evaluarán la gestión de los funcionarios de la Administración Municipal, por ser ellos los usuarios finales, pero primordiales de nuestra actividad administradora de recursos.

2. CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL.

2.1 REVISIÓN Y APROBACIÓN:

El manual de Gestión Integrado revisado por el Representante de la Dirección y aprobado por la señora Alcaldesa del Municipio de Barbosa (Santander).

2.2 DIFUSIÓN

Se cuenta con una copia escrita controlada del Manual de Gestión Integrado en la oficina de rol Interno y Secretaría de Gobierno y también puede ser consultado en la Web.

2.3 CAMBIOS

La solicitud, preparación y revisión de los cambios del Manual de Gestión Integrado, se desarrolla de acuerdo con las disposiciones adoptadas para el control de los documentos.

3. CONSTITUCIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Secretario Administrativo de la Alcaldía Municipal de Barbosa, es el Gerente del Proyecto Sistema de Gestión de Calidad y como Representante de Calidad de la Alcaldía Municipal de Barbosa, velará por el óptimo funcionamiento y continuidad del Sistema de Gestión y de la socialización del proyecto a los demás funcionarios de la Administración Municipal.

Acta constitutiva del comité de calidad

CONSTITUCION DEL COMITÉ DE CALIDAD

La conformidad de este comité de la calidad permitirá que las áreas administrativas que integran la Alcaldía de Barbosa (Santander), lleven a cabo las directrices normativas que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad y genere el reforzamiento para que todo el personal de la institución este motivado y participe activamente, con la finalidad de mejorar continuamente sus actividades y eficientar las funciones institucionales para la satisfacción de nuestros usuarios.

Mediante la aplicación de las herramientas de trabajo proporcionadas por la Dirección del Sistema de Administración y Aseguramiento de la calidad, las áreas reforzaran cualitativamente los niveles de información y optimización de las tareas que se realizaran y que son de gran importancia para la Alcaldía de Barbosa siendo las 7:00 horas queda formalmente constituido el Comité de Calidad.

DECRETO No. 0003525

POR EL CUAL SE CREA EL COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, SE DESIGNA EL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN EN LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE BARBOSA Y SE DEFINEN SUS FUNCIONES.

El Alcalde del municipio de Barbosa en uso de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el Artículo 315 de la Constitución política, artículo 91 de la ley 136 de 1994, ley 872 de 2003 y el decreto 4110 de 2004 y,



CONSIDERANDO

Que mediante la ley 872 de 2003 se creó el Sistema de Gestión de calidad en la Rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadores de servicio.

Que mediante decreto 4110 de 2004, el Gobierno nacional reglamento la ley 872 de 2003 y adoptó la Norma Técnica de Calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004.

Que es necesario integrar y establecer al interior de la entidad, instancias que permitan formular y definir las políticas en materia del Sistema de Gestión de Calidad.

RESUELVE

ARTICULO 1º. Creación y conformación del comité de gestión de calidad: crease el comité del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía del Municipio de Barbosa el cual estará conformado por los siguientes funcionarios:

MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ	ALCALDESA
AIDE RODRIGREZ	SECRETARIO ADMINISTRATIVO
JEFFER EDWIN MENESES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
GONZALO CUBIDES	ASESOR DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
MANUEL CEPEDA	ASESOR OFICINA JURÍDICA
LUIS HERNANDO CASTIBLANCO MARÍN	SECRETARIO DE HACIENDA
JUAN CARLOS PEÑA	SECRETARIO DE GOBIERNO
ANDREA YINETH ALBA	DIRECTOR LOCAL DE SALUD
MAURICIO CARRILLO	SECRETARIO DE EDUCACION
HERNAN QUIÑONEZ	SECRETARIO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES
ROBINSON JARAMILLO	AREA DE DEPORTES
ALBERTO ARIZA	DIRECTOR INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA

Parágrafo 1: los servidores que acepten serán los promotores y soporte del Sistema de Gestión de Calidad, previa comunicación escrita.

ARTICULO 2º. Funciones del comité de Gestión Calidad: el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía del municipio de Barbosa (Santander) tendrá como objetivo principal impulsar y proporcionar los recursos necesarios para la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad y cumplirá las siguientes funciones:

1. Aprobar el plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía del municipio de Barbosa (Santander).
2. Vincular los esfuerzos e iniciativas orientados, hacia la mejora continua de los procesos, en todos los departamentos que integran la Alcaldía, con base en los lineamientos que marca el Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000:2004.



3. Evaluar la consistencia y validez del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Promover en el personal la participación del programa permanente de capacitación para el desarrollo de sus habilidades con el objetivo de mejorar su desempeño.
5. Definir metas congruentes con la misión, visión, política y objetivos de la calidad, para orientar las actividades hacia la mejora continua.
6. Difundir y supervisar que las acciones emprendidas por la Alcaldía sean apropiadas y cumplidas por el personal que la integra, de acuerdo a los objetivos y política de la calidad.
7. Aprobar la adopción de acciones correctivas y preventivas.
8. Evaluar el avance del sistema con base a los informes o encuestas de satisfacción al cliente y usuarios.
9. Retroalimentar a la Alcaldía con las propuestas que surjan del análisis periódico, del comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
10. Proporcionar el apoyo en tiempo y forma a los enlaces, auditores y facilitadores de los departamentos para participar en las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004.
11. Otras funciones que el comité decida por aprobación unánime.

ARTICULO 3º. Reuniones del comité de Gestión de Calidad: El Comité de Calidad deberá reunirse periódicamente, previa convocatoria del Secretario Técnico del Comité. Todo lo tratado en las sesiones del comité de calidad constara en actas y como primer punto del orden del día se leerá y aprobará el acta del comité anterior. La convocatoria al comité se hará con una anterioridad de tres (3) días hábiles a la reunión por correo o electrónico o mediante comunicación telefónica.

Prevía invitación del Presidente del comité, a las reuniones podrán asistir con voz pero sin voto otros servidores públicos que puedan hacer aportes de acuerdo con el tema a tratar.

La Secretaria técnica del comité será ejercida por la oficina asesora de planeación quien podrá apoyar sus funciones en un Gestor(a) de calidad.

Funciones de la secretaria Técnica. Serán funciones de la secretaria técnica:

1. Convocar a los miembros del comité de calidad a las reuniones ordinarias y extraordinarias.
2. Elaborar actas de las reuniones del Comité de Calidad.
3. Consolidar la información generada al interior del Comité de Calidad.





4. Comunicar a todas las áreas de la Alcaldía del municipio de Barbosa las decisiones tomadas por el Comité de Calidad.

ARTICULO 4º. Representante de la alta dirección: designar al jefe de la oficina de control disciplinario, como funcionario representante de la alta Dirección, quien tendrá a su cargo las responsabilidades previstas en el Numeral 5.5.2 del documento contentivo de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

ARTICULO 5º. Funciones del representante de Alta dirección:

1. informar al Alcalde del municipio de Barbosa sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejora.
2. Asegúrese de que se establezcan, implementen y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.
4. firmar las actas y documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
5. Representar a la Alcaldía del municipio de Barbosa en asuntos relacionados con la Calidad, ante organismos externos.

ARTICULO 6º. Los miembros que conforman el comité, podrán ser designados para participar en sesiones periódicas de trabajo según los temas de su competencia y los requerimientos que implique el montaje, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía del municipio de Barbosa.

ARTICULO 7º. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ
Alcaldesa municipal.

Elaboró: Aida M.



4. PRINCIPIOS DE CALIDAD QUE ORIENTAN LA GESTION DE LA ALCALDÍA

La Alcaldía Municipal de Barbosa, aplica los principios de Gestión de la Calidad que se encuentran en las Norma **GP 1000:2004**.

1) Enfoque hacia el Cliente: La comunidad Barboseña es el objetivo primordial de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía Municipal de Barbosa, estableciéndose los lineamientos tendientes a atender sus necesidades y mejorar la atención.

2) Liderazgo: Con el afianzamiento de una cultura del mejoramiento continuo, procuramos desarrollar el sentido de pertenencia hacia el municipio, con el firme propósito de ser los mejores en Gestión de la Calidad, no solo en el departamento de Santander, sino, en toda la Región Andina.

3) Participación activa de los Servidores Públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: Los esfuerzos tendientes a mejorar, a implementar medidas que garanticen una óptima utilización de los recursos en pro del beneficio colectivo, y demás medidas que se aplican con el firme objetivo de mejorar, no significan nada si los funcionarios de la Administración Municipal no intervienen en los procesos, no ofrecen alternativas de solución ante los problemas de la cotidianidad, en fin si ellos no se involucran en los procesos antes descritos, de nada vale todo ese esfuerzo. Es por eso que mediante reuniones, capacitaciones y charlas, se socializan todos y cada uno de las decisiones que toma la Alta Dirección, en procura del mejoramiento de nuestras operaciones.

4) Enfoque basado en los procesos: Cuando se conocen los procesos que se desarrollan, se planifica el trabajo, se distribuyen las tareas y se asignan las responsabilidades del éxito o fracaso de los mismos.

5) Enfoque del Sistema Para la Gestión: La implementación en la Alcaldía Municipal de Barbosa, trae implícito, un trabajo más articulado, en el cual, la información fluye hacia todos los lados de la Administración, generando seguridad en los procesos, debido a que se encuentran unidos unos con otros, coordinados desde la Alta Gerencia, pero siempre con el apoyo de todos los funcionarios de la Alcaldía Municipal.

6) Mejora Continua: La Alcaldía Municipal de Malambo, se compromete firmemente en estar a la vanguardia en la Calidad de los procesos y por eso trabaja en ese sentido, mediante el análisis de sus actividades, capacitaciones a su personal idóneo y de la sistematización en la realización de los procesos.



7) Enfoque basado en los hechos para la Toma de Decisiones: Solo con un estricto seguimiento por parte de la Alta Dirección de los procesos desarrollados por ellos y por los demás funcionarios de la Alcaldía Municipal de Barbosa, así como de la autoevaluación y autocrítica, se podrán tomar medidas eficaces y oportunas ante la ocurrencia de hechos que entorpezcan la consecución de los objetivos.

8) Relación Mutuamente beneficiosa con los proveedores de bienes y servicios:

Un componente importante de la relación existente entre una empresa pública encargada de manejar los recursos de un municipio y los resultados que este ofrece, es sin duda los proveedores de los bienes y servicios que este contrata en pro del bienestar de los habitantes del municipio. Con políticas claras y específicas el municipio siempre procura relacionarse con proveedores que garanticen la calidad en la prestación de los servicios.

9) Coordinación, cooperación y articulación: Tal como se ha señalado anteriormente, la coordinación entre los componentes de la Administración, los funcionarios y la Alta Dirección, garantiza la consecución de los objetivos; la cooperación y formulación de soluciones por parte de los funcionarios ante las situaciones de mejora y a la perfecta articulación de todos estos componentes, son sin duda herramientas irremplazables en la Administración Municipal de Barbosa.

10) Transparencia: Los informes mensuales, bimestrales, trimestrales, semestrales y anuales, que la Alcaldía Municipal de Barbosa genera y remite a las entidades encargadas de la vigilancia de los entes públicos, garantizan y certifican la transparencia de nuestros procesos.

5 PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1 OBJETIVO

LA ALCALDIA DE BARBOSA asegura la calidad de los productos/servicios que se ofrecen a nuestros clientes por medio del mejoramiento continuo, el cumplimiento de la política de calidad, los objetivos de calidad, los requisitos de la norma NTC GP 1000:2004 y los requisitos de nuestros clientes.

5.2 ALCANCE

El presente manual enuncia las políticas de calidad, gestión del riesgo y todas aquellas establecidas en el Código de Buen Gobierno. Así mismo, describe el Sistema de Gestión Integrado que la **ALCALDIA DE BARBOSA** involucra todos los procesos de la Entidad (ver mapa de procesos).

El Sistema de Gestión Integrado descrito en este manual, es conforme con la Norma técnica de calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004.



5.3 ALCANCE PARA PROPOSITOS DE CERTIFICACION

De acuerdo con el Sistema de Gestión Integrado de la **ALCALDIA DE BARBOSA** se consideran todos los procesos establecidos en el mapa de procesos.

5.4 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

Para el Sistema de Gestión Integrado de calidad de la **ALCALDIA DE BARBOSA**, no aplica exclusión alguna de la norma NTC GP 1000:2004.

6. NUESTRA POLÍTICA DE LA CALIDAD

El Equipo de Gobierno de LA ALCALDIA DE BARBOSA ha definido, revisado y divulgado la siguiente Política de Calidad que corresponde a las metas organizacionales, las expectativas y necesidades de los clientes:

POLITICA DE CALIDAD

La Alcaldía Municipal de Barbosa, es una entidad comprometida con el mejoramiento continuo de la calidad de vida de los habitantes de Barbosa, a través del cumplimiento estricto de la Constitución y la Ley, velando así por la satisfacción de las necesidades básicas y expectativas de los Barboosenos. Apoyados siempre, en un talento humano idóneo y con gran sentido de pertenencia, sensibilidad social y calidad humana orientado a implementar acciones eficaces que garanticen la salud, la seguridad y bienestar de la comunidad.

7. COMO ENTIENDE Y APLICA LA ENTIDAD SU POLITICA DE CALIDAD

El compromiso es de todos, empezando por el Representante Legal (Alcalde), sus Secretarios de Despacho, Asesores y cada uno de nuestros funcionarios sea de la Planta Global o supernumerario.

Para lograr nuestra meta nos trazamos los siguientes propósitos:

UNA GESTION DE CALIDAD PROYECTADA HACIA Mejorar continuamente la calidad de vida de los Barboosenos, a través, del cumplimiento de las leyes y la Constitución.

UNA GESTIÓN HACIA LA EXCELENCIA Prestar siempre a nuestra comunidad de Barbosa, servicios eficientes y eficaces, con el mejor personal idóneo y capacitado en cada una de sus dependencias. Que en cada uno de ellos se vea reflejado el sentido de pertenencia que necesita nuestro municipio para seguir progresando.



8. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Incrementar los niveles de oportunidad en la atención de las necesidades de la comunidad
 - de conformidad con la Constitución y la Ley.
- Gestionar y administrar los recursos de una manera más eficiente y equitativa,
 - comprometidos con una cultura de mejoramiento continuo.
- Mejorar la cultura de servicio que permita una relación armónica con los usuarios.
 -
- Aumentar el fomento de la formación y desarrollo humano de los funcionarios de la Alcaldía.
- Incrementar la confiabilidad de los canales de comunicación internos de la Alcaldía Municipal de Barbosa.

9. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Barbosa está conformado varios procesos para la prestación eficaz y eficiente de los servicios que ejecuta en pro de la comunidad:

10. EXCLUSIONES

Las exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía Municipal de Barbosa de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma **NTC GP 1000:2004** se encuentran específicamente en el numeral **7.6, CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**, debido a que los procesos y actividades desarrollados por la Alcaldía no requieren de equipos de medición, de prueba o de inspección para conocer su efectividad y eficacia.

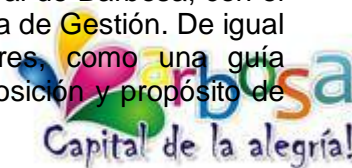
11. CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

11.1. Revisión: La revisión del Manual de Gestión de la Calidad estará a cargo del Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, este rendirá informes trimestrales sobre la vigencia y control del documento.

11.2. Aprobación: El Manual de Gestión de la Calidad será aprobado por el Despacho de la señora Alcaldesa Municipal de Barbosa mediante las sanciones de los Actos Administrativos necesarios.

11.3. Actualización: El Manual de Gestión de la Calidad debe ser actualizado teniendo como fundamento la necesidad del servicio y en general cada vez que exista cualquier modificación o ajuste de lo allí descrito.

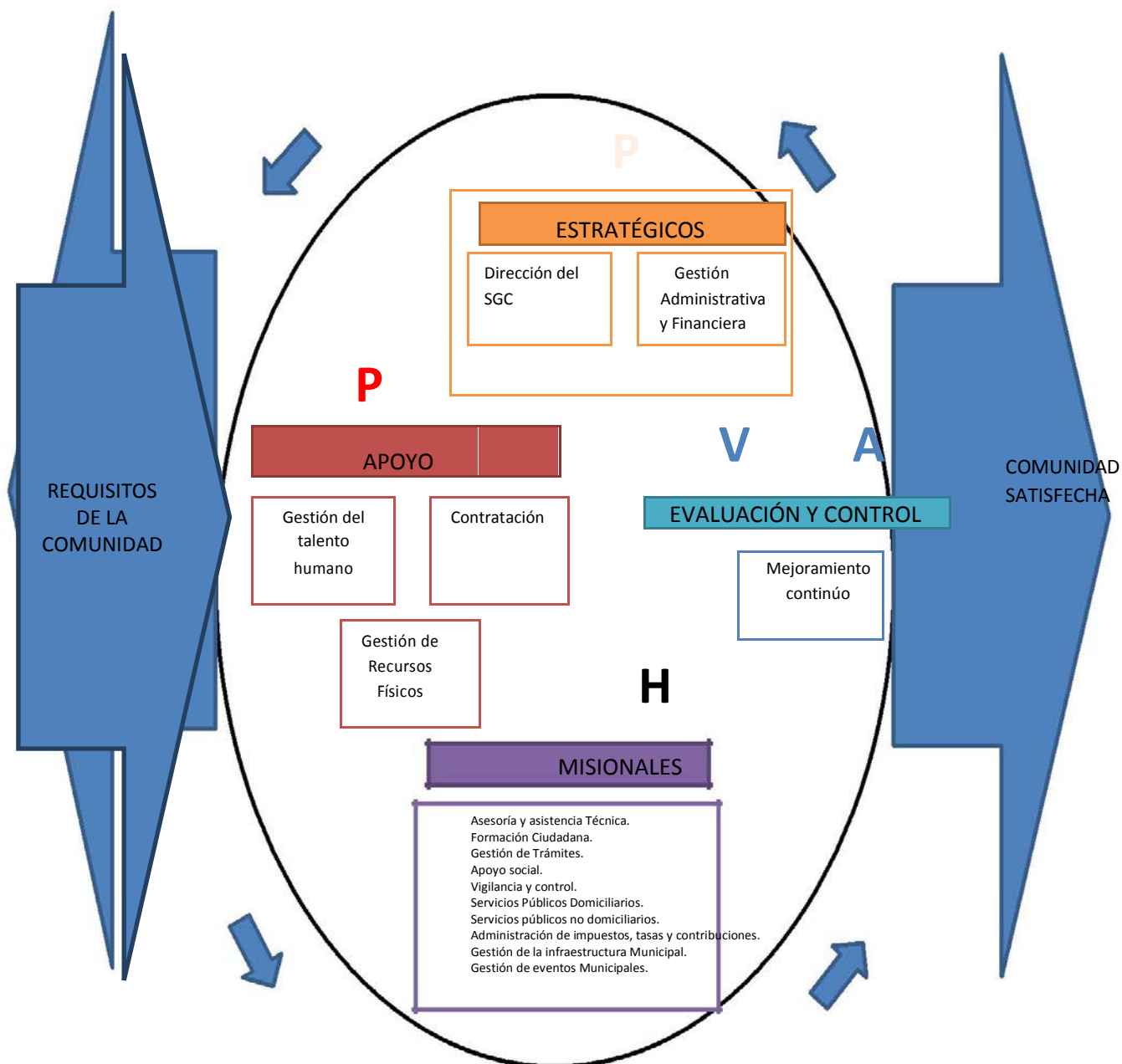
11.4. Distribución: Una vez aprobado el Manual de Gestión de la Calidad deberá ser difundido entre los empleados adscritos a la Alcaldía Municipal de Barbosa, con el propósito de divulgar todos los aspectos concernientes al Sistema de Gestión. De igual manera será un documento de consulta para los particulares, como una guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósito de la Administración Municipal de Barbosa.



12. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

12.1 MAPA DE PROCESOS

Las actividades de la **ALCALDÍA DE BARBOSA** se encuentran organizadas en procesos, cuya secuencia e interacción conforma el Mapa de procesos del Sistema de Gestión Integrado. Estos procesos se encuentran clasificados en:



12.1.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Permiten desarrollar la Gestión Directiva sobre el Sistema de Gestión Integrado, estableciendo las estrategias para el cumplimiento de los objetivos y la misión de **LA ALCALDIA DE BARBOSA**. La categoría de los procesos estratégicos se componen de los siguientes procesos:

- Dirección del SGC
- Gestión Administrativa y Financiera

12.1.2 PROCESOS MISIONALES

Son los procesos propios del desarrollo de los productos y servicios, los cuales se encuentran directamente relacionados con el cliente desde la planeación, hasta la entrega de los productos o servicios. Se compone de los siguientes procesos:

- Asesoría y asistencia Técnica.
- Formación Ciudadana.
- Gestión de Trámites.
- Apoyo social.
- Vigilancia y control.
- Servicios Públicos Domiciliarios.
- Servicios públicos no domiciliarios.
- Administración de impuestos, tasas y contribuciones.
- Gestión de la infraestructura Municipal.
- Gestión de eventos Municipales.

12.1.3 PROCESOS DE APOYO

Facilitan y permiten el desarrollo de los procesos misionales y garantizan el suministro de los recursos para el cumplimiento de la Misión y políticas institucionales y el logro de los objetivos de LA ALCALDIA DE BARBOSA.

Se compone de los siguientes procesos:

- Gestión de Recursos Físicos
- Gestión de Talento Humano
- Gestión de contratación

12.1.4 PROCESOS DE EVALUACION

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



La Alcaldía de Barbosa ha definido la jerarquía de la documentación atendiendo la naturaleza de las actividades y el funcionamiento de la entidad y los requisitos de las normas aplicables.

Mejoramiento continuo

LEYES Y DECRETOS AFINES A LA MISIÓN DE LA GOBERNACIÓN

Corresponde a los documentos que establecen las normas y regulaciones bajo las cuales se debe desarrollar la gestión de LA ALCALDIA DE Barbosa. (Ver Anexo 1)

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El código de Buen Gobierno es un documento que orienta las actuaciones de los servidores públicos de LA ALCALDIA DE BARBOSA con el propósito de brindar óptimos servicios públicos a la comunidad, es el conjunto de buenas prácticas administrativas, las conductas, compromisos y actuaciones del servidor público ante la comunidad, observando integridad, ética y transparencia en el manejo del patrimonio público.

El Código de Buen Gobierno o Código Corporativo tiene un ámbito de aplicación al servidor público de la Administración central de LA ALCALDIA DE BARBOSA.

CÓDIGO DE ETICA

Instrumento que guía las conductas y comportamientos del servidor público bajo principios y valores éticos institucionales que inspiran y soportan la gestión del Municipio.

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL

Cada cuatro años se establece el Plan de Desarrollo el cual es emanado del Plan de Gobierno de la Alcaldesa electa.

POLÍTICAS DE GESTIÓN

Son las intenciones globales y orientación de la Alcaldía relativas a la calidad, el control interno, la administración de los riesgos operacionales, la comunicación, la operación y el talento humano, entre otros tópicos, expresados formalmente por el Equipo de Gobierno.

MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO

Documento que describe el sistema de gestión integrado, el cual incorpora el modelo estándar de Control Interno MECI y NTC GP 1000:2004. Este documento representa el soporte y la integración normativa en la cual se fundamenta todo el Sistema de Gestión de la Alcaldía.

MAPA DE PROCESOS

Documento que representa gráficamente la estructura los procesos estratégicos, de evaluación misional y de apoyo y su interacción orientados a la satisfacción del cliente y que hacen parte del Sistema de Gestión Integrado



PROCESOS CARACTERIZADOS

Documento que describe las generalidades del proceso: Nombre del proceso, responsable del proceso, propósito del proceso, participantes en el proceso, documentos, registros, seguimiento, medición, proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, recursos y requisitos a cumplir.

DOCUMENTOS DEL SGI

Información que describe en forma específica la manera de llevar a cabo una actividad o un proceso incluye: Procedimientos, instructivos, manuales específicos, especificaciones de producto. Planes y documentos externos de apoyo.

MATRICES DE RIESGOS

Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, estableciendo las actividades de control, tratamiento y administración de los mismos.

REGISTROS DE CALIDAD

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas que exige la norma GP 1000:2004

RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

12.2.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Señor Alcalde y su Equipo de Gobierno han establecido como marco de su gestión la siguiente misión y visión.

12.2.1.1 VISIÓN

“BARBOSA, SANTANDER será un municipio comercial y prestador de servicios de excelente calidad, generando una dinámica balanceada de los sectores en beneficio de la calidad de vida de la población”

12.2.1.2 MISIÓN

El Plan de Desarrollo con enfoque social y humanista busca que el Municipio de Barbosa retome el desarrollo local con autonomía, para continuar con el posicionamiento como ciudad región, con un aprovechamiento eficiente, sostenible de sus potencialidades, en la construcción de municipio con identidad, movilidad y vocación de futuros.



13. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Con base en las actualizaciones del plan estratégico y los resultados de las revisiones del sistema de gestión, el Equipo de Gobierno establece los cambios que requiere el sistema de gestión integrado.

Para todos los planes del Sistema de Gestión Integrado se aplica las técnicas de formulación de proyectos y se realizan los correspondientes análisis de riesgos.

14. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

14.1 ORGANIGRAMA

En la figura se presenta la estructura organizacional de LA ALCALDIA DE BARBOSA.

15. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

15.1 INTRODUCCIÓN

La Alcaldía ha planificado e implementado las actividades de seguimiento medición, análisis y mejora necesarios para:

Demostrar la conformidad de los servicios, resultados y productos que suministra la ALCALDIA DE BARBOSA a la comunidad.

Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión Integrado con los requisitos de la NTC GP 1000:2004 y MECI 1000:2005 Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado de calidad.

Lo anterior se realiza a través de los procedimientos:

- Revisión del Sistema de Gestión de Integrado
 - Auditorías internas de calidad
 - Acciones correctivas y preventivas
 - Control de no conformidades
 - Atención de peticiones, quejas y reclamos

15.2 MEDICIÓN:

Con el propósito de mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integrado, se estableció la Matriz de indicadores, que contienen los indicadores para cada uno de los procesos de la Alcaldía. Los indicadores se describen en dicha matriz, las cuales contienen la siguiente información:

- Nombre del indicador
- Objetivo del indicador
- Fórmula para su cálculo
- Fuente de los datos
- Periodicidad/fecha de medición
- Responsable de generar el indicador
- Responsable del seguimiento del indicador

- Línea de base
- Meta



16. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

El objetivo del procedimiento de control del producto no conforme es establecer los lineamientos a seguir para controlar el producto no conforme y las no conformidades tanto reales como potenciales que se lleguen a presentar identificando y atacando las causas que lo genere para evitar su recurrencia, y que productos o servicios no conformes lleguen a los clientes. **Tratamiento del producto/servicio no conforme.**

17. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

El personal de la Alcaldía realiza una oportuna detección de las No conformidades tanto reales como potenciales de los procesos o proyectos, sus causas y genera acciones correctivas que eliminen las causas de la falla, con el fin de evitar que se vuelvan a presentar las No conformidades.

Estas acciones correctivas se determinan mediante el Procedimiento Tratamiento del producto/servicio no conforme y el Procedimiento Acciones correctivas y preventivas, que define los requisitos para:

- Identificar las No Conformidades
- Determinar sus Causas
- Generar e implementar las acciones correctivas necesarias
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Realizar el seguimiento a las acciones correctivas tomadas .

18. AUTOEVALUACIÓN

LA ALCALDIA DE BARBOSA ha planificado e implementado los procesos de autoevaluación necesarios para que quienes desarrollen un rol de dueños de procesos y servidores públicos apliquen los controles bajo su responsabilidad, establecidos para valorar la conformidad del producto y/o servicio, el cumplimiento de las metas establecidas. De acuerdo con lo anterior, los funcionarios son conscientes de la aplicación del autocontrol, la autorregulación y la autogestión.

19. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE (GESTION DEL CONTROL)

LA ALCALDIA DE BARBOSA también ha establecido en su estructura organizacional los procesos para realizar la evaluación independiente para verificar la efectividad del control interno de la entidad. Así mismo, el proceso se ha dispuesto en forma tal que permita la realización del



examen independiente de las acciones llevadas a cabo por la Alcaldía para dar cumplimiento a sus propósitos.

Control Interno, para la realización de la evaluación del Sistema De Gestión Integrado ha desarrollado e implementado las metodologías y herramientas de evaluación, para evaluar los diferentes subsistemas, componentes y elementos del marco de Control Interno, así como las normas de auditoría generalmente aceptadas, indicadores de gestión propios y otras herramientas que faciliten la medición, evaluación y elaboración de Planes de mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado.

19.1 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

LA ALCALDIA DE BARBOSA realiza periódicamente el seguimiento de la percepción de la comunidad. Estas mediciones se realizan mediante encuestas que han facilitado tener una retroalimentación con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Alcaldía. Existe también una metodología para la recepción de quejas y reclamos provenientes de la comunidad en el procedimiento de P.Q.R.

19.2 AUDITORÍAS INTERNAS

Las auditorías internas tienen como fin verificar el funcionamiento eficaz y eficiente del Sistema de Gestión Integrado, para que de acuerdo a sus resultados tomar las decisiones, acciones preventivas y correctivas pertinentes. Son realizadas de acuerdo con el programa de auditorías pero por lo menos se debe realizar una para cada proceso en el año. Estas auditorías son realizadas por personas calificadas de acuerdo al perfil establecido en el procedimiento Auditorías Internas en el cual se define también la metodología para realizarlas

Con base en los resultados de las auditorías se aplican las acciones pertinentes para solucionar los problemas o riesgos identificados.


COMUNÍQUESE PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ
Alcaldesa municipal.




ANEXO E. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS



 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 1 DE 21	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
C-DS-01	Caracterización	SISTEMA DE GESTIÓN.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	Word	1	Octubre 2012
C-GF-02	Caracterización	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	Word	1	Octubre 2012
C-MC-01	Caracterización.	MEJORAMIENTO CONTUNUO.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina de control interno	Word	1	Octubre 2012

C-AT-01	Caracterización.	ASESORIA Y ASISTENCIA TECNICA.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina de Planeación.	Word	1	Octubre 2012
-------------------------	------------------	--------------------------------	-------------------------------------	------------------------	------	---	--------------

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 2 DE 21	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
C-FC-02	Caracterización	FORMACIÓN CIUDADANA.	Elaboración y Control de Documentos	Desarrollo social, cultura y educación.	Word	1	Octubre 2012
C-GT-03	Caracterización.	GESTIÓN DE TRÁMITES.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina general.	Word	1	Octubre 2012
C-AS-04	Caracterización.	APOYO SOCIAL.	Elaboración y Control de Documentos	Desarrollo social, cultura y educación.	Word	1	Octubre 2012

C-VC-05	Caracterización.	VIGILANCIA Y CONTROL.	Elaboración y Control de Documentos	Subdirección de Gestión documental	Word	1	Octubre 2012
-------------------------	------------------	-----------------------	-------------------------------------	------------------------------------	------	---	--------------

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD


	DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
	PÁGINA 3 DE 21	

IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
C-SD-06	Caracterización.	SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina de planeación y obras públicas.	Word	1	Octubre 2012
C-SN-07	Caracterización	SERVICIOS PÚBLICOS NO DOMICILIARIOS.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina de planeación y obras públicas.	Word	1	Octubre 2012
C-AI-08	Caracterización	ADMINISTRACION DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES.	Elaboración y Control de Documentos	Despacho administrativo.	Word	1	Octubre 2012
C-GM-09	Caracterización	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTUR A MUNICIPAL	Elaboración y Control de Documentos	Oficina de planeación y obras públicas	Word	1	Octubre 2012


 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 4 DE 21	

IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
C-GE-10	Caracterización	GESTIÓN DE EVENTOS MUNICIPALES.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina de planeación y obras públicas	Word	1	Octubre 2012
C-GH-01	Caracterización.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.	Elaboración y Control de Documentos	Subdirección de Gestión documental	Word	1	Octubre 2012
C-GR-02	Caracterización.	GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS.	Elaboración y Control de Documentos	Subdirección de Gestión documental	Word	1	Octubre 2012


C-GH-01	Caracterización.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.	Elaboración y Control de Documentos	Subdirección de Gestión documental	Word	1	Octubre 2012
-------------------------	------------------	-----------------------------------	--	---------------------------------------	------	---	--------------

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 5 DE 21	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
C-CT-03	Caracterización	CONTRATACIÓN.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	Word	1	Octubre 2012
F-AT-01	Indicadores.	ASESORIA Y ASISTENCIA TÉCNICA.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Octubre 2012
F-FC-02	Indicadores.	FORMACIÓN CIUDADANA.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Octubre 2012
F-GT-03	Indicadores.	GESTIÓN DE TRÁMITES.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 6 DE 21	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
<u>F-AS-04</u>	Indicadores.	APOYO SOCIAL.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Octubre 2012
<u>F-VC-05</u>	Indicadores.	VIGILANCIA Y CONTROL.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Octubre 2012
<u>F-SD-06</u>	Indicadores.	SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Octubre 2012
<u>F-SN-07</u>	Indicadores.	SERVICIOS PÚBLICOS NO DOMICILIARIOS	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación.	PDF	1	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	<p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</p>	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 7 DE 21	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
<u>F-AI-08</u>	Indicadores.	ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Octubre 2012
<u>F-GM-09</u>	Indicadores.	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA MUNICIPAL	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Octubre 2012
<u>F-GE-10</u>	Indicadores.	GESTIÓN DE EVENTOS MUNICIPALES.	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Octubre 2012
<u>M-DS-02</u>	Manual.	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	Manual de procesos y procedimientos ESBARBOSA. S.A	Oficina de planeación y obras públicas.	PDF	2	Noviembre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 8 DE 21	

IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
<u>F-MC-01</u>	Informe	MEJORAMIENTO CONTINUO	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Octubre 2012
<u>G-GR-01</u>	Guía.	GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	Elaboración y Control de Documentos	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Agosto 2012
M-DS-03	Manual.	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Manual de calidad.	Oficina Asesora de Planeación	PDF	1	Noviembre 2012
F-MC-02	Registros, actas	Mejoramiento continuo	Actas control y registros de documentos.	Oficina de Control Interno	Word	2	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 9 DE 21	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
P-GF-01	Procedimiento.	Gestión administrativa y financiera.	Programación del presupuesto municipal	Dirección de presupuesto.	Word	1	Octubre 2012
P-GF-02	Procedimiento.	Gestión administrativa y financiera.	Ejecución del presupuesto municipal	Dirección de presupuesto.	Word	2	Octubre 2012
P-GF-03	Procedimiento.	Gestión administrativa y financiera.	Traslado presupuestal	Dirección de presupuesto.	Word	3	Octubre 2012
P-GF-04	Procedimiento.	Gestión administrativa y financiera.	Adición presupuestal	Dirección de presupuesto.	Word	4	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 10 DE 21	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
P-GF-05	Procedimiento.	Gestión administrativa y financiera.	Reducción o aplazamiento presupuestal	Dirección de presupuesto.	Word	5	Octubre 2012
P-GF-06	Procedimiento.	Gestión administrativa y financiera.	Manejo de cuentas para registro presupuestal	Dirección de presupuesto.	Word	6	Octubre 2012
P-GF-07	Procedimiento.	Gestión administrativa y financiera.	Registro diario de movimiento de bancos	Dirección de presupuesto.	Word	7	Octubre 2012
P-GF-08	Procedimiento.	Gestión administrativa y financiera.	Elaboración consolidado diario o mensual de ingresos	Dirección de presupuesto.	Word	8	Octubre 2012
		LISTADO MAESTRO DE			FECHA:	Noviembre 22 del 2012	

DOCUMENTOS	APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
	DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
	PÁGINA 11 DE 21	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
P-GT-01	Procedimiento.	Gestión de trámites.	Girar cheques	Tesorería municipal.	Word	1	Octubre 2012
P-GT-02	Procedimiento.	Gestión de trámites.	Compra de bienes sin licitación	Tesorería municipal.	Word	2	Octubre 2012
P-GM-01	Procedimiento.	Gestión de la infraestructura municipal.	Compra de bienes mediante licitación	Tesorería municipal.	Word	1	Octubre 2012
P-CT-01	Procedimiento.	Contratación.	Contrato de prestación de servicios	Tesorería municipal.	Word	1	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	<p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</p>	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		<p>PÁGINA 12 DE 21</p>	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
P-GT-03	Procedimiento.	Gestión de trámites.	Giro de los gastos	Tesorería municipal.	Word	3	Octubre 2012
P-AI-01	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Remisión a la CAR del impuesto del 2.5%	Tesorería municipal.	Word	1	Octubre 2012
P-GT-04	Procedimiento.	Gestión de trámites.	Recaudo directo de Tesorería	Tesorería municipal.	Word	4	Octubre 2012
P-GT-05	Procedimiento.	Gestión de trámites.	Cierre diario de caja y consignación de dineros recaudados	Tesorería municipal.	Word	5	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 13 DE 21	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
P-GT-06	Procedimiento.	Gestión de trámites	Recaudo por medio de entidades financieras	Tesorería municipal.	Word	6	Octubre 2012
P-AI-02	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Atención usuario pago de impuesto predial unificado IPU	Dirección de impuestos.	Word	2	Octubre 2012
P-AI-03	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Producción de notas débito, notas crédito y exenciones	Dirección de impuestos.	Word	3	Octubre 2012
P-AI-04	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Programa para descuentos y amnistías de IPU	Dirección de impuestos.	Word	4	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	<p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</p>	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		<p>PÁGINA 14 DE 21</p>	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
P-AI-05	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Actualización de la base catastral	Dirección de impuestos.	Word	5	Octubre 2012
P-AI-06	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Producción de reportes de IPU	Dirección de impuestos.	Word	6	Octubre 2012
P-AI-07	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Certificación de pago de IPU, sin recibo	Dirección de impuestos.	Word	7	Octubre 2012
P-AI-08	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones.	Elaboración de paz y salvo de IPU	Dirección de impuestos.	Word	8	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 15 DE 21	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
P-AI-09	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Actualización de la base catastral	Dirección de impuestos	Word	9	Octubre 2012
P-AI-10	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Inscripción del impuesto de industria y comercio	Dirección de impuestos	Word	10	Octubre 2012
P-AI-11	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Pago del impuesto de industria y comercio en bancos	Dirección de impuestos	Word	11	Octubre 2012
P-AI-12	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Registro de novedades del impuesto de industria y Comercio	Dirección de impuestos	Word	12	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 16 DE 21	


IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
P-AI-13	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Revisión de liquidación del impuesto de industria y Comercio	Dirección de impuestos	Word	13	Octubre 2012
P-AI-14	Procedimiento.	Administración de impuestos, tasas y contribuciones	Visita a contribuyentes del impuesto de industria y Comercio	Dirección de impuestos	Word	14	Octubre 2012
P-AT-01	Procedimiento.	Asesoría y asistencia técnica.	Modelo de evaluación general del medio ambiente de control	Oficina de planeación.	Word	1	Octubre 2012
P-GE-01	Procedimiento.	Gestión de eventos municipales.	Modelo de presupuesto por proyecto	Oficina de planeación.	Word	1	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 18 DE 21	

IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
P-GM-02	Procedimiento.	Gestión de infraestructura municipal.	Modelo de presupuesto de tiempo general	Oficina de planeación	Word	2	Octubre 2012
P-GM-03	Procedimiento.	Gestión de infraestructura municipal.	Modelo de análisis de proyecto 1	Oficina de planeación	Word	3	Octubre 2012
P-GM-04	Procedimiento.	Gestión de infraestructura municipal.	Modelo de control para proyecto 2	Oficina de planeación	Word	4	Octubre 2012
P-GM-05	Procedimiento.	Gestión de infraestructura municipal.	Modelo de análisis del medio ambiente	Oficina de planeación	Word	5	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 20 DE 21	

IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
P-VC-01	Procedimiento.	Vigilancia y control.	Preparación de control interno 1	Control interno.	Word	1	Octubre 2012
P-VC-02	Procedimiento.	Vigilancia y control.	Examen de control interno 1	Control interno	Word	2	Octubre 2012
P-VC-03	Procedimiento.	Vigilancia y control.	Examen de control interno 2	Control interno	Word	3	Octubre 2012
P-VC-04	Procedimiento.	Vigilancia y control.	Preparación de control interno 2	Control interno	Word	4	Octubre 2012

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA:	Noviembre 22 del 2012
		APROBÓ:	COMITÉ DE CALIDAD
		DEPENDENCIA :	CONTROL INTERNO.
		PÁGINA 21 DE 21	

IDENTIFICACIÓN					TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA			
P-VC-05	Procedimiento.	Vigilancia y control.	Modelo de cuestionario relativo al control interno	Control interno	Word	5	Octubre 2012
P-VC-06	Procedimiento.	Vigilancia y control.	Modelos de posibles proyectos de intervención	Control interno	Word	6	Octubre 2012
F-MC-03	Formato.	Mejora miento Continuo.	formato encuesta,	Control Interno.	Word	3	Octubre 2012
M-DS-02	Manual.	Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.	Manual de Riesgos.	Control Interno	Word	2	Octubre 2012

ANEXO F. MANUAL DE FUNCIONES



BARBOSA SANTANDER
ALCALDIA MUNICIPAL DE BARBOSA SANTANDER

RESOLUCIÓN No.
(0148 de 07 de Julio de 2012)

Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleos de la Alcaldía Municipal de Barbosa Santander

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE BARBOSA SANTANDER

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en virtud de lo dispuesto en la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 785 de 2005, Decreto 2539 de 2005, los Estatutos Internos y

CONSIDERANDO:

Que el literal c) del artículo 15 de la Ley 909 del 23 de septiembre del 2004, establece que serán funciones específicas de las Unidades de Personal, elaborar los manuales de funciones y requisitos, de conformidad con las normas vigentes.

Que el Decreto reglamentario 2539 de julio 22 de 2005, determinó las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se les aplica el Decreto ley 785 de 2005.

Que en su calidad de Alcalde, se encuentra facultado para expedir los actos administrativos de personal, de conformidad con las normas legales vigentes.

Que mediante Decreto 030 de 07 de Julio de 2012, se aprobó la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Barbosa Santander.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Adoptar el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias para los empleos que conforman la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Barbosa Santander.

ARTICULO SEGUNDO: El citado Manual Específico de Funciones, Requisitos y de Competencias Laborales de la Alcaldía de Barbosa Santander, consignado en la presente Resolución se fundamenta en el siguiente marco estratégico:

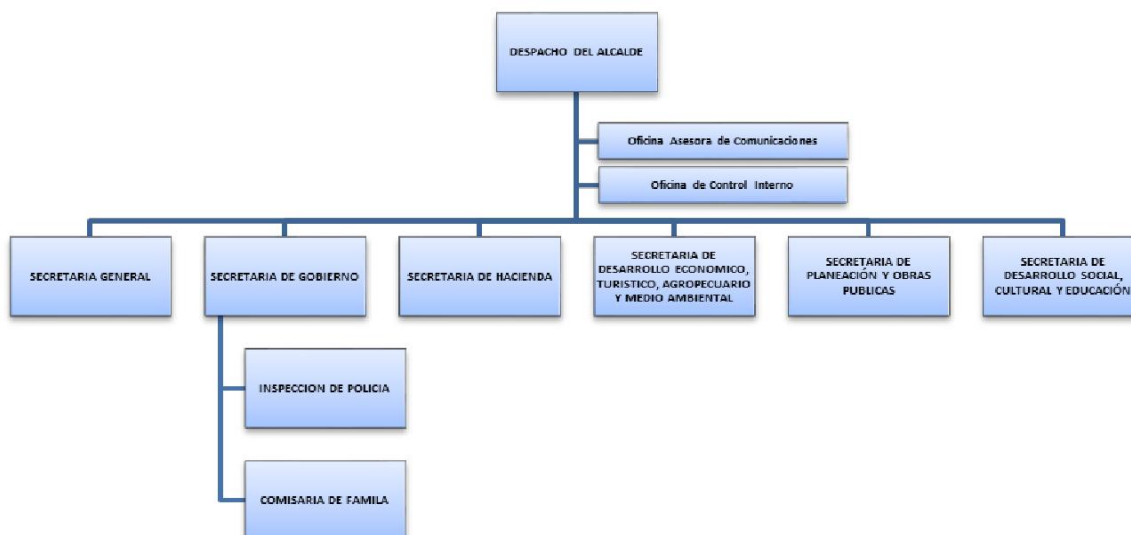
Que mediante Decreto 030 de 07 de Julio de 2012, se aprobó la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Barbosa Santander.

Que mediante Resolución 149 de 07 de Julio de 2012, se distribuye los empleos de la planta

global de personal de la Alcaldía Municipal de Barbosa Santander.

Organigrama

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”



Que mediante el artículo 2 del Decreto 030 de 07 de Julio de 2012, se aprobó la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Barbosa Santander, así:

N° de Cargos	Denominación del Cargo	Código	Grado
DESPACHO DEL ALCALDE			
Uno (1)	Alcalde	005	
Uno (1)	Secretario Ejecutivo del Despacho del Alcalde	438	01
PLANTA GLOBAL			
Cinco (6)	Secretario de Despacho	020	01
Uno (1)	Jefe Oficina	006	02
Uno (1)	Jefe de oficina Asesora de comunicaciones	115	02
Uno (1)	Profesional Universitario área de la Salud	237	02
Uno (1)	Comisario Familia	202	01
Seis (6)	Profesional Universitario	219	03
Uno (1)	Inspector de policía	303	01
Uno (1)	Inspector de policía Rural	306	02
Cuatro (4)	Técnico Operativo	314	04
Uno (2)	Técnico Administrativo	367	03
Uno (1)	Conductor	480	04
Uno (1)	Operario	487	01
Uno (1)	Auxiliar de Servicios Generales	470	04
Tres (3)	Secretario	440	03
Uno (1)	Auxiliar Administrativo	407	02
Cinco (5)	Auxiliar Administrativo	407	03

Resolución No **0148** del **07 JULIO 2012**

"Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander"

Despacho del Alcalde

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Alcalde
Código:	005
Grado:	--
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Despacho del Alcalde
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Dirigir la Administración Municipal, ejercer la representación política, administrativa y Legal en el municipio de Barbosa y ejecutar los Acuerdos del Concejo Municipal, para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas del plan de desarrollo, conforme con los propósitos y posibilidades de la Entidad municipal a largo, mediano y corto plazo en procura de lograr el bienestar y desarrollo de la comunidad.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fijar las políticas y coordinar Interadministrativamente el diseño, elaboración, trámite y ejecución Plan de Desarrollo y los proyectos del Municipio y su armonización con los planes de desarrollo del Nivel Departamental y Nacional, a través de Acuerdos municipales, Decretos, Resoluciones y demás actos administrativos que requiera para tal fin. 2. Hacer cumplir la Constitución, la Ley, los Decretos del Gobierno, las ordenanzas y los acuerdos del Concejo. 3. Conservar el Orden Público en el municipio, de conformidad con la ley y las instrucciones y órdenes que reciba del Presidente de la República y del respectivo Gobernador. 4. Dirigir la acción administrativa del municipio, asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo, representarlo judicial y extrajudicialmente. 5. Crear, suprimir o fusionar los empleos de sus dependencias, señalarles funciones especiales y fijar sus emolumentos con arreglo a los acuerdos correspondientes. No podrá crear obligaciones que excedan el monto global fijado para gastos de personal en el presupuesto inicial aprobado y nombrar y remover a los gerentes o directores de los establecimientos públicos y las empresas industriales o comerciales de carácter local, de acuerdo con las disposiciones pertinentes. 6. Coordinar las actividades de los entes descentralizados del orden municipal. 7. Sancionar y promulgar los acuerdos que hubiere aprobado el concejo y objetar los que considere inconvenientes o contrarios al ordenamiento jurídico. 8. Orientar y Coordinar el proceso de evaluación del Sistema de Control Interno de las Entidades Adscritas y Vinculadas, en los componentes de Control Estratégico, Control de Gestión y Control de Evaluación, en consonancia con el Modelo Estándar de Control interno y el sistema de calidad. 9. Suprimir o fusionar entidades y dependencias municipales de conformidad con los acuerdos respectivos. 10. Coordinar el proceso de conformación del Sistema de Desarrollo Administrativo, en los términos de la Ley 489 de 1998 y los decretos que modifiquen, aclaren o adicionen. 11. Facilitar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el cual la Administración Municipal pueda organizar y administrar sus recursos, a fin de lograr, mantener y mejorar la calidad de la gestión institucional y de los servicios correspondientes a sus competencias. 12. Garantizar el cumplimiento de la Misión, objetivos y metas de cada una de sus dependencias de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal, mediante el fomento de una cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo. 13. Diseñar, coordinar y ejecutar programas y acciones de comunicación a través de diversos medios y estrategias que aseguran el posicionamiento y consolidación de la administración municipal ante la ciudadanía. 14. Ordenar los gastos municipales de acuerdo con el Plan de Inversión y el presupuesto. 15. Las demás funciones inherentes a la naturaleza de su cargo y las que le señale la Constitución Política, leyes y acuerdos municipales. 	

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La planeación, dirección, organización y control de los recursos dispuestos para la prestación de servicios a cargo del municipio se desarrolla de manera eficaz, eficiente y efectiva.
2. Los recursos humanos, técnicos y financieros aprobados por el Alcalde, se adecuan y ajustan a las

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

orientaciones de la Presidencia, Vicepresidencia, Ministerios Nacionales, Gobernación Departamental y organismos de control.

3. Los gastos ordenados responden al Plan de Inversiones y Presupuesto Municipal y se acogen a la legislación vigente y las normas jurídicas establecidas.
4. Las disposiciones, directrices y lineamientos y políticas del orden departamental y nacional se acatan y cumplen con rigor en el municipio.
5. Los planes, programas, proyectos, actividades y servicios prestados por la entidad responden a las normas y reglamentos establecidos, a los lineamientos generales emitidos por el Estado, al Plan Municipal de Desarrollo y a los Planes Institucionales.
6. Los proyectos de acuerdo sobre planes y programas de desarrollo económico y social y de obras públicas se presentan oportunamente y responden a las necesidades del municipio.
7. Los servicios que presta la entidad responden a las necesidades del sector poblacional involucrado, en materia administrativa pública.
8. La administración del talento Humano vinculado a la administración realizada de acuerdo los lineamientos del departamento administrativo de la función Pública, la Comisión Nacional del Servicio Civil y la ley 909 de 2.004 y los decretos reglamentarios.
9. Los informes de gestión y resultados se presentan con la frecuencia ordenada por la ley a ediles, organizaciones sociales y veedurías ciudadanas y se difunden ampliamente por los medios de comunicación internos y externos.
10. El plan de desarrollo del municipio se difunde de manera amplia y suficiente a la ciudadanía en general, gremios, organizaciones sociales y comunitarias.
11. Las funciones ordenadas por la ley relacionadas con el orden público se desarrollan de manera oportuna y consultan la normatividad y la ley.
12. Los informes presentados a los organismos de control realizados dentro de los términos legales y reflejan los resultados y transparencia de la gestión municipal.
13. Los planes, programas y proyectos dirigidos permiten el cumplimiento de objetivos de la Alcaldía y se cumple la normatividad vigente.
14. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
15. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Constitución Política
Plan Nacional de Desarrollo
Contratación estatal y presupuesto público
Ley empleo público, carrera administrativa y gerencia Pública
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI
Sistema de Calidad para la Gestión Pública

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos
Categoría. Comunicaciones utilizadas
Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
De producto:
Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes

del Estado.

VIII. REQUISITOS

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Ser ciudadano Colombiano en ejercicio y haber nacido o ser residente en el respectivo municipio o de la correspondiente área metropolitana durante un (1) año anterior a la fecha de la inscripción o durante un período mínimo de tres (3) años consecutivos en cualquier época.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Jefe de Oficina
Código:	006
Grado:	02
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Despacho del Alcalde
Cargo del Jefe Inmediato	Alcalde
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Dirigir los planes, programas y procesos relacionados el Sistema de Control Interno de la Alcaldía de Barbosa, y proponer las recomendaciones hacia el mejoramiento de la gestión, para garantizar parámetros de calidad esperados bajo las políticas de la Alcaldía de Barbosa y la normatividad vigente.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar y apoyar al Alcalde y a los Secretarios de Despacho en la definición de políticas referidas al diseño e implementación de los sistemas de control interno que contribuyan a incrementar la eficiencia en las diferentes áreas de la entidad, así como la de garantizar la calidad en la prestación de los servicios de la Alcaldía. 2. Diseñar y establecer, en coordinación con las diferentes Secretarías de la Alcaldía de Barbosa, los criterios, métodos, procedimientos e indicadores de eficiencia y productividad para evaluar la gestión y proponer las medidas preventivas y correctivas del caso. 3. Coordinar, implementar y fomentar sistemas de control de gestión administrativa, financiera y de resultados institucionales. 4. Realizar evaluaciones periódicas sobre la ejecución del plan de desarrollo, plan de acción, plan indicativo, el cumplimiento de las actividades propias de cada Secretaría y proponer las medidas preventivas y correctivas necesarias. 5. Vigilar que las atenciones de quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos en relación con la misión de la entidad, se presten en forma oportuna y eficiente y rendir los informes sobre el particular. 6. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales, diseñe la entidad. 7. Coordinar las relaciones con los organismos de control externo, implementar las directrices y políticas que estos impartan para el fortalecimiento de control interno, así como elaborar y presentar oportunamente los informes sobre su gestión que requieran dichos organismos. 8. Formular y desarrollar programas de inducción con el fin de unificar criterios y estandarizar procedimientos en materia de control interno en las diferentes Secretarías. 9. Diseñar e implementar un sistema de auditoría interna de la entidad estableciendo normas, metas y objetivos y efectuar el análisis de los resultados para la toma de acciones preventivas y correctivas. 10. Establecer las acciones que permitan a la Alcaldía garantizar el funcionamiento y permanencia del Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP, así como el seguimiento permanente, como un mecanismo de autoprotección, que le permita cumplir con eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia la finalidad para la cual fue creada la entidad. 11. Dirigir y llevar a cabo los procesos contractuales necesarios para garantizar el cumplimiento de las metas trazadas en el Plan de desarrollo y lograr el normal funcionamiento de la dependencia, conforme las directrices del Alcalde Municipal. 12. Las demás funciones inherentes a la naturaleza de su cargo y las que le señale la Constitución Política, leyes y acuerdos municipales. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los documentos derivados del seguimiento y evaluación del Sistema de Control Interno, son realizados y verificados según las políticas de la alcaldía y la normativa vigente. 2. Los informes de actividades del Sistema de Control Interno en pro de su mejora son presentados al despacho, cumpliendo con los parámetros de calidad. 	

3. Los actos de corrupción e irregularidades que se encuentren en el ejercicio del proceso de control Interno son reportados a los entes de control competentes de conformidad con

Resolución No **0148**

del

07 JULIO 2012

Hoja No. 6

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

la ley, en pro de la transparencia en el sector público.

4. El Informe de Rendición de Cuenta Fiscal es presentado a la Contraloría General de la República al comienzo de cada vigencia, cumpliendo con los parámetros de calidad y la normativa vigente.
5. Los documentos evidencia de las prácticas para el seguimiento, evaluación y medición de la gestión institucional son realizados e estipulados de acuerdo con la planeación de la entidad, en relación con las funciones a su cargo.
6. Los documentos evidencia del desarrollo, mantenimiento y mejora de los Sistemas de Gestión adoptados por la alcaldía y en el modelo estándar de control interno, son realizados aplicando principios de autocontrol necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.
7. Los sistemas de control interno aplicados en la Alcaldía de Barbosa responden a las necesidades y objetivos del Municipio, contribuyendo a la adecuada prestación sus servicios.
8. Los criterios, métodos, procedimientos e indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad, productividad y rentabilidad establecidas por las diferentes áreas la Alcaldía de Barbosa se ajustan a los objetivos trazados por el Municipio.
9. El sistema de auditoría cumple con los objetivos para los cuales fue trazado y contribuye al bueno desarrollo de las funciones de la Alcaldía.
10. Los funcionarios de la Alcaldía de Barbosa responden a las culturas de autocontrol, autorregulación y autogestión desarrolladas e implementadas.
11. El plan estratégico, el plan de acción y las funciones propias de cada Secretaría de la Alcaldía reciben oportunamente los comentarios sobre su ejecución arrojados por las evaluaciones que se realizan.
12. Las reuniones, consejos, juntas o comités que realiza o a los que invitan de la Alcaldía cuentan con los conceptos administrativos que requieren.
13. Los informes presentados a los organismos de control realizados dentro de los términos legales y reflejan los resultados y transparencia de la gestión municipal.
14. Los planes, programas y proyectos dirigidos permiten el cumplimiento de objetivos de la Alcaldía y se cumple la normatividad vigente.
15. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
16. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
17. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Sistema Integrado de Gestión Pública.

Gerencia Pública.

Construcción y práctica de Auditorías.

Normas para el ejercicio de control interno de las entidades del Estado

Colombiano. Contratación estatal.

Modelo Estándar de Control Interno.

Norma técnica de la Calidad para la Gestión Pública.

Normativas de los Entes de Control en relación con las funciones de las Oficinas de Control Interno.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.

Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.

Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.

Usuarios Internos y Externos

Categoría. Comunicaciones utilizadas

Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

De desempeño:

Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.

De producto:

Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Lo establecido en la Ley 1474 de 2011,
Estatuto Anticorrupción.

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asesor
Denominación del Empleo:	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
Código:	115
Grado:	02
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Despacho del Alcalde
Cargo del Jefe Inmediato	Alcalde

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Formular, diseñar, organizar y controlar los planes y programas de comunicación interna y externa, a través del desarrollo y administración de las tecnologías de la información y comunicación para asegurar el posicionamiento y consolidación de la administración de la Alcaldía de Barbosa ante la ciudadanía, en armonía con el nivel nacional y los entes descentralizados.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

- 1) Asesorar a la alcaldía municipal en lo referente a la imagen institucional, la divulgación y el diseño de programas y esquemas de diversos géneros de información para todos los medios.
- 2) Desarrollar e implementar métodos, técnicas y procedimientos de comunicación para la programación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y demás generados por cada una de las dependencias de la alcaldía Municipal de Barbosa.
- 3) Diseñar modelos de comunicación que promuevan la generación de una cultura institucional, en pro del desarrollo de la misión del Municipio de Barbosa.
- 4) Mantener actualizado las publicaciones en la página web, para la difusión de la información y actividades del Municipio.
- 5) Asesorar a las dependencias en los asuntos relacionados con sus necesidades de comunicación y divulgación y sobre los diferentes procesos concernientes con la programación de medios y los eventos para divulgación de las actividades Municipales.
- 6) Coordinar y participar en el desarrollo de medidas para la producción y publicación de materiales y medios impresos, audiovisuales y electrónicos de la Alcaldía para la racionalidad y control de calidad de la misma.
- 7) Las demás funciones inherentes a la naturaleza de su cargo y las que le señale la Constitución Política, leyes, decretos y acuerdos municipales.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- 1) La Alcaldía Municipal cuenta con asesoría en el manejo de imagen institucional, la divulgación y el diseño de programas y esquemas de información.
- 2) Son diseñados modelos de comunicación que promueven la generación de una cultura institucional en pro del desarrollo del Municipio de Barbosa.
- 3) El archivo de publicaciones y de toda la difusión es permanentemente actualizado.
- 4) Las dependencias son asesoradas en los asuntos relacionados con sus necesidades de comunicación y divulgación de las actividades municipales.

- 5) La Alcaldía Municipal es asesorada en la definición, programación, seguimiento y evaluación de estrategias de comunicación del riesgo.
- 6) Son diseñados e implementados métodos, técnicas y procedimientos para la programación,

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

<p>ejecución, seguimiento y evaluación de acciones de comunicación del riesgo.</p> <p>7) Existen medidas para la producción y publicación de materiales y medios impresos, audiovisuales y electrónicos de la Alcaldía.</p> <p>8) Los planes, programas y proyectos dirigidos permiten el cumplimiento de objetivos de la Alcaldía y se cumple la normatividad vigente.</p> <p>9) Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.</p> <p>10) Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.</p> <p>11. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.</p>	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<p>Manejo de medios de comunicación. Planeación Estratégica. Gerencia de Proyectos. Normativa sobre planeación y políticas públicas. Organización y funcionamiento del Estado. Sistemas de Gestión de la Calidad y Control Interno en el Estado Colombiano.</p>	
VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
<p>Categoría. Tipo de entidades. Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación. Usuarios Internos y Externos Categoría. Comunicaciones utilizadas Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.</p>	
VII. EVIDENCIAS	
<p>De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño. De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.</p>	
VIII. REQUISITOS	
<p>Título profesional en Comunicación Social, Periodismo, diseño industrial, Diseño grafico, Ingeniería de comunicaciones, Ingeniería de telecomunicaciones, sociología, diseño y realización de medios digitales, publicidad y mercadeo, comunicación social y periodismo, administración de sistemas informáticos o publicidad.</p>	<p>Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Secretario Ejecutivo del Despacho
Código:	438
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Despacho del Alcalde
Cargo del Jefe Inmediato	Alcalde
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Desempeñar asistencia administrativa, logística, sistema de información de correspondencia, archivo y atención al usuario, encaminados a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades del Alcalde.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<input type="checkbox"/> Proyectar cartas, circulares, memorandos, oficios, y demás documentos solicitados por el Alcalde y manejar los programas de informática y aplicativos de internet. <input type="checkbox"/> Coordinar la agenda del Alcalde, informándole oportunamente acerca de los compromisos que deba atender para el correcto cumplimiento de la misma. <input type="checkbox"/> Recibir, radicar, clasificar, distribuir y controlar la correspondencia y documentos tramitados en la dependencia para cumplir con las prioridades e instrucciones recibidas. <input type="checkbox"/> Mantener actualizado y ordenado el archivo de los documentos que se tramiten en la Alcaldía para su fácil localización en caso de ser necesarios. <input type="checkbox"/> Mantener actualizados los directorios telefónicos de los funcionarios de la Alcaldía personas e instituciones de interés para el Alcalde. <input type="checkbox"/> Coordinar los aspectos logísticos para las reuniones que deba organizar el Alcalde para el correcto desarrollo de estos encuentros. <input type="checkbox"/> Recibir y atender al público, personal o telefónicamente, para informar oportunamente al Alcalde sobre los asuntos donde se deban tomar decisiones de carácter importante respecto a la gestión de la dependencia. <input type="checkbox"/> Adelantar el control periódico sobre el consumo de los elementos, con el fin de determinar su necesidad real y solicitar los necesarios para la buena marcha de la Dependencia. <input type="checkbox"/> Informar al Superior Inmediato sobre las novedades encontradas en el desempeño de sus funciones. <input type="checkbox"/> Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
1. Las reuniones que realiza el Alcalde cuentan con todos los elementos necesarios para un buen desarrollo. 2. Las visitas y llamadas que recibe el Alcalde son filtradas de acuerdo a su importancia para que los asuntos más importantes sean atendidos con oportunidad. 3. La correspondencia y documentación que llegan a la Alcaldía es rápidamente entregada a su destinatario siguiendo el proceso determinado para este fin. 4. Los documentos guardados en el archivo son de fácil acceso para cualquier persona de la Alcaldía. 5. El archivo de los documentos que se tramitan en la Alcaldía se actualizan y ordenan para su fácil localización en caso de ser necesarios. 6. Los documentos derivados del control periódico sobre el consumo de los elementos, es realizado con el fin de determinar su necesidad real y solicitar los necesarios para la buena marcha de la Dependencia. 7. Los compromisos de la agenda del Alcalde se cumplen sin ninguna alteración. 8. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente. 9. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos. 10. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
Atención al cliente.	

Manejo de los programas informáticos Word, Excel, PowerPoint, Outlook (o similares) e Internet Explorer.
Normas básicas de archivística.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Conocimientos de presentación de informes, cartas, memorandos, comunicados entre otros. Metodologías de manejo de archivo.

Metodologías de manejo de correspondencia.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.

Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.

Usuarios Internos y Externos

Categoría. Comunicaciones utilizadas

Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información

Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:

Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.

De producto:

Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Diploma de Bachiller

Veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada o laboral.

Secretaria General

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Secretario de Despacho
Código:	020
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaria General
Cargo del Jefe Inmediato	Alcalde

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Coordinar y ejecutar los procesos y actividades referentes a los de servicios administrativos, desarrollo de talento humano, acompañamiento jurídico para apoyar las decisiones organizacionales e incrementar la capacidad administrativa y productiva de los servicios prestados por la Alcaldía de Barbosa en beneficio de la comunidad.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Asesorar al Alcalde en la formulación de políticas, normas y procedimientos para la administración del talento humano y de los recursos físicos y tecnológicos de la Administración Central del municipio.
2. Coordinar las actividades administrativas entre el Alcalde y las demás dependencias de la administración.
3. Realizar la selección, vinculación y entrenamiento del personal que ingrese a la planta de personal del Municipio, para asegurar así la idoneidad y competencia del recurso humano de la Administración.
4. Administrar los salarios y prestaciones sociales, el sistema de seguridad social y el sistema único de personal, de acuerdo con las normas vigentes.
5. Realizar las debidas investigaciones a los funcionarios y trabajadores oficiales, por violación o incursión de alguna falta que atente contra los deberes y reglamentos de la Administración Municipal. Hará las veces de procesos disciplinarios.
6. Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles de propiedad de la Administración Central

Municipal.

7. Adquirir los bienes y servicios que requiera la administración para su normal funcionamiento y

0148

del **07 JULIO 2012**

Hoja No. 11

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

- suministrarlos a las dependencias solicitantes.
8. Prestar los apoyos en informática, requeridos por la administración municipal.
 9. Atender y direccionar las quejas y reclamos de la comunidad y proporcionar la información general (organizacional, normativa y de contratos) requerida, Asegurando la aplicación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Administración Municipal.
 10. Generar mecanismos y herramientas para el diseño de trámites y facilitar la prestación de servicios con calidad por parte de la Administración Municipal.
 11. Garantizar que las actuaciones de la entidad municipal tengan un correcto contenido jurídico.
 12. Direccionar la aplicación del componente jurídico en los procesos de la Organización.
 13. Orientar la asesoría legal a proyectos de alto impacto que la Administración desarrolle para la comunidad.
 14. Direccionar la rendición de los informes, tanto a las unidades administrativas que las requieran como a los organismos controladores.
 15. Elaborar para la firma del Alcalde los proyectos de resolución sobre caducidad o terminación de los contratos celebrados por el municipio.
 16. Representar al Municipio en el evento y por el término en el que no se le otorgue poder a otro profesional del derecho, en los procesos que se cursan contra el o en el que es demandante, preparando los proyectos de demanda y contestación de las mismas.
 17. Revisar y aprobar los documentos jurídicos, proyectos de resoluciones, decretos y en general todo estudio de carácter jurídico que sea solicitado específicamente por el Alcalde de Barbosa.
 18. Revisar a solicitud del Alcalde los proyectos de providencia administrativa en asuntos de cualquier naturaleza sobre los cuales deba pronunciarse la administración municipal.
 19. Mantener actualizadas las normas jurídicas que le sean aplicables a las diferentes dependencias de la administración municipal.
 20. Las demás funciones inherentes a la naturaleza de su cargo y las que le señale la Constitución Política, leyes, decretos y acuerdos municipales.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Las políticas, normas y procedimientos definidos para la administración de los recursos humanos de la Alcaldía responden a las necesidades de la entidad.
2. Los esquemas y lineamientos diseñados para la realización de las funciones propias de las áreas de recursos humanos cumplen con los objetivos de la Alcaldía.
3. La administración y desarrollo del bienestar social, salud ocupacional, desarrollo profesional y recursos físicos de la Alcaldía cumplen con la normativa vigente y contribuyen a mejorar el funcionamiento de la entidad.
4. Las gestiones adelantadas y coordinadas para el desarrollo del área de recursos humanos físicos del Instituto se ajustan a los objetivos planteados por la Alcaldía y contribuyen a su desarrollo.
5. Los procesos de contratación responde a los lineamientos establecidos por la legislación nacional, las políticas y procedimientos municipales.
6. El control y manejo de inventarios de bienes muebles e inmuebles obedece a la normatividad vigente y a los procedimientos establecidos en el Municipio.
7. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
8. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
9. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Derecho Laboral
Derecho Administrativo
Dirección de personal y políticas de motivación y comunicación.
Principios de contratación estatal.
Conocimientos en dirección y desarrollo de personal
Principios de liderazgo y toma de decisiones

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.

Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.

"Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander"

Usuarios Internos y Externos Categoría. Comunicaciones utilizadas Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.	
VII. EVIDENCIAS	
De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño. De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.	
VIII. REQUISITOS	
Título de universitario en derecho, administración pública, administración de empresas, industrial o ciencias políticas.	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría General
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario General
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Dirigir, coordinar y desarrollar las labores relacionadas con la administración de los recursos humanos para que cumplan con los objetivos trazados por la Secretaría y a su vez la administración Municipal.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
11.1. Apoyar a la Secretaría en la formulación, coordinación, ejecución y cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos que regulan las labores administrativas de los temas relacionados con la administración de los recursos humanos de la Alcaldía para que se ajusten a los parámetros legales vigentes y cumplan con los objetivos del Municipio. 2. Coordinar y controlar las actividades de administración de personal, seguridad industrial, higiene, salud ocupacional, medio ambiente y relaciones laborales del personal, de acuerdo con las normas legales vigentes establecidas sobre la materia. 3. Coordinar, proponer y participar en los proyectos e investigaciones en temas relacionados con la administración de los recursos humanos con el propósito de conocer las tendencias y regulaciones vigentes y poder aplicar las mejores prácticas en los procesos internos de la Alcaldía. 4. Desarrollar actividades relacionadas con los procesos de selección y evaluación del desempeño laboral y carrera administrativa en la Alcaldía. 5. Elaborar y actualizar del Manual Específico de Funciones y Requisitos de Cargos, a partir de los lineamientos otorgados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. 6. Diseñar y desarrollar el programa de inducción y re inducción para los funcionarios. 7. Responder por la liquidación y elaboración de la pre nómina y nómina de pagos y salarios a los funcionarios de la Alcaldía, así como el pago de prestaciones sociales legales y extralegales 8. Preparar proyectos relativos a la administración de personal en general y demás providencias sobre las diferentes situaciones administrativas del personal al servicio de la Entidad.	

9. Participar en la elaboración de políticas, planes y programas sobre los diferentes eventos de Bienestar Social que se realicen en la Alcaldía.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

10. Promover y orientar programas culturales, recreativos y deportivos para los funcionarios y sus familias.
11. Establecer políticas Institucionales y diseñar planes preventivos sobre salud ocupacional.
12. Planear la organización y funcionamiento de los entes Institucionales obligados por ley (comités paritarios de salud, brigadas y otros), para el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional.
13. Diseñar, programar, proponer y desarrollar las políticas para la capacitación y el desarrollo de los funcionarios.
14. Definir las necesidades presupuestales para capacitación y verificar su ejecución
15. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Las políticas, normas y procedimientos definidos para la administración de los recursos humanos de la Alcaldía responden a las necesidades de la entidad.
2. Los esquemas y lineamientos diseñados para la realización de las funciones propias de las áreas de recursos humanos cumplen con los objetivos de la Alcaldía.
3. La administración y desarrollo del bienestar social, salud ocupacional, desarrollo profesional y recursos físicos de la Alcaldía cumplen con la normatividad vigente y contribuyen a mejorar el funcionamiento del Municipio.
4. Las gestiones adelantadas y coordinadas para el desarrollo del área de recursos humanos físicos de la Alcaldía se ajustan a los objetivos planteados por el Municipio y contribuyen a su desarrollo.
5. Las actividades propias de esta área de desempeño se realizan de manera coordinada con las demás secretarías y contribuyen a su correcto funcionamiento.
6. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
7. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
8. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Contratación Pública.
 Políticas públicas en administración de personal.
 Normas y procedimientos de seguridad social.
 Legislación y procedimientos de Salud Ocupacional
 Metodologías de investigación y diseño de proyectos.
 Normas sobre administración y manejo de bienes del estado.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
 Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
 Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
 Usuarios Internos y Externos
 Categoría. Comunicaciones utilizadas
 Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual)
 Categoría. Información
 Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
 Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
 De producto:
 Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título profesional en Derecho, Ciencias Doce (12) meses de experiencia profesional Políticas, Economía, Administración Pública, relacionada.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o Contaduría Pública.	
---	--

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría General
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario General

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar actuaciones tendientes a asesorar jurídicamente las dependencias revisando los proyectos y actos que le exijan dentro del cumplimiento de sus funciones. Así mismo se busca la aplicación de conocimientos específicos de una profesión en un área de trabajo determinada, demanda la ejecución y aplicación propios de una carrera profesional diferente a las técnica profesional y tecnológica según la complejidad le pueden corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar planes, programas y proyectos institucionales.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Revisar proyectos de resoluciones, decretos y acuerdos, teniendo en cuenta las instrucciones impartidas por el superior inmediato y remitírselos con las observaciones a que haya lugar.
2. Dar respuesta pronta y oportuna a los oficios que sean competencia de su dependencia.
3. Proyectar los recursos que se surtan contra los actos administrativos que profieran las Secretarías de Despacho previa solicitud del Secretario.
4. Revisar a solicitud de los Secretarios de Despacho la parte jurídica de los actos administrativos que profieran sus dependencias.
5. Rendir conceptos jurídicos que soliciten las demás dependencias de la entidad en coordinación con el jefe de la oficina asesora.
6. Refrendar con su firma todas las diligencias que se generen en la dependencia que sea asignada.
7. Autenticar las copias de los documentos que reposen en el archivo de la oficina.
8. Transcribir oficios y demás documentos que le sean solicitados por su superior inmediato.
9. Elaborar minutas de contratos que se requieran en su dependencia.
10. Velar porque las copias de los contratos sean remitidas oportunamente a la Contraloría una vez estén legalizados.
11. Recibir los archivos con su respectivo inventario.
12. Expedir los certificados solicitados de acuerdo con la autorización dada por su superior y siempre que no tenga reserva.
13. Expedir copias de los documentos que existan en la dependencia siempre que no tengan el carácter de reserva y que quien los solicite suministre lo necesario.
14. Representar al municipio, en el evento y por el término en que no se le otorgue poder a otro profesional del derecho, en los procesos que se cursan contra él o en el que es demandante, preparar los proyectos de demanda y contestación de demandas.
15. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los proyectos de resoluciones, decretos y acuerdos, teniendo en cuenta las instrucciones impartidas por el superior inmediato se realizan de acuerdo con la normatividad vigente.
2. La imagen de la institución es proyectada de una manera adecuada, en ambiente de cordialidad con la comunidad.
3. los recursos que se surtan contra los actos administrativos que profieran las Secretarías de Despacho son proyectados previa solicitud del Secretario y se cumple la normatividad vigente.
4. Contribuir en la realización de informes y conceptos sobre los temas determinados.
5. Las políticas de prevención son ejecutadas oportunamente, tomando las medidas correctivas con relación a la familia en el municipio que se encuentren en el plan nacional de desarrollo y municipal.

6. Orienta al usuario y al ciudadano, en los asuntos puestos a su consideración.
7. Proyecta las respuestas a las peticiones formuladas en interés general o particular, entregadas para

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

su trámite.

8. Adelanta oportuna y adecuadamente los estudios de los asuntos jurídicos asignados.
9. Lleva hasta su culminación, los procesos ejecutivos por jurisdicción coactiva que le sean asignados.
10. Mantiene los expedientes a su cargo de manera organizada y actualizada.
11. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
12. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
13. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Derecho Constitucional.
Derecho Administrativo.
Derecho Civil, Comercial, Laboral.
Derecho Penal y Tributario
Código Disciplinario Único.
Normatividad de gestión contractual.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos
Categoría. Comunicaciones utilizadas
Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual)
Categoría. Información
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
De producto:
Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título profesional en Derecho, Ciencias Políticas, Economía, Administración Pública, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Humanidades o Comunicación Social, Contaduría Pública, Trabajo Social.	Seis (6) meses de experiencia profesional relacionada
--	---

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	314
Grado:	04
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría General
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario General

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Instalar, configurar, y actualizar el software, los equipos y las herramientas de la entidad relacionadas con tecnología; dar soporte y mantenimiento preventivo y correctivo a la plataforma tecnológica; brindar instrucción y entrenamiento en el uso de la tecnología disponible a los usuarios; atender y solucionar

requerimientos de usuarios, con el fin de garantizar un buen nivel de servicio, seguridad y confiabilidad en la tecnología disponible en la Alcaldía.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

1. Velar por la funcionalidad, confiabilidad, oportunidad y seguridad de la información, el software, hardware y comunicaciones de tal forma que ayuden en forma eficaz y eficiente al cumplimiento de la misión y visión de la alcaldía.
2. Brindar apoyo técnico a los diferentes aparatos tecnológicos ubicados en las dependencias de la alcaldía.
3. Instalar, configurar y parametrizar el hardware y software que se le designe con el propósito de mantener la plataforma tecnológica de la alcaldía operativa y a disposición de los usuarios.
4. Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo sobre el hardware, software y elementos de tecnología de la alcaldía, asegurando el menor tiempo posible de indisponibilidad de la tecnología.
5. Recibir, analizar, y dar solución a requerimientos de usuario relacionados con problemas ó necesidades en la plataforma tecnológica de la Alcaldía.
6. Capacitar a los usuarios del requerimiento para el normal funcionamiento de la solución.
7. Brindar instrucción y/o entrenamiento a los usuarios en el uso o forma de operar algún hardware o software relacionado con tecnología, con el fin de que éstos hagan el mejor uso de la tecnología disponible.
8. Administrar y manejar la pagina web de la entidad de acuerdo a las instrucciones dadas por el jefe inmediato y otras dependencias que manejen el tema.
9. Actualizar manuales técnicos y de usuario sobre nuevas funcionalidades o mejoras de alguna solución informática.
10. Realizar copias de respaldo de datos, archivos, configuraciones e información en general para evitar pérdida de información.
11. Instalar, mantener y/o adecuar el cableado estructurado de la Alcaldía.
12. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La aplicación de los conocimientos técnicos están de acuerdo a las necesidades, políticas y planes de la Alcaldía.
2. La plataforma tecnológica de la entidad funciona de manera eficiente y está adecuada con las seguridades necesarias para permitir entregar información veraz, a la persona adecuada y en el momento oportuno.
3. Los documentos e informes derivados de la asistencia técnica a los diferentes equipos de la alcaldía se realizan con los parámetros de calidad esperados.
4. El mantenimiento preventivo obedece a un plan elaborado y comunicado a los usuarios.
5. El mantenimiento correctivo obedece a unos procedimientos establecidos y probados.
6. Los registros de las actividades de mantenimiento ejecutadas son fácilmente ubicables e identificables.
7. Las acciones preventivas, correctivas y de mejora están orientadas al mejoramiento continuo de la Alcaldía.
8. La instalación, configuración y parametrización del hardware y software de tecnología, funcionan de manera óptima garantizando un desempeño de acuerdo a las necesidades del Alcaldía.
9. El apoyo a los planes de auditoría obedece a la coordinación de las autoridades competentes de la Alcaldía.
10. La solución a requerimientos de usuario son atendidos de manera oportuna, siguiendo un sistema de prioridades y de acuerdos de servicio establecidos con el jefe inmediato y los usuarios.
11. La solución, capacitación, instrucción y/o entrenamiento a los usuarios garantiza plenamente la resolución de sus necesidades.
12. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
13. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
14. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Conocimientos en hardware, software y mantenimiento de computadores.
 Conocimientos en las herramientas de ofimática utilizadas por la Alcaldía.
 Conocimientos sobre redes de datos, cableado estructurado.
 Conocimiento sobre el software operativo y aplicativo de la Alcaldía.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.

Usuarios Internos y Externos

Categoría. Comunicaciones utilizadas

Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual)

Categoría. Información

Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:

Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.

De producto:

Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título de formación tecnológica en sistemas de información; sistemas: ingeniería de sistemas; administración de sistemas; sistemas y telecomunicaciones; o administración de sistemas de información.	Seis (06) meses de experiencia relacionada.
---	---

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría General
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario General

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar los procesos de contratación, organizar el manejo de servicios generales y responder por la actualización, conciliación de los boletines e inventarios del almacén de la Alcaldía.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Recepcionar y direccionar a las Secretarías competentes o convenientes la correspondencia general de la Alcaldía.
2. Realizar el diagnóstico de necesidades de aprovisionamiento de materiales y elementos.
3. Tramitar los pedidos y soportes necesarios para visto bueno de adjudicación.
4. Solicitar y revisar las cotizaciones presentadas para la adquisición de equipos de laboratorio, equipos de cómputo, insumos y equipos de Oficina.
5. Elaborar los cuadros comparativos y solicitar conceptos técnicos cuando los elementos lo requieran.
6. Elaborar, revisar y tramitar las órdenes de compra y/o servicio que se requieran y efectuar su seguimiento.
7. Ejecutar los pedidos de papelería y útiles de oficina y mantener la existencia necesaria para el adecuado funcionamiento de la dependencia.
8. Proyectar respuestas a los requerimientos de las diferentes dependencias cuando no se cuenten con los soportes necesarios en las solicitudes de pedidos o disponibilidad presupuestal.
9. Notificar al contratista para la legalización de contratos, remitir a interventores técnicos y administrativos, copia de los contratos para su seguimiento y revisar y tramitar los documentos y soportes del contrato para su pago.
10. Gestionar ante las compañías de seguros todo lo relacionado con los contratos de seguros y tramitar el pago de las primas correspondientes.
11. Informar a la compañía de seguros las novedades relacionadas con la adquisición de nuevos elementos sujetos de seguro y sobre las exclusiones de bienes, con el fin de reducir las primas de

- seguros.
12. Realizar la entrega oportuna de los materiales y elementos a las diferentes dependencias.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

13. Ejecutar y controlar los procesos de administración y control de almacenes y de inventarios de elementos de consumo y devolutivos.
14. Realizar la consolidación de inventarios y la toma de inventarios físicos.
15. Mantener actualizado el sistema de información para la gestión de inventarios y la determinación de necesidades para compra y suministro.
16. Velar por la conservación y custodia de los elementos en existencia en el almacén.
17. Realizar pruebas selectivas de elementos devolutivos en servicio y de consumo.
18. Reportar a Contabilidad, en forma periódica, el informe de depreciación y ajustes por inflación a bienes del Instituto.
19. Atender el suministro de gasolina, lubricantes, repuestos y accesorios que demanden los vehículos y llevar los controles correspondientes.
20. Velar porque los vehículos asignados a la sede trabajo tengan sus documentos completos y vigentes. (impuestos, seguros, tarjetas de propiedad)
21. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requeridas.
22. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. El control y manejo de inventarios de bienes muebles e inmuebles obedece a la normatividad vigente y a los procedimientos establecidos en la Entidad.
2. Los informes derivados de la recepción y direccionamiento de la correspondencia general de la Alcaldía a las diversas Secretarías es realizado bajo los criterios de calidad esperados y la normatividad vigente.
3. El diagnóstico de necesidades de aprovisionamiento de materiales y elementos es realizado conforme a la normatividad vigente y los parámetros establecidos.
4. Las cotizaciones presentadas para la adquisición de equipos de laboratorio, equipos de cómputo, insumos y equipos de Oficina, son solicitadas y revisadas conforme a los criterios establecidos en la normatividad vigente y las políticas de la administración.
5. Las órdenes de compra y/o servicio que se requieran y efectuar su seguimiento, son elaboradas y tramitadas conforme a los parámetros de calidad esperados.
6. Documentos derivados de la proyección de respuestas a los requerimientos de las diferentes dependencias son realizados cuando no se cuentan con los soportes necesarios en las solicitudes de pedidos o disponibilidad presupuestal.
7. Los informes sobre la gestionar ante las compañías de seguros todo lo relacionado con los contratos de seguros y el trámite del pago de las primas correspondientes, son realizados con forme a la normatividad vigente frente al tema.
8. Los documentos derivados de la ejecución y control a los procesos de administración y control de almacenes y de inventarios de elementos de consumo y devolutivos, son realizados conforme a la normatividad vigente.
9. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
10. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
11. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Normatividad básica de contratación
Informática básica
Contabilidad Pública e inventarios
Conocimientos básicos en la normatividad de archivística
Metodologías de manejo de archivo y de correspondencia.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos.
Categoría. Comunicaciones utilizadas.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.	
VII. EVIDENCIAS	
De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.	
De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.	
VIII. REQUISITOS	
Diploma Bachiller	Seis (06) meses de experiencia relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Secretario
Código:	440
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría General
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario General
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Asistir los diferentes procesos administrativos de la dependencia y recepcionar a las personas que ingresan a la alcaldía, direccionarlos a las dependencias precisas con el fin de organizar la atención al usuario con forme a las políticas de la Administración Municipal.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Apoyar y realizar los diferentes oficios, cartas, memorandos, notas, constancias, actos administrativos y demás documentos requeridos que se manejen en la dependencia.2. Redactar y contestar la correspondencia y demás documentos que se le ordene y controlar con radicación la llegada y el envío de esta.3. Llevar el control y orden sobre el archivo de las carpetas de la diferente correspondencia recibida y despachada que se tramita o expida en la dependencia.4. Efectuar y atender llamadas telefónicas, anotar las que ocurran en ausencia del secretario de despacho y comunicarlas oportunamente.5. Manejar la agenda del Secretario de Despacho de acuerdo con sus instrucciones.6. Realizar las actividades necesarias para la disposición y organización de materiales, equipos, instalaciones y demás aspectos que se requieran para la realización de reuniones o talleres que organice el área.7. Atender personal y telefónicamente al público y fijar las entrevistas que sean autorizadas por el Jefe Inmediato y las demás dependencias.8. Recepcionar y atender a los usuarios y ciudadanos de la alcaldía direccionándolos bajo un turno a la dependencia o funcionario indicado para el proceso o tema a tratar.9. Responder por el estado, correcta utilización y conservación de los archivos, la información y el abastecimiento de útiles de oficina.10. Responder por los documentos confiados a su cuidado a fin de garantizar la conservación y posterior consulta de estos.11. Apoyar la recepción y distribución de la correspondencia interna de la alcaldía de Barbosa Santander direccionándola a la dependencia encargada. radicar correspondencia12. Mantener actualizado el sistema de correspondencia bajo la normatividad establecida en la correspondencia y archivística.13. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.	

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La transcripción , preparación y presentación de los documentos requeridos se realiza con oportunidad y acorde a las normas técnicas de redacción y las tablas de retención adoptadas por la Alcaldía.
2. La redacción, envío y radicación de los documentos de la dependencia se realiza de acuerdo a las

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

normas de gestión documental adoptadas en la Alcaldía.

3. El archivo de la dependencia es administrado según los procedimientos y disposiciones de la ley de archivo.
4. La solicitud de papelería y útiles de oficina se realiza oportunamente y se controla su existencia.
5. Las comunicaciones telefónicas se atienden con prontitud y se lleva el respectivo registro.
6. La agenda del Secretario de Despacho se maneja con eficiencia y de acuerdo a las instrucciones recibidas.
7. El reporte de informes periódicos de todos los asuntos de interés que tengan que ver con la Secretaría se realiza de manera oportuna, eficaz y clara para lograr un mejor desempeño.
8. El suministro de la información solicitada se brinda de manera oportuna para mejorar la atención al usuario tanto interno como externo, de conformidad con las instrucciones del superior inmediato.
9. Los usuarios son direccionados por medio de turno a la dependencia idónea para responder la solicitud o situación solicitada, conforme a lo establecido por la administración Municipal.
10. La organización adecuada de archivos se realiza bajo las normas establecidas mediante aplicación de técnicas y procedimientos determinados.
11. Las actividades de apoyos administrativos o complementarios sobre las tareas propias del Despacho las realiza en forma adecuada y oportuna.
12. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
13. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
14. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Atención al usuario.

Manejo de los programas informáticos.

Metodologías de manejo de archivo y de correspondencia. Sistema de Gestión Documental.

Técnicas de archivo y oficina.

Dominio de técnicas secretariales y de oficina.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.

Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.

Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.

Usuarios Internos y Externos.

Categoría. Comunicaciones utilizadas.

Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).

Categoría. Información.

Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:

Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.

De producto:

Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Diploma de bachiller.

Seis (06) meses de experiencia relacionada.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar de Servicios Generales
Código:	470
Grado:	04
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría General
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario General
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar las labores de aseo, limpieza y cafetería, para brindar comodidad a los funcionarios en los sitios de trabajo del área a la cual está prestando los servicios, conforme a las normas y procedimientos vigentes.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESSENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asear las áreas asignadas, antes del ingreso de los funcionarios y garantizar que se mantengan aseadas. 2. Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria. 3. Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas. 4. Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, cortinas y todo elemento accesorio de las áreas de las oficinas. 5. Prestar el servicio de cafetería a los funcionarios en sus oficinas y atender las reuniones que se lleven a cabo en las oficinas de su área de trabajo. 6. Proponer, preparar e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a cargo de la entidad. 7. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los informes de ejecución de procesos de limpieza son realizados con el objetivo de actualizar resultados y conforme a las políticas de la Alcaldía. 2. Las condiciones de aseo y orden de las instalaciones, y demás muebles de la Alcaldía, permiten el desarrollo de las actividades en un ambiente de seguridad y contribuyen eficazmente a la prestación de los servicios de la Entidad. 3. Los informes de ejecución de procesos de cafetería son realizados con el objetivo de actualizar resultados y conforme a las políticas de la Alcaldía. 4. Los elementos suministrados para el trabajo son utilizados y conservados en debida forma, maximizando su duración. 5. Las funciones se desempeñan dentro de criterios de eficiencia, eficacia y conforme el Régimen Jurídico de los Servidores y el Estatuto Anticorrupción. 6. Existe una actitud positiva y de permanente compromiso con las políticas y programas adelantados por la Alcaldía y la Administración Municipal. 	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
Atención al usuario.	
Técnicas de Manipulación de Alimentos	
VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.	
Usuarios Internos y Externos.	
VII. EVIDENCIAS	
De desempeño:	
Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.	
VIII. REQUISITOS	
Terminación y aprobación de 3 años de	

educación básica primaria.

"Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander"

Secretaria de Gobierno

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Secretario de Despacho
Código:	020
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaria de Gobierno
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Gobierno
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Contribuir a la convivencia pacífica de la ciudadanía, a partir de la generación de espacios de participación ciudadana y comunitaria que regulen las relaciones políticas, la protección de los derechos fundamentales, la seguridad y el orden público, la atención y prevención de desastres dentro del marco de la resolución pacífica y concertada de los conflictos, el ejercicio de la democracia y el desarrollo integral dentro de una atmósfera de equidad y solidaridad en el Municipio de Barbosa.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Controlar y prevenir las indisciplinas sociales que afecten la convivencia ciudadana, mediante los instrumentos legales establecidos. 2. Vigilar, coordinar y controlar la aplicación de las normas de policía, tanto en el ámbito urbano como rural. 3. Preservar el orden público. 4. Proponer políticas en materia de seguridad, justicia, protección y promoción de derechos y libertades públicas. 5. Conducir los procedimientos establecidos legalmente para tramitar las contravenciones comunes y especiales de policía. 6. Tramitar y expedir certificaciones de vecindad, supervivencia y similares que soliciten los particulares. 7. Expedir permisos para establecimientos comerciales y controlar su uso. 8. Diseñar y ejecutar programas para supervisión y control del espacio público del municipio de la Barbosa, y para temas que traten la especulación, acaparamiento de artículos de primera necesidad y control de calidad, de acuerdo con las normas fijadas al respecto. 9. Adelantar los procesos de autorización y vigilancia de rifas y de espectáculos públicos. 10. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los planes, programas y proyectos municipales en materia de convivencia y seguridad ciudadana se desarrollan y permiten el cumplimiento de los objetivos establecidos. 2. El Municipio cuenta con políticas de protección y promoción de derechos que son guías de acción y directrices para la operación de la Alcaldía. 3. Las Direcciones Técnicas de orden civil y convivencia ciudadana trabajan de manera coordinada y cumpliendo con las directrices establecidas y apoyan la gestión municipal y el cumplimiento de los objetivos previstos por la Alcaldía. 4. Los informes requeridos por los diferentes organismos y entes de control son entregados oportunamente. 5. Las estrategias y acciones de promoción, prevención, protección, asistencia y rehabilitación de las personas en situación de riesgo bio - sicosocial en el Municipio, son acordes con las políticas municipales y se desarrollan de acuerdo con el cronograma establecido. 6. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente. 7. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos. 8. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas. 	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
Derecho Político. Derecho Administrativo.	

Código de procedimiento civil.
Código Penal.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Código Civil.
VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN
<p>Categoría. Tipo de entidades. Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación. Usuarios Internos y Externos. Categoría. Comunicaciones utilizadas. Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual). Categoría. Información. Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.</p>
VII. EVIDENCIAS
<p>De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño. De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.</p>
VIII. REQUISITOS
<p>Título de universitario en derecho, administración Doce (12) meses de experiencia profesional pública, economía, administración de empresas, relacionada. sociología, trabajo social, Psicólogo o ciencias políticas.</p>

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Comisario de Familia
Código:	202
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Gobierno
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Gobierno
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Realizar labores tendientes a fortalecer la familia, proteger los menores, madres y padres, de los diversos maltratos o situaciones irregulares. En la cual se exige aplicación de conocimientos específicos de una profesión en un área de trabajo determinada, demanda la ejecución y aplicación propios de una carrera profesional diferente a las técnica profesional y tecnológica, según la complejidad le pueden corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar planes, programas y proyectos institucionales.</p>	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender las denuncias y quejas relacionadas con problemas intrafamiliares, delitos o contravenciones en que esté implicado un menor, así como las demandas relativas a la protección del menor y el cumplimiento de comisiones, allanamientos y demás funciones contempladas en el código del menor. 2. Actuar como conciliador en los conflictos que se suceden en el seno de la familia, siempre y cuando alguno de sus integrantes acuda a solicitar policiva. 3. Promover ante el ICBF o ante los Juzgados Promiscuos de Familia,, por intermedio de los abogados de esta dependencia, las causas de derecho de familia a que hubiere lugar. 4. Adelantar las inspecciones e investigaciones a que haya lugar para verificar e impedir maltratos físicos y morales a que estén sometidos menores de edad, mujeres o ancianos y adoptar las medidas policivas conducentes a remediar tales situaciones. 5. Enviar a los jueces promiscuos de familia los objetos y elementos empleados por menores en la comisión de hechos punibles. 	

6. Poner a disposición de los respectivos jueces, aquellos menores capturados en flagrancia por hechos delictivos o contravencionales.
7. Conducir ante el ICBF o entidad pertinente a los menores que se encuentren abandonados o en

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

<p>peligro físico o moral.</p> <p>8. Verificar la incapacidad económica para la fijación de alimentos, cuando no se logra la conciliación.</p> <p>9. Hacer seguimientos a familias en conflicto, para verificar cumplimiento de compromisos.</p> <p>10. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.</p> <p>11. Las demás funciones que le asigne el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza de su cargo.</p>	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<p>1. La imagen de la institución es proyectada de una manera adecuada, en ambiente de cordialidad con la comunidad.</p> <p>2. Contribuir a que las políticas en materia de familia se cumplan y estén acordes con las políticas nacionales relacionadas con la materia.</p> <p>3. Hacer seguimiento con optimismo a la ejecución de las políticas de prevención y tomar las medidas correctivas con relación a la familia en el municipio que se encuentren en el plan de desarrollo nacional y municipal.</p> <p>4. Las diferentes actividades que realicen en el municipio deben comprometer capacidad intelectual.</p> <p>5. Manejo, suministro y control de elementos, documentos estadísticos, informes del área de desempeño conforme a los lineamientos administrativos para el cumplimiento de las funciones.</p> <p>6. Ejercer las políticas ahínco de dirección de las actividades relacionadas con sus funciones.</p>	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<p>Políticas Públicas de la niñez, la infancia, la adolescencia y la familia</p> <p>Normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.</p> <p>Mecanismos y técnicas de solución de conflictos</p> <p>Código de la niñez, la infancia, la adolescencia y la familia</p> <p>Legislación de la familia</p> <p>Código Penal.</p> <p>Código de Procedimiento Civil.</p>	
VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
<p>Categoría. Tipo de entidades.</p> <p>Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.</p> <p>Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.</p> <p>Usuarios Internos y Externos.</p> <p>Categoría. Comunicaciones utilizadas.</p> <p>Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).</p> <p>Categoría. Información.</p> <p>Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.</p>	
VII. EVIDENCIAS	
<p>De desempeño:</p> <p>Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.</p> <p>De producto:</p> <p>Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.</p>	
VIII. REQUISITOS	
Título profesional en Derecho.	Seis (6) meses de experiencia profesional relacionada.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Gobierno
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Gobierno
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Apoyar al Comisario de Familia en los procedimientos ejecutados brindando atención sicosocial a la población necesitada, en cumplimiento de la misión del Municipio de Barbosa.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar al Comisario de Familia y a la Secretaría de Gobierno en la formulación de políticas, planes, programas y proyectos que deba desarrollar la Alcaldía para fomentar la convivencia pacífica y el respeto de los derechos humanos. 2. Realizar estudios, visitas domiciliarias y emitir conceptos sobre las conductas de los usuarios que requieran el apoyo sicosocial proporcionado por la comisaría si así lo requiere. 3. Atender las quejas y denuncias por maltrato y desatención a los menores y la familia, lo mismo que las querellas y conciliaciones entre cónyuges con los procedimientos y régimen previsto para las comisarías de familia y las contenidas en el Código de la Infancia y la adolescencia, ley 1098 de noviembre 8 de 2.006. 4. Brindar atención sicosocial inmediata a personas que lo requieran, niños, jóvenes y adultos, a partir de lo cual se pueda emitir un concepto o valoración sobre el comportamiento y la situación del individuo si así se requiere. 5. Desarrollar programas de promoción, prevención, protección, asistencia y rehabilitación de las personas en situación de riesgo sicosocial en el Municipio, en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Social, con la intervención de las diferentes disciplinas sociales y la participación de la familia y la sociedad civil organizada. 6. Diseñar, coordinar y controlar metodologías para la definición y construcción de indicadores de gestión y resultados de los cuadros de mando de los diferentes niveles, para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los planes, programas y proyectos de la Comisaría. 7. Diseñar, organizar, coordinar y ejecutar los planes de mejoramiento de evaluación de resultados, consolidar los resultados obtenidos en su puesta en marcha y rendir los informes ante las autoridades competentes. 8. Coordinar, Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requeridas. 9. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los planes, programas y proyectos son diseñados, organizados, coordinados, controlados y ejecutados de acuerdo con las políticas municipales. 2. Los derechos de los miembros de la familia se garantizan, protegen, restablecen y reparan de acuerdo a lo establecido en el código de la infancia y demás legislación relacionada. 3. Los programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos se diseñan, ejecutan y controlan de manera regular y eficaz. 4. Adoptar las medidas de restablecimiento de derechos en los casos de maltrato infantil y Denunciar el delito. 5. Los esquemas estandarizados para la presentación de informes requeridos por instancias internas, externas y por entidades públicas y privadas, son diseñados, organizados, coordinados, controlados y ejecutados teniendo en cuenta las normas técnicas y las instrucciones recibidas. 6. Los informes son diseñados, organizados, coordinados, controlados y ejecutados teniendo en cuenta las normas técnicas y las instrucciones recibidas. 7. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente. 8. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos. 9. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, 	

planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

"Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander"

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Políticas Públicas de la niñez, la infancia, la adolescencia y la familia.
 Normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.
 Mecanismos y técnicas de solución de conflictos.
 Código de la niñez, la infancia, la adolescencia y la familia.
 Legislación de la familia.
 Código Penal.
 Código de Procedimiento Civil.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
 Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
 Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
 Usuarios Internos y Externos.
 Categoría. Comunicaciones utilizadas.
 Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).
 Categoría. Información.
 Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
 Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
 De producto:
 Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título profesional en Psicología, Siquiatría o Trabajo Social.	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada.
--	---

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Inspector de Policía
Código:	303
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Gobierno
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Gobierno

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar labores relacionadas con la ejecución control de los programas de seguridad ciudadana dentro de la jurisdicción del municipio y de supervisión del cumplimiento de las decisiones establecidas en la ley, en el Código de Policía y en los acuerdos del Concejo.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Conocer de las contravenciones y asuntos de policía y fallar dentro de su competencia.
2. Realizar las diligencias de conciliación y de solución de conflictos.
3. Llevar a cabo los controles de precios, pesas y medidas contemplados en la ley.
4. Hacer cumplir los reglamentos y normas que sobre precios en general establezca la Superintendencia de Industria y Comercio y la Administración Municipal.
5. Conocer en única instancia, de las contravenciones comunes ordinarias, a excepción de las que competen a la Policía Nacional.

6. Conocer en primera instancia, de las contravenciones especiales a que se refiere el Decreto Ley 522 de 1971.
7. Prestar a los funcionarios judiciales la colaboración necesaria para hacer efectivas las providencias.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

8. Dar aplicación al Código de Policía y a las normas sobre conciliación en equidad.
9. Practicar amparos policivos.
10. Desarrollar las diligencias judiciales, policivas que le sean delegadas por otras autoridades.
11. Expedir órdenes de citación.
12. Aplicar las sanciones a las que haya lugar en cada caso, de acuerdo con las leyes.
13. Practicar las comisiones especiales que le sean ordenadas.
14. Dictar y ejecutar las resoluciones de barandilla de conformidad con el Código Nacional de Policía y las leyes vigentes.
15. Ordenar las comparencias de apoderados de oficios y darle la correspondiente posesión.
16. Ordenar el reconocimiento de personas que causen signos de demencia, al médico legista o a un médico del centro asistencial.
17. Conocer los demás casos de policía y adelantar las diligencias preliminares.
18. Resolver la situación jurídica de los detenidos que se hallen a su disposición.
19. Prestar colaboración a los funcionarios judiciales para hacer efectiva las providencias.
20. Practicar levantamiento de cadáveres cuando las necesidades así lo exijan.
21. Actuar como órgano de información y comunicación entre el gobierno municipal y la ciudadanía.
22. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La imagen de la institución es proyectada de una manera adecuada, en ambiente de cordialidad con la comunidad.
2. La actuación como Jefe de Policía dentro del perímetro urbano se realiza de manera eficaz, eficiente y responsable.
3. Las políticas en materia de seguridad se cumplen y están acordes con las políticas nacionales.
4. Las afectaciones de la seguridad y tranquilidad en el municipio son tratadas con la ejecución de políticas de prevención corrección.
5. Las normas de policía se cumplen a cabalidad y tienden a sacar adelante el municipio en materia de seguridad y tranquilidad ciudadana.
6. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
7. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
8. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Código Nacional de Policía
Código Civil y Código de procedimientos Civil
Derecho Administrativo.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos.
Categoría. Comunicaciones utilizadas.
Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).
Categoría. Información.
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.

De producto:

Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título de formación tecnológica en Jurídica, Seis (6) meses de experiencia relacionada.
Tecnología en Derecho Laboral y procedimientos

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

judiciales.	
-------------	--

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Inspector de Policía Rural
Código:	306
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Gobierno
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Gobierno

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar labores relacionadas con la ejecución control de los programas de seguridad ciudadana dentro de la jurisdicción del municipio y de supervisión del cumplimiento de las decisiones establecidas en la ley, en el Código de Policía y en los acuerdos del Concejo.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Conocer de las contravenciones y asuntos de policía y fallar dentro de su competencia.
2. Realizar las diligencias de conciliación y de solución de conflictos.
3. Llevar a cabo los controles de precios, pesas y medidas contemplados en la ley.
4. Hacer cumplir los reglamentos y normas que sobre precios en general establezca la Superintendencia de Industria y Comercio y la Administración Municipal.
5. Conocer en única instancia, de las contravenciones comunes ordinarias, a excepción de las que competen a la Policía Nacional.
6. Conocer en primera instancia, de las contravenciones especiales a que se refiere el Decreto Ley 522 de 1971.
7. Prestar a los funcionarios judiciales la colaboración necesaria para hacer efectivas las providencias.
8. Dar aplicación al Código de Policía y a las normas sobre conciliación en equidad.
9. Practicar amparos policivos.
10. Desarrollar las diligencias judiciales, policivas que le sean delegadas por otras autoridades.
11. Expedir órdenes de citación.
12. Aplicar las sanciones a las que haya lugar en cada caso, de acuerdo con las leyes.
13. Practicar las comisiones especiales que le sean ordenadas.
14. Dictar y ejecutar las resoluciones de barandilla de conformidad con el Código Nacional de Policía y las leyes vigentes.
15. Ordenar las comparencias de apoderados de oficios y darle la correspondiente posesión.
16. Ordenar el reconocimiento de personas que causen signos de demencia, al médico legista o a un médico del centro asistencial.
17. Conocer los demás casos de policía y adelantar las diligencias preliminares.
18. Resolver la situación jurídica de los detenidos que se hallen a su disposición.
19. Prestar colaboración a los funcionarios judiciales para hacer efectiva las providencias.
20. Practicar levantamiento de cadáveres cuando las necesidades así lo exijan.
21. Actuar como órgano de información y comunicación entre el gobierno municipal y la ciudadanía.
22. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La imagen de la institución es proyectada de una manera adecuada, en ambiente de cordialidad con la comunidad.
2. La actuación como Jefe de Policía dentro del perímetro urbano se realiza de manera eficaz, eficiente y responsable.
3. Las políticas en materia de seguridad se cumplen y están acordes con las políticas nacionales.
4. Las afectaciones de la seguridad y tranquilidad en el municipio son tratadas con la ejecución de políticas de prevención corrección.
5. Las normas de policía se cumplen a cabalidad y tienden a sacar adelante el municipio en materia de seguridad y tranquilidad ciudadana.

6. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
7. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.

0148

del **07 JULIO 2012**

Hoja No. 29

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

8. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Código Nacional de Policía
Código Civil y Código de procedimientos Civil
Derecho Administrativo.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos.
Categoría. Comunicaciones utilizadas.
Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).
Categoría. Información.
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
De producto:
Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título de formación tecnológica en jurídica, Seis (6) meses de experiencia relacionada.
Tecnologías en Derecho laboral y judiciales afines.

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Gobierno
Cargo del Jefe Inmediato	Comisario de Familia

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Prestar a la Comisaría de Familia un eficiente soporte con miras a colaborar y facilitar las labores que sean competencia del área y que sean asignadas por el jefe de la dependencia.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Proyectar cartas, circulares, memorandos, oficios, y demás documentos solicitados por el jefe inmediato y manejar los programas de informática y aplicativos.
2. Coordinar la agenda del jefe inmediato, informándole oportunamente acerca de los compromisos que deba atender para el correcto cumplimiento de la misma.
3. Recibir, radicar, clasificar, distribuir y controlar la correspondencia de su dependencia, destacando las denuncias y documentos tramitados en la dependencia para cumplir con las prioridades e instrucciones recibidas.
4. Mantener actualizado y ordenado el archivo de los documentos que se tramiten en la dependencia para su fácil localización en caso de ser necesarios.
5. Coordinar los aspectos logísticos para las reuniones que deba organizar el superior inmediato para el

correcto desarrollo de estos encuentros.

6. Recibir y atender al público, personal o telefónicamente, para informar oportunamente al superior inmediato sobre los asuntos donde se deban tomar decisiones de carácter importante respecto a la gestión de la dependencia.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

7. Adelantar el control periódico sobre el consumo de los elementos, con el fin de determinar su necesidad real y solicitar los necesarios para la buena marcha de la Dependencia.
8. Informar al superior inmediato sobre las novedades encontradas en el desempeño de sus funciones.
9. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Las reuniones que realiza el jefe de la dependencia cuentan con todos los elementos necesarios para un buen desarrollo.
2. Las visitas y llamadas que recibe el jefe de la dependencia son filtradas de acuerdo a su importancia para que los asuntos más importantes sean atendidos con oportunidad.
3. La correspondencia, documentación y denuncias que llegan a la dependencia es rápidamente entregada a su destinatario siguiendo el proceso determinado para este fin.
4. Los documentos guardados en el archivo son de fácil acceso para cualquier persona de la dependencia.
5. Los compromisos de la agenda del Comisario se cumplen sin ninguna alteración.
6. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
7. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
8. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Atención al usuario.
 Manejo de los programas informáticos.
 Metodologías de manejo de archivo.
 Metodologías de manejo de correspondencia.
~~Conocimientos básicos de los procesos de la comisaría Municipal.~~

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
 Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
 Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
 Usuarios Internos y Externos.
 Categoría. Comunicaciones utilizadas.
 Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).
 Categoría. Información.
 Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
 Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
 De producto:
 Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Diploma de bachiller	Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral
----------------------	---

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Gobierno
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Gobierno
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Prestar a la Inspección de Policía un eficiente soporte con miras a colaborar y facilitar las labores que sean competencia del área y que sean asignadas por el jefe de la dependencia.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectar cartas, circulares, memorandos, oficios, y demás documentos solicitados por el jefe inmediato y manejar los programas de informática y aplicativos. 2. Coordinar la agenda del jefe inmediato, informándole oportunamente acerca de los compromisos que deba atender para el correcto cumplimiento de la misma. 3. Recibir, radicar, clasificar, distribuir y controlar la correspondencia, destacando las denuncias y documentos tramitados en la dependencia para cumplir con las prioridades e instrucciones recibidas. 4. Mantener actualizado y ordenado el archivo de los documentos que se tramiten en la dependencia para su fácil localización en caso de ser necesarios. 5. Coordinar los aspectos logísticos para las reuniones que deba organizar el superior inmediato para el correcto desarrollo de estos encuentros. 6. Recibir y atender al usuario de la Inspección de Policía, personal o telefónicamente, para informar oportunamente al superior inmediato sobre los asuntos donde se deban tomar decisiones de carácter importante respecto a la gestión de la dependencia. 7. Adelantar el control periódico sobre el consumo de los elementos, con el fin de determinar su necesidad real y solicitar los necesarios para la buena marcha de la Dependencia. 8. Informar al superior inmediato sobre las novedades encontradas en el desempeño de sus funciones 9. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las reuniones que realiza el jefe de la dependencia cuentan con todos los elementos necesarios para un buen desarrollo. 2. Las visitas y llamadas que recibe el jefe de la dependencia son filtradas de acuerdo a su importancia para que los asuntos más importantes sean atendidos con oportunidad. 3. La correspondencia, documentación y denuncias que llegan a la dependencia es rápidamente entregada a su destinatario siguiendo el proceso determinado para este fin. 4. Los documentos guardados en el archivo son de fácil acceso para cualquier persona de la dependencia. 5. Los compromisos de la agenda del Comisario se cumplen sin ninguna alteración. 6. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente. 7. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos. 8. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas. 	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
Atención al usuario. Manejo de los programas informáticos. Metodologías de manejo de archivo. Metodologías de manejo de correspondencia.	
Conocimientos básicos de los procesos de la Inspección de Policía.	
VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
Categoría. Tipo de entidades. Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.	

Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Categoría. Comunicaciones utilizadas. Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual). Categoría. Información. Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.	
VII. EVIDENCIAS	
De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño. De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.	
VIII. REQUISITOS	
Diploma de bachiller	Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral

Secretaria de Hacienda

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Secretario de Despacho
Código:	020
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Hacienda
Cargo del Jefe Inmediato	Alcalde
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Coordinar, controlar, recaudar, cancelar y utilizar los recursos financieros de la Administración Central Municipal con la racionalización, transparencia, oportunidad y la aplicación de las políticas de administración del riesgo, en cumplimiento de la normatividad vigente.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar, proponer y gestionar los diferentes procesos que integran el Sistema Financiero Municipal con base en las políticas y regulaciones consignadas en los Acuerdos de Régimen Orgánico de Presupuesto y Estatuto de Rentas y las disposiciones pertinentes del Señor Contador General de la Nación. 2. Elaborar del proyecto de presupuesto de ingresos y gastos del municipio, en cada vigencia, en coordinación con las demás dependencias de la Administración. 3. Adelantar los procesos de recaudo y de pago cumpliendo con los procedimientos y reglamentos que fije el Alcalde Municipal en materia de recaudo, pago y contratación. 4. Vigilar y controlar que los contribuyentes paguen oportunamente los impuestos, en caso contrario, solicitar que se aplique la jurisdicción coactiva y se realicen los cobros pertinentes. 5. Consolidar la información contable y financiera requerida para la rendición de cuentas ante el alcalde y la contraloría Departamental y la presentación de informes para la Personería, el Concejo Municipal, la Contaduría General de la Nación, el Departamento Nacional de Planeación, el ministerio de Hacienda y otros organismos Nacionales y Departamentales. 6. Preparar, con la Secretaría general, el Programa de Adquisiciones de los bienes y servicios que se cargan al numeral de gastos generales del presupuesto de funcionamiento de la alcaldía, y coordinar su ejecución. 7. Llevar los registros contables, de presupuesto, tesorería y pagaduría, requeridos en el desarrollo de las funciones de la administración central del municipio. 8. Cancelar oportunamente las obligaciones contraídas por el municipio. 9. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y 	

el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

1. Las políticas planes y programas en materia fiscal son formuladas atendiendo las convenientes para el Municipio, dentro del marco de las normas y disposiciones legales.
2. El Proyecto de Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos, se prepara en colaboración con las demás secretarías y en forma especial con la Secretaría de Planeación, Infraestructura y desarrollo rural, atendiendo el presupuesto por planes y programas y el plan de desarrollo del municipio.
3. La ejecución presupuestal se controla y se presentan los correspondientes informes al Alcalde y Concejo Municipal.
4. Los impuestos y demás rentas municipales, se administran y son aforados atendiendo los procedimientos de las autoridades departamentales y nacionales y organismos de control.
5. Los pagos de las obligaciones legalmente exigibles del Municipio, se realizan de acuerdo a los procedimientos legales y las normas de tesorería
6. Las leyes, ordenanzas, decretos, resoluciones, Acuerdos del Concejo Municipal y órdenes del Alcalde, en materia relacionada con el manejo de los recursos económicos y financieros, las cumple y hace cumplir.
7. En La preparación, formulación, adaptación y ejecución de los planes de desarrollo económico y social, y en los de inversiones públicas municipales, entre ellos el plan plurianual de inversiones y el plan financiero municipal, participa, observando las directrices generales de los organismos nacionales y regionales de planeación.
8. La presentación de los informes requeridos por la Contaduría, Contraloría General de la Nación y demás instituciones de control se coordina con el contador y se presentan con oportunidad y atienden los criterios de veracidad, exactitud, transparencia y probidad exigidos.
9. El control interno de los procesos y actividades de la Tesorería, se establecen y ejecutan, atendiendo los procedimientos determinados por la administración municipal.
10. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
11. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
12. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Organización del sistema de control Fiscal y Financiero.

Estatuto Tributario.

Política Fiscal.

Ley Orgánica del Presupuesto.

Régimen de Contabilidad Pública.

Plan general de contabilidad pública.

Código Disciplinario Único.

Normatividad contractual vigente.

Normatividad presupuestal vigente.

Ley 617 de 2001

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.

Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.

Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.

Usuarios Internos y Externos.

Categoría. Comunicaciones utilizadas.

Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).

Categoría. Información.

Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:

Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.

De producto:
Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia,

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título profesional en Contaduría Pública, Administración Financiera, Contabilidad y Finanzas, economía o Administración Pública.	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada.
--	---

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Hacienda
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Hacienda

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar labores que fortalezcan las finanzas públicas. Realizar labores de apoyo, trámite y registros dentro de las labores internas de la dependencia, así como ayudar en el desempeño y en la formulación y ejecución de programas que requieran capacidad de análisis, de proyección para formular políticas institucionales y desarrollar planes, programas y proyectos de las finanzas municipales.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Asistir al Secretario de Despacho de Hacienda en materias administrativas, contables o financieras.
2. Diseñar, elaborar y proyectar planes y programas contables financieros que correspondan a la Secretaría de Hacienda Municipal.
3. Verificar, evaluar y corregir los sistemas contables y administrativos llevados por la Secretaría de Hacienda y todas sus dependencias.
4. Tramitar la solicitud de reserva enviada por el Despacho del Alcalde y funcionarios para atender el pago de contratos y obligaciones con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Asistir al Secretario de Despacho en la formulación de políticas fiscales y financieras.
6. Colaborar al Secretario de Despacho en la preparación y elaboración del Presupuesto General de Ingresos y Gastos del Municipio de Barbosa.
7. Colaborar al Secretario de Hacienda en la elaboración de Decretos, TrASo de Hacienda en las elaboraciones administrativas que finanzas municipales. traslados y Adiciones Presupuestales.
8. Registrar, actualizar y controlar la deuda pública municipal y la capacidad legal de endeudamiento.
9. Colaborar en la elaboración del Plan Anual de Caja y Plan Financiero en coordinación con la Secretaría de Planeación.
10. Elaborar las operaciones efectivas en caja.
11. Colaborar al Secretario de despacho en la elaboración de los Proyectos de Acuerdo en el área de su competencia.
12. Representar al Secretario de Despacho en reuniones, foros y demás actividades relacionada con el cargo, cuando el mismo no pueda asistir.
13. Preparar para el visto bueno del Secretario de Hacienda, los oficios de respuesta a las solicitudes que se dirijan a ese despacho.
14. Desempeñar las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.
15. Llevar un listado actualizado de los deudores morosos por todo concepto.
16. Efectuar, para firma del Secretario de Hacienda, las liquidaciones de reconocimiento de los impuestos que adeuden los contribuyentes.
17. Efectuar, para firma del Secretario de Hacienda, las minutas para diligencias de compromiso y acuerdos de pago con los deudores morosos por todo concepto.
18. Preparar, para firma del Secretario de Hacienda, los certificados que se expidan respecto a los negocios que se le han confiado por razón de su cargo.

19. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

1. Las obligaciones contraídas por la Alcaldía son pagadas oportunamente cumpliendo con los trámites y normativa existente sobre la materia.
2. EL Programa Anual de Caja Mensualizado –PAC- es el instrumento eficiente y eficaz para la programación de giros de la Alcaldía teniendo en cuenta el flujo de caja proyectado.
3. El manejo de los fondos y valores de la Entidad es eficiente y las operaciones de la Alcaldía se desarrollan de acuerdo a la planeación institucional, tendiendo como soporte un manejo adecuado de sus ingresos.
4. Aporta sus conocimientos profesionales para el adecuado manejo financiero de la Tesorería.
5. Tramita las consultas recibidas, con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad, para que se lleven a cabo el cumplimiento de los objetivos trazados.
6. Elabora oportuna y adecuadamente los proyectos de respuesta a las peticiones formuladas por los entes de control del Estado.
7. Efectúa seguimiento a las recomendaciones entregadas por los entes de control y elaborar los informes respectivos de acuerdo a los resultados encontrados.
8. Al cierre de la vigencia fiscal se constituyen oportunamente las cuentas por pagar de la Entidad, las cuales son el resultado fidedigno de las operaciones de tesorería.
9. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
10. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
11. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Economía, Finanzas, Contabilidad.
Plan Anual Mensualidad de Caja.
Decreto 111 de Presupuesto.
Plan General de Contabilidad.
Estatuto Tributario Nacional.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos.
Categoría. Comunicaciones utilizadas.
Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).
Categoría. Información.
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
De producto:
Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título profesional en Administración de Empresas, Administración Pública, Contaduría Pública, o Economía.	Seis (6) meses de experiencia profesional relacionada
---	---

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	314
Grado:	04
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Hacienda
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Hacienda
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar las operaciones técnicas de procesos, métodos, procedimientos y tecnologías para el recaudo de las diferentes operaciones de gestión financiera de la Secretaría de hacienda conforme a la normatividad vigente y los parámetros establecidos por la administración municipal.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESSENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las operaciones de recaudo de las diferentes operaciones financieras del municipio, en concordancia con lo establecido en la normatividad vigente relacionada. 2. Recepcionar la información por escrito o verbal sobre los diferentes datos de las obligaciones o deudas y emitir el recibo de pago. 3. Realizar y garantizar el archivo magnético o físico de los movimientos en caja, y de las obligaciones o deudas en las diferentes actividades realizadas a diario en el recaudo. 4. Elaborar y expedir los formularios de impuesto predial y de Industria y comercio. 5. Apoyar y adelantar la actualización de la aplicación de Tesorería y suministro de la información diaria del movimiento de Caja. 6. Brindar la asistencia técnica, administrativa, operativa y registrar e informar diariamente sobre el movimiento de Caja. 7. Atender al usuario, brindando información relacionada con requisitos necesarios para la inscripción de negocios y efectución de pagos. 8. Mantener actualizada la ejecución presupuestal de ingresos y egresos de la Administración Municipal en su correspondiente imputación. 9. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El trámite de cuentas de cobro es apoyado y adelantado técnicamente mediante la aplicación de leyes y decretos referentes a impuestos y demás procedimientos y normas requeridos para cumplir con la gestión de Ingresos, egresos y excedentes del Instituto. 2. La asistencia técnica y apoyo en la verificación de descuentos de retención fuente, IVA, Impuesto de Industria y Comercio es brindado teniendo en cuenta la legislación vigente. 3. La aplicación de tesorería es actualizada con el suministro de la información diaria del movimiento de Caja, Bancos e Inversiones, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos. 4. La asistencia técnica, administrativa, operativa y el registro diario sobre el movimiento de caja, Bancos e Inversiones de las dependencias de la Entidad por períodos semanales, son realizados teniendo en cuenta los procedimientos establecidos. 5. La asistencia técnica y administrativa al proceso de codificación y control de las Operaciones Efectivas de Caja es brindada teniendo en cuenta los procedimientos establecidos. 6. La información consolidada y el reporte de saldos de caja, Bancos e inversiones de las dependencias del periodo son actualizados, teniendo en cuenta las normas y procedimientos vigentes. 7. La información o documentos que se produzcan son clasificados conforme a las instrucciones recibidas. 8. Las bases de datos son alimentadas, teniendo en cuenta la información clasificada y sugiriendo alternativas de tratamiento y generación de nuevos procesos. 9. Los informes son preparados y presentados de acuerdo con las instrucciones recibidas. 10. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente. 11. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos. 12. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas. 	

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Conocimientos básicos en informática.

"Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander"

Contabilidad pública Básica. Técnicas de archivística. Sistema de gestión documental institucional.	
VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
Categoría. Tipo de entidades. Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación. Usuarios Internos y Externos Categoría. Comunicaciones utilizadas Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.	
VII. EVIDENCIAS	
De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño. De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.	
VIII. REQUISITOS	
Título de formación tecnológica en administración; administración de empresas; administración financiera; administración y finanzas; gestión y administración de empresas; financiera y contable; contabilidad y costos; contabilidad; contaduría financiera; <u>administración financiera; administración tributaria; administración contable; o tributaria y financiera.</u>	Seis (06) meses de experiencia relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	02
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Hacienda
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Hacienda
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar labores de gestión en la Secretaría de Hacienda que exige la realización de actividades específicas de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores o labores que se caracterizan por predominio de las actividades manuales o tareas de simple ejecución.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar y expedir los certificados de disponibilidad presupuestal y manejar el registro presupuestal. 2. Llevar la ejecución presupuestal según el Programa Anual Mensualizado de Caja PAC. 3. Establecer los controles, registros y correctivos inmediatos sobre las órdenes de pago definitivas. 4. Controlar las actividades que afecten apropiaciones presupuestales de rentas y gastos en el área de su competencia, analizar los balances e informes financieros. 	

5. Elaborar las reservas presupuestales y PAC de conformidad con las normas legales vigentes.
6. Mantener actualizado la ejecución presupuestal de ingresos y egresos de la Administración Municipal

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

con su correspondiente imputación.

7. Consolidar y preparar el Anteproyecto Anual de Ingresos y Gastos del Municipio en coordinación con el Alcalde, sus asesores y los secretarios de despacho.
8. Consolidar la información resultante de la ejecución presupuestal del despacho del Alcalde y sus dependencias.
9. Aplicar las técnicas de la contabilidad sistematizada en el montaje del sistema de información contable, presupuestal y de inventarios.
10. Elaborar los estados contables e inventarios en forma sistematizada conforme a los postulados de la contaduría.
11. Tramitar la solicitud de reserva enviadas por el Despacho del Alcalde y funcionarios con legación, para atender el pago de contratos y obligaciones con sujeción a las normas legales vigentes.
12. Mantener al día el cuadro de ejecución presupuestal.
13. Elaborar los cuadros de nóminas de personal y autoliquidaciones de acuerdo a las novedades e información suministrada por el área de recursos humanos para la firma del secretario de despacho.
14. Procesar sistemáticamente los documentos, elementos de consumo y títulos valores.
15. Relacionar e informar diariamente al superior inmediato sobre las solicitudes y despachos realizados por él en el área donde se encuentre destacado.
16. Registrar en el libro respectivo, el pago de los contribuyentes por acción del área o despacho respectivo.
17. Generar la facturación de pago y especificar el concepto del mismo, además llevar una relación de los pagos efectuados en el día
18. Montar y llevar un sistema de información que permita detectar el comportamiento de la base tributaria, la evasión y el índice diario de pagos
19. Mantener actualizada la agenda de compromisos y reuniones oficiales de la oficina, informando oportunamente acerca de ellos
20. Atender al personal interno o externo, y suministrar la información autorizada por su jefe inmediato.
21. Llevar y mantener actualizado el archivo corriente de la secretaría.
22. Elaborar los pedidos de útiles y materiales requeridos en la oficina.
23. Procesar sistemáticamente los documentos, elementos de consumo y títulos valores.
24. Relacionar e informar diariamente al superior inmediato sobre las solicitudes y despachos realizados por él en el área donde se encuentre destacado.
25. Atender al contribuyente e indicar el procedimiento a seguir para solicitar información y efectuar el pago.
26. Generar la facturación de pago y especificar el concepto del mismo.
27. Montar y llevar un sistema de información que permita detectar el comportamiento de la base tributaria y la evasión.
28. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La imagen de la institución es proyectada de manera adecuada, en ambiente de cordialidad con la comunidad.
2. El servicio mejora continuamente gracias a que las actividades se cumplen con dedicación.
3. Las funciones se cumplen a cabalidad gracias a que el manejo, suministro y control de los elementos, documentos y planos verifican los criterios administrativos.
4. Las diferentes actividades que realiza el municipio comprometen la capacidad intelectual.
5. Los documentos estadísticos, informes del área de desempeño y elementos son manejados, suministrados y controlados conforme a los lineamientos administrativos para el cumplimiento de las funciones.
6. Los informes sobre las actividades desarrolladas son preparados y presentados con información confiable y actual, de acuerdo con las instrucciones recibidas y las normas técnicas.
7. Los informes son preparados y presentados de acuerdo con las instrucciones recibidas.
8. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
9. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
10. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Sistemas. Manejo de los programas informáticos. Plan General de Contabilidad. Metodologías de manejo de archivo. Metodologías de manejo de correspondencia.	
VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
Categoría. Tipo de entidades. Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación. Usuarios Internos y Externos Categoría. Comunicaciones utilizadas Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.	
VII. EVIDENCIAS	
De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño. De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.	
VIII. REQUISITOS	
Título Bachiller, Capacitación SENA	Seis (06) meses de experiencia relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Conductor
Código:	480
Grado:	04
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Hacienda
Cargo del Jefe Inmediato	alcalde
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Trasladar al Alcalde del Municipio de Barbosa y a los demás funcionarios que lo necesiten, a donde se le indique y realizar las diligencias que le sean asignadas con miras a agilizar las diferentes labores de la Alcaldía.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Trasladar al Alcalde del Municipio de Barbosa o a las personas, bienes o documentos que se le solicite, siguiendo las instrucciones impartidas para agilizar las diligencias que se deban realizar. 2. Conducir el vehículo asignado siguiendo y respetando las normas de conducción, las señales de tránsito y las instrucciones que reciba del Alcalde para cumplir con las leyes. 3. Llevar y diligenciar las planillas de control del uso y mantenimiento del vehículo de conformidad con las instrucciones que reciba para poder hacer un seguimiento de la labor realizada. 4. Guardar absoluta reserva de las conversaciones que escuche, en razón de su trabajo, al Alcalde o a los funcionarios de la Alcaldía, sus acompañantes y demás personas cuyo transporte le sea encomendado para no comprometer la integridad de la misma o de quienes viajen en el carro. 5. Realizar la revisión periódica de los diferentes sistemas del vehículo asignado, realizar las reparaciones menores y solicitar las revisiones y reparaciones que en su concepto se deban efectuar al vehículo en centros especializados para garantizar la seguridad del Alcalde y de quienes se 	

- movilicen en el automóvil.
6. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

el área de desempeño del cargo.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Alcalde del Municipio de Barbosa y los demás funcionarios de la alcaldía son trasladados con facilidad a los diferentes destinos que se requiere. 2. Las normas de conducción y las señales de tránsito son respetadas en todos los trayectos. 3. Las planillas de control de uso y mantenimiento del vehículo son diligenciadas siempre que se hace uso del automóvil. 4. Las conversaciones que se dan dentro del carro son absolutamente confidenciales. 5. El vehículo se encuentra en perfecto estado mecánico en todo momento. 6. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente. 7. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos. 8. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas. 	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
Normas de Tránsito Vigentes. Conocimientos básicos de Mecánica Automotriz.	
VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
Categoría. Tipo de entidades. Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial. Alcaldía de Barbosa Santander.	
VII. EVIDENCIAS	
De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño. De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.	
VIII. REQUISITOS	
Terminación y aprobación de 3 años de educación básica primaria.	Seis (6) meses de experiencia laboral

Secretaría de Desarrollo Económico, Turístico, Agropecuario, y Medio Ambiental

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Secretario de Despacho
Código:	020
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Desarrollo Económico, Turístico, Agropecuario, y Medio Ambiental
Cargo del Jefe Inmediato	Alcalde
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Responder, dirigir y coordinar la formulación de políticas y actividades institucionales de desarrollo económico en relación a procesos de impulso de mercados, promoción, divulgación del turismo y desarrollo agropecuario en relación a procesos de mejora y sostenibilidad ambiental para fortalecer al municipio en concordancia con las políticas Departamentales y Nacionales.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Formular políticas para el mejoramiento de la calidad de vida de la población, impulsando la sostenibilidad del sector económico, proyectando programas direccionados a la ubicación de nuevos mercados con el fin de mejorar el ingreso per-cápita y de esta forma crear una política moderna de	

comercialización y mercadeo que atienda la población más vulnerable; apoyando la generación de una cultura empresarial moderna, estimulando la creación de fuentes de empleo, la incorporación de

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

tecnologías limpias de producción.

2. Formular políticas, planes y programas agropecuarios y de desarrollo rural, fortaleciendo los procesos de participación, planificación y concertación, en armonía con los lineamientos de la política municipal y nacional.
3. Coordinar los planes y programas, de carácter productivo y social, dirigidos al sector agropecuario, que involucren la investigación y tecnología, la asistencia técnica, la agroindustria, la comercialización, la organización y capacitación, el crédito, infraestructura y adecuación predial.
4. Proponer la programación y coordinación servicios técnicos del sector agropecuario; para la prestación de asistencia técnica a los productores rurales en el municipio.
5. Diseñar, proponer y dirigir programas y proyectos para mejorar las condiciones de vida de la población rural y urbana, desarrollar la organización comunitaria de la misma, en desarrollo de las estrategias del Plan Municipal de Desarrollo y el Plan Sectorial Agrario.
6. Perfilar y conducir el trámite de proyectos para la obtención de recursos de cofinanciación para programas de inversión social en el sector turístico, ambiental y rural del municipio.
7. Fomentar la constitución de las asociaciones campesinas y las organizaciones gremiales agropecuarias y turísticas, así como la cooperación entre éstas.
8. Hacer cumplir las disposiciones legales de carácter superior, las normas necesarias para el control, la preservación y la defensa de patrimonio ecológico del municipio.
9. Tomar las medidas necesarias para el control, la preservación y la defensa del medio ambiente en el municipio, en coordinación con las corporaciones autónomas regionales y Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.
10. Promover, participar y ejecutar programas y políticas para mantener el ambiente sano.
11. Dinamizar procesos que estimulen el fortalecimiento, divulgación y proyección del sector turístico.
12. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los planes, programas y proyectos Municipales se desarrollan y permiten el cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. La Alcaldía de Barbosa cuenta con políticas institucionales que son guías de acción y directrices para la operación económica, turística y medio ambiental del Municipio.
3. Los parámetros de desarrollo económico, saneamiento ambiental y asistencia técnica agropecuaria trabajan de manera coordinada y cumpliendo con las directrices establecidas y apoyan la gestión municipal y el cumplimiento de los objetivos previstos.
4. Los informes requeridos por los diferentes organismos y entes de control son entregados oportunamente.
5. Las estrategias y acciones de comunicación, imagen corporativa e información a la ciudadanía, son acordes con las políticas municipales y se desarrollan de acuerdo con el cronograma establecido.
6. Los planes programas y proyectos de la secretaria se administran con efectividad.
7. La administración y coordinación programas de índole económico se desarrollan con la participación de las dependencias a cargo.
8. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
9. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
10. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Políticas de Estado y Gubernamentales del Sector frente al área
 Metodologías y técnicas de cultivos propios del municipio
 Gerencia del Servicio Público.
 Metodologías y técnicas de planeación pública.
 Técnicas para formulación de políticas públicas.
 Dirección de personal y políticas de motivación y comunicación.
 Control fiscal.

Principios de contratación estatal.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.

Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación. Usuarios Internos y Externos.	
VII. EVIDENCIAS	
De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño. De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.	
VIII. REQUISITOS	
Título profesional en Agronomía; Ingeniería Agronómica; Ingeniería Forestal; Ingeniería de Producción Agrícola; Ingeniería Agroindustrial; Administración Agropecuaria; Administración de Desarrollo Agroindustrial; Economía Agrícola, derecho, ciencias políticas, administración pública, Administración de Empresas, Economía, Administración Turística y hotelera, Veterinaria, Zootecnia, Administración Financiera, administración turística y hotelera, ingeniería ambiental, Gestión Cultural y comunicativa o Deportiva.	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Desarrollo Económico, Turístico, Agropecuario, y Medio Ambiental
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Desarrollo Económico, Turístico, Agropecuario, y Medio Ambiental
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar labores que fortalezcan las finanzas públicas. Realizar labores de apoyo, trámite y registros dentro de las labores internas de la dependencia. Así como ayudar en el desempeño y en la formulación y ejecución de programas que requieran capacidad de análisis, de proyección para formular políticas institucionales y desarrollar planes, programas y proyectos de las finanzas municipales.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> Asesorar directamente a los pequeños propietarios según las características socioeconómicas y agroecológicas de la región en relación con la producción pecuaria. Prestar asistencia pecuaria y capacitar al campesino en su área. Adelantar actividades para prevenir y controlar enfermedades. Colaborar en el desarrollo de campañas de sanidad, producción, reproducción animal, evaluación reproductiva e inseminación artificial. Dar orientación sobre la aplicación correcta de productos veterinarios. Colaborar en el montaje y mantenimiento de las instalaciones necesarias para el funcionamiento de las granjas. 	

7. Transferir asistencia técnica pecuaria a las veredas.
8. Tomar datos estadísticos y presentar informes sobre el desarrollo de actividades a su superior

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

inmediato.

9. Colaborar en el montaje y mantenimiento de instalaciones necesarias para el funcionamiento de apiarios y prestar asistencia técnica a los apicultores.
10. Realizar las funciones asignadas al Jefe de la unidad cuando le sean delegadas por su superior inmediato.
11. Aplicar los conocimientos que proporcionan las disciplinas agropecuarias en la ejecución del Plan de Desarrollo de Barbosa.
12. Coordinar con la Secretaría de Planeación la elaboración de proyectos de infraestructura rural en salud, educación, vivienda, servicios públicos, vías, etc.
13. Gestionar un centro de acopio de productos agropecuarios y su comercialización con otros mercados regionales y nacionales.
14. Formular proyectos para la protección de las cuencas y micro cuencas en convenio con la Corporación Autónoma de Santander (CAS).
15. Concientizar a los agricultores de la necesidad de establecer áreas dedicadas a la explotación de los cultivos para autoconsumo.
16. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los planes y programas son formulados y ejecutados, en armonía con las políticas institucionales y en cumplimiento con las funciones de la alcaldía.
2. Son diseñadas y ejecutadas las acciones para coordinar el funcionamiento de los temas agrícolas y pecuarios, en su área de desempeño.
3. Se realizan estudios e investigaciones con el propósito de conocer las tendencias y regulaciones vigentes y se aplican las mejores prácticas en los procesos internos de la Alcaldía.
4. Son presentados los informes de gestión para el desarrollo de las acciones propias del área y esta puede efectuar seguimiento.
5. Se presentan oportunamente los informes a los entes externos dando cumplimiento a los términos y normas correspondientes.
6. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
7. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
8. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Plan Municipal de Desarrollo.

Normatividad institucional, sectorial, nacional e internacional sobre temas turísticos y medio ambientales.

Conocimientos sobre agronomía

Conocimientos sobre zootecnia

Conocimientos sobre medio Ambiente

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.

Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.

Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.

Usuarios Internos y Externos.

Categoría. Comunicaciones utilizadas.

Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).

Categoría. Información.

Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:

Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente,

registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
De producto:

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título profesional en Agronomía, Veterinaria, Zootecnia, Biología, Ingeniería Forestal o Agroalimentaria o Administración Agropecuaria.	Seis (6) meses de experiencia profesional relacionada
---	---

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	314
Grado:	04
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Desarrollo Económico, Turístico, Agropecuario, y Medio Ambiental
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Desarrollo Económico, Turístico, Agropecuario, y Medio Ambiental

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Asistir y realizar proyectos, políticas y técnicas para el cumplimiento de procesos relacionados con las actividades del área de desarrollo económico, para la consecución eficaz y eficiente de las responsabilidades de la secretaría frente a procesos de turismo, agropecuarios y de sostenibilidad ambiental con desarrollo sostenible en concordancia a la normatividad vigente y los parámetros establecidos por la administración municipal.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Implementar estrategias para la consecución de recursos de apoyo para la realización de programas, eventos y proyectos especiales en pro del turismo, la agricultura y la sostenibilidad ambiental.
2. Generar los espacios para la realización de cursos de extensión de turismo que favorezcan a la comunidad en general
3. Participar en el diseño y desarrollo de estudios y presentar informes de carácter técnico y estadístico sobre los procesos y procedimiento relacionados con la alcaldía, dentro de su área de desempeño.
4. Participar en el diseño, desarrollo y presentación de informes sobre las actividades desarrolladas por la alcaldía en el área de acuerdo con las instrucciones recibidas.
5. Apoyar y adelantar la clasificación, de la información o documentos que se produzcan en la ejecución de las actividades de la Secretaría, conforme a las instrucciones recibidas y alimentar las bases de datos respectivas, sugiriendo alternativas de tratamiento y generación de nuevos procesos.
6. Realizar informes de la consolidación de la información estadística sobre características de los clientes y productos de la alcaldía para verificar el cumplimiento de las metas.
7. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y conservación de recursos en los procesos relacionados con la secretaría son diseñados, desarrollados y aplicados teniendo en cuenta las necesidades, las políticas institucionales y las normas técnicas y legales vigentes, dentro de su área de desempeño.
2. La asistencia técnica, administrativa y operativa, es brindada de acuerdo con las instrucciones recibidas.
3. Los métodos y procedimientos utilizados en el desarrollo de planes y programas, son comprobados teniendo en cuenta los parámetros establecidos.
4. Los estudios y presentación de informes de carácter técnico y estadístico sobre los procesos y procedimientos que maneja la secretaría son realizados con información actualizada, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas y las normas técnicas y legales vigentes.

5. Los equipos e instrumentos a cargo de la secretaría son instalados, monitoreados, reparados y mantenidos oportunamente de acuerdo con las necesidades del área y los procedimientos

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

establecidos.

6. Los informes sobre las actividades desarrolladas son preparados y presentados con información confiable y actual, de acuerdo con las instrucciones recibidas y las normas técnicas.
7. La información o documentos que produce el área son clasificados conforme a las instrucciones recibidas.
8. Las bases de datos son alimentadas permanentemente, teniendo en cuenta la información clasificada y sugiriendo alternativas de tratamiento y generación de nuevos procesos.
9. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
10. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
11. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Políticas del Sector.
Plan Nacional de Desarrollo.
Plan Estratégico Institucional.
Sistemas e Informática.
Normas básicas de archivística.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos
Categoría. Comunicaciones utilizadas
Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
De producto:
Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título de formación tecnológica.	Meses (6) meses de experiencia relacionada o laboral.
----------------------------------	---

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Desarrollo Económico, Turístico, Agropecuario, y Medio Ambiental
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Desarrollo Económico, Turístico, Agropecuario, y Medio Ambiental

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Administrar y adelantar la base de datos del área y elaborar informes de gestión

administrativo para ser más eficiente y eficaz la atención a los deferentes usuarios con la información y orientación conforme a los trámites y procedimientos establecidos.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Llevar el registro y control de la correspondencia que tramita la oficina para mantener actualizada la base de datos.
2. Llevar el registro y control de los documentos y archivos de la oficina con el fin de facilitar el proceso de consulta de información.
3. Recibir, radicar, redactar y organizar la correspondencia para la firma del jefe y distribuirla de acuerdo con sus instrucciones.
4. Elaborar documentos en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo presentaciones en software relacionado y manejar aplicativos de Internet para facilitar la consulta.
5. Atender personal y telefónicamente al público con el fin de apoyar la atención al usuario.
6. Llevar y mantener al día el archivo y la correspondencia para la consulta de los documentos.
7. Manejar con discreción la información y la correspondencia del jefe de la dependencia.
8. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. La ejecución de los procesos internos del área cumplen con los controles de la gestión de calidad.
2. La base de datos actualizada facilita la consulta e información a los diferentes usuarios.
3. Los documentos recibidos se clasifican y radican diariamente con base en el sistema de gestión documental.
4. La correspondencia se distribuye diariamente de acuerdo con los procedimientos establecidos en el sistema de gestión documental.
5. Se elaboran los documentos para la remisión a las dependencias internas y a las Entidades correspondientes.
6. Los documentos evidencia del manejo de la información y la correspondencia del jefe de la dependencia, es realizada con los parámetros de calidad esperados.
7. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
8. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
9. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Informática básica
Técnicas de archivo
Clases de documentos
Sistema de Gestión documental institucional
Software de archivo
Sistemas de información.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos
Categoría. Comunicaciones utilizadas
Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual)
Categoría. Información
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.

De producto:

Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia,

Resolución No **0148**

del

07 JULIO 2012

Hoja No. 47

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título de formación tecnológica.	Meses (6) meses de experiencia relacionada o laboral.
----------------------------------	---

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Secretario
Código:	440
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Desarrollo Económico, Turístico, Agropecuario, y Medio Ambiental
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Desarrollo Económico, Turístico, Agropecuario, y Medio Ambiental

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar actividades de asistencia de acuerdo con los procedimientos establecidos, normas vigentes, sistema integrado de gestión e instrucciones del superior inmediato para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Recibir, revisar, clasificar, radicar, distribuir, enviar, entregar y controlar documentos, datos, elementos, correspondencia, etc., de competencia de la entidad, de acuerdo con los procedimientos establecidos, las tablas documentales y demás normas de archivo vigentes.
2. Proyectar oficios, documentos o escritos, para el normal funcionamiento de la dependencia, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el jefe inmediato.
3. Elaborar documentos en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo, presentaciones y manejar aplicativos de Internet, de conformidad con las instrucciones que imparta el jefe inmediato.
4. Acatar debidamente los procedimientos establecidos en la Secretaría, para el trámite de correspondencia y demás documentos originados o tramitados en la dependencia
5. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los documentos recibidos se clasifican, radican y distribuyen diariamente, de acuerdo con los procesos establecidos.
2. Los informes evidencia de la atención a los usuarios internos y externos es eficaz.
3. Los documentos realizados en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo, presentaciones y aplicativos de Internet son realizados de acuerdo a las instrucciones del jefe inmediato.
4. Los informes evidencia de la información es entregada a las personas autorizadas sobre asuntos relacionados con el área de su competencia de acuerdo a las instrucciones del jefe inmediato.
5. Los documentos evidencia del trámite de la correspondencia y demás documentos originados o tramitados en la oficina.
6. Las llamadas telefónicas son atendidas y se toma nota de ellas, de acuerdo con las orientaciones del jefe inmediato.
7. Los documentos derivados de las funciones de oficina y de asistencia administrativa son encaminados a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades del área de desempeño.

8. La implementación y normalización del sistema de gestión de la calidad de la institución recibe su apoyo de acuerdo con los parámetros establecidos.
10. Los documentos derivados de los procesos internos como Sistema Integrado de Gestión, Gestión Humana, Atención al Usuario, Gestión Contractual, Planeación, Agenda Legislativa

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

son elaborados de acuerdo con los procedimientos descritos y condiciones de calidad esperada.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Informática básica
Sistema de gestión documental
Clases de documentos
Técnicas de archivo
Técnicas secretariales

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos
Categoría. Comunicaciones utilizadas
Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
De producto:
Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Diploma de Bachiller.	Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral.
-----------------------	--

Secretaría de Desarrollo Social, Cultural, Educativa y Deportiva

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Secretario de Despacho
Código:	020
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Desarrollo Social, Cultural, Educativa y Deportiva.
Cargo del Jefe Inmediato	Alcalde

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Responder, dirigir y desarrollar las funciones y atribuciones correspondientes a las competencias señaladas en la Constitución y la Ley para los sectores de Salud, Educación, Cultura y, Deporte, Recreación, Educación Física y aprovechamiento del tiempo libre, en los términos señalados en las Leyes, y que las modifiquen o las sustituyan y demás normas relacionadas.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Planear, dirigir y controlar el servicio educativo en condiciones de equidad, eficiencia y calidad, en los términos definidos por la ley.
2. Ejercer la inspección, vigilancia y supervisión de la educación en el municipio, en ejercicio de la delegación que para tal fin realice el Gobierno Nacional y Departamental.
3. Administrar y distribuir los recursos del Sistema General de Participaciones que se le asignen para el mantenimiento y mejoramiento de la calidad educativa.
4. Trasladar plazas y docentes entre sus instituciones educativas, mediante acto administrativo

- debidamente motivado, con forme a los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional.
5. Administrar el Sistema de Información Educativa Municipal y suministrar la información al departamento y a la Nación con la calidad y en la oportunidad que señale el reglamento.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

6. Promover la participación y organización popular, creando un clima propicio para el desarrollo integral de la comunidad y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.
7. Planear y desarrollar programas y actividades que permitan el fomento de la cultura ciudadana y sus diversas expresiones culturales.
8. Generar y ejecutar procesos para la protección, difusión y buen uso del Patrimonio Cultural de Barbosa.
9. Promover y adelantar la formulación de proyectos en el sector de la Cultura, para la obtención de recursos de cofinanciación y cooperación nacional e internacional.
10. Promover la participación y organización popular, creando un clima propicio para el desarrollo integral de la comunidad y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.
11. Patrocinar, fomentar, promover, controlar y regular las prácticas deportivas y recreativas en el Municipio para el aprovechamiento del tiempo libre, la educación extraescolar de la niñez y la juventud y el fomento de la Educación Física en el marco de los postulados y principios contenidos en la Ley 181 de 1995.
12. Cooperar con otros entes deportivos públicos y privados para el cumplimiento de los objetivos previstos en la ley del deporte.
13. Estimular la participación comunitaria y la integración funcional en los términos de la Constitución Política y demás normas que lo regulen.
14. Velar por el cumplimiento de las normas urbanísticas sobre reserva de áreas en las nuevas urbanizaciones, para la construcción de escenarios para el deporte y la recreación.
15. Cooperar con otros entes deportivos y organizaciones, públicas y privadas, para el cumplimiento de los objetivos previstos en la ley del deporte.
16. Dirigir y coordinar el Sector Salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud del Municipio de Barbosa, teniendo en cuenta que deberá formular, ejecutar y evaluar programas y proyectos en Salud, de manera armónica con las disposiciones del orden nacional.
17. Dirigir y Coordinar el Sector Salud y el SGSSS en el Ámbito de su Jurisdicción.
18. Promover planes, programas, Estrategias y Proyectos en Salud y Seguridad Social en Salud para su inclusión en los planes y programas Departamental y Nacionales
19. Gestionar y Supervisar el Acceso a la prestación de los Servicios de Salud para la población de su Jurisdicción.
20. Adoptar, implementar y adaptar las políticas y planes en salud pública de conformidad con las disposiciones del orden nacional y departamental, así como formular, ejecutar y evaluar el Plan de intervenciones Colectivas.
21. Promover la coordinación, cooperación e Integración Funcional de los diferentes sectores para la formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos en Salud Pública en su ámbito territorial.
22. Identificar y seleccionar a los beneficiarios del Régimen Subsidiado, atendiendo las disposiciones que regulan la materia.
23. Celebrar contratos para el aseguramiento en el régimen subsidiado de la población pobre y vulnerable y realizar el seguimiento y control directamente o por medio de Interventoras.
24. Coordinar con la Secretaria de Gobierno, seguridad, movilidad y participación comunitaria, los programas de promoción, prevención, protección, asistencia y rehabilitación de las personas en situación de riesgo bio - sicosocial en el Municipio.
25. Diseñar y desarrollar políticas para la juventud, la niñez, la tercera edad, la mujer y la familia, e inducir por la vía de la concertación, la incorporación de estos grupos en las distintas instancias de la gestión local en coordinación con la Secretaria de Gobierno, seguridad, movilidad y participación comunitaria.
26. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los parámetros de desarrollo social, trabajan de manera coordinada y cumpliendo con las directrices establecidas y apoyan la gestión municipal y el cumplimiento de los objetivos previstos.
2. Los informes requeridos por los diferentes organismos y entes de control son entregados oportunamente.
3. Las estrategias y acciones de comunicación, imagen corporativa e información a la ciudadanía, son acordes con las políticas municipales y se desarrollan de acuerdo con el cronograma establecido.
4. Los planes programas y proyectos de la secretaria se administran con efectividad.

5. La administración y coordinación programas sociales se desarrollan con la participación de las dependencias a cargo.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

6. Las estrategias municipales para la atención de grupos de juventud, niñez, tercera edad, mujer y familia, se diseñan y desarrollan atendiendo a las necesidades de la población y en concordancia con las directrices del plan Nacional de desarrollo.
7. Los planes operativos de los programas sociales dirigidos a los grupos de población vulnerable, y en alto riesgo se coordinan y se les hace seguimiento con oportunidad, eficacia y eficiencia.
8. Los programas y proyectos especiales para mejoramiento de la calidad de vida de los grupos étnicos del municipio se coordinan y ejecutan efectivamente.
9. Los factores educativos, culturales y deportivos en el Municipio de Barbosa se diseñan y administra con rigurosa sujeción a la Constitución, la Ley y demás disposiciones sobre la materia.
10. El Plan Educativo, cultural y deportivo Municipal, y el presupuesto de inversión se formulan y administran con oportunidad y dentro de los criterios y procedimientos establecidos.
11. El seguimiento, la inspección y la vigilancia de la calidad, cobertura y pertinencia del servicio educativo, prestado por las instituciones educativas del Municipio, se realiza de acuerdo a las metodologías y lineamientos del Ministerio de Educación.
12. Los proyectos de inversión en infraestructura, dotación, construcción y mantenimiento de establecimientos educativos, deportivos y culturales son realizados de acuerdo al plan de desarrollo, plan de inversiones y el programa de gobierno Municipal.
13. Los programas y proyectos de cultura, deporte y recreación se formulan y ejecutan acordes con las necesidades de la población y las directrices del Ministerio de la cultura, el Instituto Colombiano de Deportes y las políticas internas Municipales.
14. Las políticas programas y proyectos, relacionados con el sistema Municipal de seguridad social en salud, especialmente en las áreas de aseguramiento de la población y de salud pública, son planeados, atendiendo las directrices del Ministerio de la protección social.
15. Los programas y los procesos que garanticen el acceso de la población al sistema de seguridad social en salud y al régimen de prestación de servicios complementarios, se coordina de acuerdo al plan de desarrollo Municipal y directrices del alcalde.
16. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
17. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
18. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Políticas de Estado y Gubernamentales del Sector
 Código de medio ambiente.
 Técnicas para formulación de políticas públicas en materia de desarrollo social. Políticas de Cultura, Turismo y Deporte.
 Metodologías y técnicas de planeación pública.
 Técnicas para formulación de políticas públicas.
 Dirección de personal y políticas de motivación y comunicación.
 Principios de contratación estatal.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
 Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
 Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
 Usuarios Internos y Externos.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
 Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
 De producto:
 Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Título profesional en Licenciatura, Agronomía; Ingeniería industrial, administración de empresas, Administración de Desarrollo Agroindustrial; Economía, derecho, ciencias políticas, administración pública, Administración Financiera, Sociología, negocios internacionales, administración municipal, maestro en bellas artes, antropología, Gestión empresarial, ingeniería de mercados, medicina, odontología, siquiatria, psicología, comercio exterior, finanzas internacionales, o administración de servicios de salud.	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada.
--	---

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario Área de la salud
Código:	237
Grado:	02
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Desarrollo Social, Cultural, Educativa y Deportiva.
Cargo del Jefe Inmediato	Secretaría de Desarrollo Social, Cultural, Educativa y Deportiva.
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Coordinar, supervisar y controlar las áreas internas encargadas de ejecutar planes, programas y proyectos institucionales, en el ámbito social, especialmente en temas relacionados con el área de la salud, ejerciendo la representación de la Administración, para garantizar la defensa de los intereses del municipio y el respeto a los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos, de conformidad con la Ley, los estatutos y reglamentos internos.</p>	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar el Plan Local de salud en concordancia con la normatividad vigente. 2. Controlar la prestación de los servicios de salud realizada por terceros, verificando que se efectúe el aseguramiento de la población. 3. Coordinar la contratación de la prestación de servicios de salud del primer nivel 4. Controlar el cumplimiento de las normas de orden sanitario previstas en la ley o código sanitario nacional y su reglamentación. 5. Apoyar la coordinación y vigilancia de la red de laboratorios privada y pública requerida para la producción, comercialización y comercio internacional de insumos y vegetales. 6. Promover el uso de BPL para mejorar la calidad de los servicios prestados por los laboratorios públicos y privados de la red. 7. Contribuir a la formulación y adopción de planes, programas y proyectos del sector de salud, en jurisdicción, en armonía con las políticas, planes y programas nacionales. 8. Mantener la lista de laboratorios certificados por la entidad que pertenecen a la red. 9. Desarrollar labores de inspección. Vigilancia y control de las instituciones que prestan servicios de salud, e informar a las autoridades competentes sobre la inobservancia de las normas de obligatorio cumplimiento. 10. Administrar el fondo local de salud, en coordinación con la secretaría de hacienda municipal, cuidando que se asignen los recursos en atención a la calidad, cantidad y costo de los servicios programados, teniendo en cuenta el régimen tarifario. 11. Vigilar y controlar en su jurisdicción, la calidad, producción, comercialización y distribución de alimentos para consumo humano. 12. Desarrollar planes de formación, adiestramiento y perfeccionamiento del personal del sector de salud, en coordinación con las entidades especializadas del mismo sector. 13. Controlar que se cumplan en el municipio las políticas y normas trazadas por el Ministerio de 	

Protección Social, de acuerdo con la adecuación hecha por la administración municipal.
14. Vigilar el cumplimiento de metas prioritarias de salud pública propuestas por el Ministerio de

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Protección Social.

15. Vigilar las condiciones ambientales que afecten la salud y el bienestar de la población generadas por ruido, tenencia de animales, basuras y olores, entre otros.
16. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los planes y programas en materia de salud en el municipio son formulados y ejecutados, en armonía con las políticas municipales y en cumplimiento con las funciones de la Alcaldía.
2. Se realizan estudios e investigaciones con el propósito de conocer las tendencias y regulaciones vigentes y se aplican las mejores prácticas en los procesos internos de la Alcaldía
3. Los informes periódicos son presentados oportunamente y sirven de insumo para realizar seguimiento a las acciones de mejoramiento propuestas.
4. Son presentados los informes de gestión para el desarrollo de las acciones propias del área de la salud en el municipio y esta puede efectuar seguimiento.
5. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
6. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
7. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Metodologías y procedimientos aplicados en pruebas de laboratorio. Herramientas estadísticas de control de calidad.

Normatividad institucional, sectorial, nacional e internacional sobre insumos, diagnóstico, tratamientos y demás propios de su área de desempeño.

Auditorías de calidad.

Implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad.

Metodologías para la formulación de proyectos de investigación diagnóstica.

Fundamentos de los modelos de diagnóstico aplicados dentro de la investigación de una enfermedad, en su área de desempeño.

Mecanismos de acción de los agentes infecciosos.

Conocimiento de bioseguridad y de las buenas prácticas de Laboratorio

Formulación de proyectos de investigación

Normatividad vigente

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.

Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.

Usuarios Internos y Externos.

Categoría. Comunicaciones utilizadas.

Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).

Categoría. Información.

Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:

Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.

De producto:

Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título profesional en Medicina, Odontología,
Fisioterapia, Enfermería, medicina, Laboratorio

Doce (12) meses de experiencia profesional
relacionada.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Clínico, Administración de salud, Fonoaudiología, Psicología, Terapia Ocupacional, Nutrición y Dietética.	
---	--

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	367
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Desarrollo Social, Cultural, Educativa y Deportiva.
Cargo del Jefe Inmediato	Secretaría de Desarrollo Social, Cultural, Educativa y Deportiva.
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar actividades relacionadas con la biblioteca, cuyas funciones exigen la ejecución de procesos y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo, así como las relacionadas con la aplicación de ciencia y tecnología.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar y promover las funciones asignadas a la Biblioteca. 2. Organizar la información de tal manera que pueda suministrarse oportunamente, en respuesta a una solicitud de los usuarios. 3. Difundir la información y prestar servicios a todos los grupos de la comunidad. 4. Desarrollar actividades para estimular el uso e interpretación de los recursos de la información mediante la guía de los lectores. 5. Organizar eventos para fomentar el hábito de la lectura en los usuarios, pero especialmente en los niños. 6. Coordinar actividades con organizaciones encargadas en la alfabetización de adultos como apoyo a la labor educativa. 7. Organizar, fomentar y estimular la realización de talleres, charlas, conferencias, etc. como forma de difusión de la cultura. 8. Colaborar en la organización del archivo histórico del municipio. 9. Elaborar anualmente el Plan Operativo y Presupuestal de la Biblioteca. 10. Procurar la conservación técnica y preservación de los libros y la información que reposa en la Biblioteca. 11. Cuidar el uso de todos los materiales, equipos y mobiliario que se encuentran en la Biblioteca. 12. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen de la institución es proyectada de una manera adecuada, en ambiente de cordialidad con la comunidad. 2. El servicio mejora continuamente gracias a que las actividades se cumplen con dedicación. 3. Las funciones se cumplen a cabalidad gracias a que el manejo, suministro y control de los elementos, documentos y planos verifican los criterios administrativos. 4. Las diferentes actividades que realiza el municipio comprometen la capacidad intelectual. 5. Los documentos estadísticos, informes del área de desempeño y elementos son manejados, suministrados y controlados conforme a los lineamientos administrativos para el cumplimiento de las funciones. 6. Los informes sobre las actividades desarrolladas son preparados y presentados con información confiable y actual, de acuerdo con las instrucciones recibidas y las normas técnicas. 7. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente. 8. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos. 9. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son 	

entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Políticas de la rectoría de educación Conocimientos en Biblioteca Conocimientos sobre Docencia. Conocimientos en atención al usuario	
VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
Categoría. Tipo de entidades. Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación. Usuarios Internos y Externos. Categoría. Comunicaciones utilizadas. Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual). Categoría. Información. Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.	
VII. EVIDENCIAS	
De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño. De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.	
VIII. REQUISITOS	
Título de Bachiller, Capacitación en SENA.	Seis (06) meses de experiencia relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Desarrollo Social, Cultural, Educativa y Deportiva.
Cargo del Jefe Inmediato	Secretaría de Desarrollo Social, Cultural, Educativa y Deportiva.
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Prestar a la Secretaría un eficiente soporte con miras a colaborar y facilitar las labores que sean competencia del área y que sean asignadas por el jefe de la dependencia.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> Asistir procesos relacionados al desarrollo social, cultural, educativo y deportivo, conforme a los direccionamientos del jefe inmediato. Asistir a la dependencia en el desarrollo de metodologías de implementación de políticas del área encaminadas al sostenimiento de los procesos llevados en el área. Llevar el registro y control de la correspondencia que tramita la oficina para mantener actualizada la base de datos. Llevar el registro y control de los documentos y archivos de la oficina con el fin de facilitar el proceso de consulta de información. Recibir, radicar, redactar y organizar la correspondencia para la firma del jefe y distribuirla de acuerdo con sus instrucciones. Elaborar documentos en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo presentaciones en software relacionado y manejar aplicativos de Internet para facilitar la consulta. Atender personal y telefónicamente al público con el fin de apoyar la atención al usuario. Llevar y mantener al día el archivo y la correspondencia para la consulta de los documentos. Manejar con discreción la información y la correspondencia del jefe de la dependencia. 	

9. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

1. La ejecución de los procesos internos del área cumplen con los controles de la gestión de calidad.
2. La base de datos actualizada facilita la consulta e información a los diferentes usuarios.
3. Los documentos recibidos se clasifican y radican diariamente con base en el sistema de gestión documental.
4. La correspondencia se distribuye diariamente de acuerdo con los procedimientos establecidos en el sistema de gestión documental.
5. Se elaboran los documentos para la remisión a las dependencias internas y a las Entidades correspondientes.
6. Los documentos evidencia del manejo de la información y la correspondencia del jefe de la dependencia, es realizada con los parámetros de calidad esperados.
7. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
8. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
9. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Informática básica
Técnicas de archivo
Clases de documentos
Sistema de Gestión documental institucional
Software de archivo
Sistemas de información.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos
Categoría. Comunicaciones utilizadas
Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual)
Categoría. Información
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
De producto:
Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Diploma de bachiller	Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral
----------------------	---

Secretaría de Planeación y Obras Públicas

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Secretario de Despacho
Código:	020
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
Cargo del Jefe Inmediato	Alcalde

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Coordinación, formulación, adopción, programación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos para el cumplimiento de los objetivos en las áreas de planeación, infraestructura y desarrollo Sostenible.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Formular el Plan Estratégico de Desarrollo en coherencia con el programa de Gobierno del Alcalde y el Plan de Ordenamiento Territorial, con una metodología participativa y con anuencia del Consejo Municipal de Planeación para el cual ejerce funciones de Secretaría Técnica.
2. Dirigir y coordinar la preparación de planes parciales y planes indicativos y efectuar seguimiento y revisión periódica al Plan de Ordenamiento Territorial confrontándolo con las variaciones de diagnóstico, con el objeto de tramitar los ajustes o modificaciones que se requieran conforme a la Ley.
3. Formular y perfilar los proyectos priorizados en el Plan de Desarrollo, pertenecientes a los sectores de: servicios públicos, Agua potable y saneamiento básico, Desarrollo rural, Empleo, Promoción del Desarrollo económico y turístico, Equipamiento municipal, Infraestructura vías, transporte telecomunicaciones, Medio ambiente, Vivienda y recibir los de otras dependencias y entidades, registrarlos en el Banco de Proyectos Municipal que se encuentra a su cargo.
4. Elaborar diseños técnicos, términos de referencia y pliegos de condiciones para la contratación de obras y suministro de bienes o servicios para la ejecución de proyectos de inversión en los diferentes sectores previstos en el Plan de Desarrollo.
5. Apoyar a la Administración Municipal en el diseño, implementación y evaluación del Plan de Desarrollo y en la formulación de instrumentos, políticas y estrategias que se requieran para impulsar el desarrollo integral del Municipio.
6. Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de las obras de construcción, mantenimiento y adecuación de la infraestructura municipal, del desarrollo urbanístico, malla vial municipal e intermunicipal, de acueducto, saneamiento básico, prevención de desastres y de asentamientos subnormales, que se ejecuten a través de convenios o por delegación.
7. Realizar los diseños y términos de referencia de orden técnico para las obras previstas en el Plan de Desarrollo y/o Plan Operativo Anual de Inversiones participar en la selección, administración, seguimiento y vigilancia de la contratación, necesaria para desarrollar y garantizar el normal cumplimiento de las funciones y servicios a cargo de la Secretaría y la Alcaldía en general.
8. Establecer la metodología técnica a seguir en los procesos de Interventoría directa y/o supervisión de la Interventoría contratada, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad, costos y estabilidad de las obras de infraestructura.
9. Aplicar las disposiciones sobre urbanismo, uso del suelo, parcelaciones, urbanizaciones, espacio agrícola y demás normas referentes al control, aprovechamiento y control físico de la ciudad.
10. Adelantar procesos de conceptualización o aprobación técnica y liquidación para el otorgamiento de licencias de urbanización, parcelación y construcción; aprobación de planos y pago de aquellos impuestos y derechos por uso de bienes y espacio públicos que de acuerdo con el Código de Rentas Municipal, así lo requieran.
11. Coordinar acciones con entidades y organismos gubernamentales y no gubernamentales a fin de garantizar el derecho fundamental a una vivienda digna, de conformidad con la Constitución y la Ley.
12. Identificar a la población pobre y Vulnerable en su jurisdicción a través de la administración del sistema de selección de beneficiarios SISBEN.
13. Estratificar los inmuebles residenciales de acuerdo con las metodologías trazadas por el Gobierno Nacional.
14. Establecer en el municipio una nomenclatura alfa numérica precisa.
15. Coordinar con la Dirección de Tránsito y Transporte, la programación de la construcción y mantenimiento de las vías.
16. Prestar servicios de apoyo a la comunidad para la autoconstrucción de infraestructura.
- 17.
18. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los planes, programas y proyectos del municipio se desarrollan y permiten el cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. El Municipio cuenta con políticas institucionales que son guías de acción y directrices para la operación de la Alcaldía de Barbosa.
3. Los informes requeridos por los diferentes organismos y entes de control son entregados oportunamente.
4. El Plan de Desarrollo Municipal y Plan de Ordenamiento Territorial se elaboran de acuerdo a la ley y

- las directrices del DNP presentarlos y sustentarlos ante el Concejo Municipal.
5. El Plan de Desarrollo Municipal, los Planes Sectoriales y el Plan de Ordenamiento Territorial son

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

evaluados de acuerdo a las metodologías establecidas por el DNP, y los procedimientos internos.

6. La Formulación y evaluación de los programas y proyectos del Plan de Desarrollo, de los sectores de: servicios públicos, Agua potable y saneamiento básico, Desarrollo rural, Empleo, Promoción del Desarrollo económico y turístico, Equipamiento municipal, Infraestructura vías, transporte telecomunicaciones, Medio ambiente, Vivienda se desarrolla con Experticia profesional y oportunidad.
7. La asesoría y el apoyo técnico requerido por las dependencias de la alcaldía, para la elaboración de los planes sectoriales, planes de acción se realiza de manera oportuna y atienden los criterios de calidad oportunidad y profesionalismo.
8. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
9. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
10. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Diseño y manejo de indicadores de gestión
 Presupuesto , Contratación , Finanzas e inversión Pública
 Legislación de ordenamiento territorial
 Metodología para la evaluación de resultados de la gestión Pública
 Metodología General Ajustada (MGA)
 Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI
 Sistema de Calidad para la Gestión Pública

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
 Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
 Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
 Usuarios Internos y Externos.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
 Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
 De producto:
 Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título profesional en Arquitectura o Ingeniería Civil o Economía.	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada.
---	---

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Planeación y Obras Públicas

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar actividades tendientes a apoyar técnicamente los proyectos que se realicen en el municipio, el cual se exige dentro del cumplimiento de sus funciones. Así mismo se busca la aplicación de

conocimientos específicos de una profesión en un área de trabajo determinada. Demanda la ejecución y aplicación propios de una carrera profesional diferente a la técnica profesional y tecnológica, según la complejidad le pueden corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

internas encargadas de ejecutar planes, programas y proyectos institucionales.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Prestar apoyo técnico y elaborar los términos de referencia para contratación de obras civiles.
2. Coordinar la construcción de obras públicas.
3. Coordinar la administración y mantenimiento de parques y bienes de uso público en el municipio.
4. Servir de soporte técnico de los proyectos ambientales.
5. Diseñar, elaborar cálculos estructurales y demás tareas afines.
6. Servir de soporte técnico de los proyectos de vivienda social.
7. Factibilizar, en coordinación con la Secretaría Local de salud la adquisición de las áreas o terrenos de importancia estratégica, para la conservación de recursos hídricos y de interés ecológico.
8. Aplicar la técnica para ejercer el control sobre el cumplimiento de las normas técnicas de construcción y desarrollo urbanístico
9. Elaborar presupuestos de materiales necesarios en el desarrollo de las obras y presentarlo a su jefe inmediato.
10. Inspeccionar, controlar y supervisar las obras que se llevan a cabo por parte de la administración municipal, presentando informes al jefe inmediato sobre el desarrollo de las obras asignadas.
11. Ejercer vigilancia sobre el estado de los bienes inmuebles municipales de uso público.
12. Coordinar el mantenimiento de vías, edificios y parques municipales..
13. Responder por el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de maquinaria pesada que posea el municipio, asegurando la productividad del mismo, y el mantenimiento de las vías rurales con apoyo de la comunidad.
14. Atender las solicitudes presentadas por la comunidad sobre: Mantenimiento, ampliación, apertura y mejoramiento de vías (rurales y urbanas).
15. Elaborar y desarrollar la programación de trabajo de las actividades de mantenimiento, teniendo en cuenta las solicitudes de la comunidad.
16. Ejercer interventoría sobre las labores que realizan los operadores de equipo y maquinaria, al servicio de la Alcaldía.
17. Llevar estadística sobre los trabajos realizados y registro de las comunidades beneficiadas estableciendo los respectivos costos.
18. Estudiar planes urbanísticos de conformidad con las normas del Código de Urbanismo y demás normas vigentes.
19. Presentar alternativas urbanísticas para el desarrollo armónico del municipio.
20. Coordinar el diseño de planos arquitectónicos y viales.
21. Supervisar construcciones de servicio social de acuerdo con los planos urbanísticos.
22. Atender al público y a las Juntas de Acción Comunal para resolver sus problemas arquitectónicos y urbanísticos.
23. Emitir concepto sobre la viabilidad de los proyectos urbanísticos presentados por las diferentes firmas constructoras.
24. Emitir conceptos sobre las solicitudes de demarcación de acuerdo con la reglamentación del uso del suelo.
25. Velar por la constitución de reservas para futuras expansiones del Municipio y para la protección del sistema ecológico.
26. Estudiar y analizar la reglamentación del uso del suelo de bienes y/o servicios de impacto sobre el espacio urbano y el uso residencial.
27. Conceptuar sobre la viabilidad de los permisos de uso en determinado sector.
28. Actualizar permanentemente las zonas subnormales en el municipio.
29. Presentar a su superior inmediato los planes por sectores de levantamientos topográficos para la reglamentación del reordenamiento urbano y mejoramiento de los servicios.
30. Realizar los estudios físicos de los diseños requeridos para la formulación de planes que permitan el uso racional del suelo, densidades y valores estéticos para el normal desarrollo del municipio.
31. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los planes y programas son formulados y ejecutados, en armonía con las políticas institucionales y en cumplimiento con las funciones de la alcaldía.

-
2. Son diseñadas y ejecutadas las acciones para coordinar el funcionamiento de los temas agrícolas y pecuarios, en su área de desempeño.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

3. Se realizan estudios e investigaciones con el propósito de conocer las tendencias y regulaciones vigentes y se aplican las mejores prácticas en los procesos internos de la Alcaldía.
4. Son presentados los informes de gestión para el desarrollo de las acciones propias del área y esta puede efectuar seguimiento.
5. Se presentan oportunamente los informes a los entes externos dando cumplimiento a los términos y normas correspondientes.
6. Las obras que se realizan en el municipio se ejecutan y supervisan con optimismo.
7. Informes técnicos y estadísticos del área responden a las necesidades del cumplimiento de las funciones.
8. El manejo, suministro y control de elementos, documentos estadísticos, informes del área de desempeño es realizado conforme a los lineamientos administrativos para el cumplimiento de las funciones.
9. La imagen de la institución es proyectada de una manera adecuada, en ambiente de cordialidad con la comunidad.
10. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
11. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
12. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Plan Nacional de Desarrollo en la materia.
 Plan Departamental de Desarrollo en la materia.
 Plan Municipal de Desarrollo.
 Esquema de Ordenamiento Territorial.
 Metodologías para presentación de proyectos.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
 Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.
 Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
 Usuarios Internos y Externos.
 Categoría. Comunicaciones utilizadas.
 Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).
 Categoría. Información.
 Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
 Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
 De producto:
 Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Título profesional en Ingeniería Civil, Arquitectura, Ingeniería de Vías, Ingeniería Catastral, Ingeniería Topográfica, Ingeniería de Petróleos.	Seis (6) meses de experiencia profesional relacionada
--	---

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	314
Grado:	04
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Planeación y Obras Públicas
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realiza apoyo técnico el cual exige la realización de funciones que implican el desarrollo de proceso y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo así como las relacionadas con la aplicación de ciencia y tecnología.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación de proyectos de obra a ejecutarse en el municipio de Barbosa. 2. Efectuar Interventorías en las diferentes obras del municipio. 3. Presentar informes detallados de las obras a su superior inmediato. 4. Realizar visitas periódicas a las diferentes obras del municipio en donde sea interventor con el fin de ejercer veeduría sobre las mismas. 5. Revisar propuestas de obras públicas a realizarse por parte del municipio. 6. Coordinar el Banco de Proyectos del Municipio de Barbosa. 7. Gestionar las ideas de proyectos. 8. Coordinar la elaboración de los proyectos entre las distintas dependencias municipales ejecutoras. 9. Priorizar los proyectos para su elaboración y ejecución. 10. Colaborar con la permanente actualización de las fichas de estadísticas básicas de inversión para registro ante el DNP de los proyectos de construcción, rehabilitación, conservación y mantenimiento de la red vial. 11. Controla la ejecución de las obras correspondientes a los proyectos. 12. Colaborar con la elaboración del Plan Operativo Anual de Inversiones del Municipio. 13. Diseñar mapas y planos arquitectónicos que se requieran para soportar estudios de factibilidad de proyectos de obras civiles y de desarrollo urbanístico. 14. Hacer mantenimiento al sistema de información de estadística municipal. 15. Coordinar con los demás funcionarios competentes, la administración y mantenimiento de parques e inmuebles al servicio del municipio de Barbosa. 16. Dibujar levantamientos topográficos. 17. Trazar mapas, croquis, organigramas, planos arquitectónicos y cálculos sencillos de ingeniería. 18. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen de la institución es proyectada de una manera adecuada, en ambiente de cordialidad con la comunidad. 2. El servicio mejora continuamente gracias a que las actividades se cumplen con dedicación. 3. Las funciones se cumplen a cabalidad gracias a que el manejo, suministro y control de los elementos, documentos y planos verifican los criterios administrativos. 4. Las diferentes actividades que realiza el municipio comprometen la capacidad intelectual. 5. Los documentos estadísticos, informes del área de desempeño y elementos son manejados, suministrados y controlados conforme a los lineamientos administrativos para el cumplimiento de las funciones. 6. Los informes sobre las actividades desarrolladas son preparados y presentados con información confiable y actual, de acuerdo con las instrucciones recibidas y las normas técnicas. 7. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente. 8. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos. 9. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas. 	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	

Topografía.
Diseño de mapas.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Manejo de fichas estadísticas. Manejo de metodologías.	
VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
Categoría. Tipo de entidades. Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación. Usuarios Internos y Externos Categoría. Comunicaciones utilizadas Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.	
VII. EVIDENCIAS	
De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño. De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.	
VIII. REQUISITOS	
Título de Bachiller, Capacitación SENA.	Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Secretario
Código:	440
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Planeación y Obras Públicas
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar actividades de asistencia de acuerdo con los procedimientos establecidos, normas vigentes, sistema integrado de gestión e instrucciones del superior inmediato para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir, revisar, clasificar, radicar, distribuir, enviar, entregar y controlar documentos, datos, elementos, correspondencia, etc., de competencia de la entidad, de acuerdo con los procedimientos establecidos, las tablas documentales y demás normas de archivo vigentes. 2. Proyectar oficios, documentos o escritos, para el normal funcionamiento de la dependencia, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el jefe inmediato. 3. Ejecutar los pedidos de papelería y útiles de oficina y mantener la existencia necesaria para el adecuado funcionamiento de la dependencia. 4. Efectuar y atender llamadas telefónicas, anotar las que ocurran en ausencia del secretario de despacho y comunicarlas oportunamente. 5. Manejar la agenda del Secretario de Despacho de acuerdo con sus instrucciones. 6. Realizar las actividades necesarias para la disposición y organización de materiales, equipos, instalaciones y demás aspectos que se requieran para la realización de reuniones o talleres que organice el área. 7. Atender personal y telefónicamente al público y fijar las entrevistas que sean autorizadas por el Jefe Inmediato. 8. Responder por el estado, correcta utilización y conservación de los archivos, la información y el abastecimiento de útiles de oficina. 	

9. Responder por los documentos confiados a su cuidado a fin de garantizar la conservación y posterior consulta de estos.
10. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

9. Los documentos recibidos se clasifican, radican y distribuyen diariamente, de acuerdo con los procesos establecidos.
10. Los informes evidencia de la atención a los usuarios internos y externos es eficaz.
11. Los documentos realizados en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo, presentaciones y aplicativos de Internet son realizados de acuerdo a las instrucciones del jefe inmediato.
12. Los informes evidencia de la información es entregada a las personas autorizadas sobre asuntos relacionados con el área de su competencia de acuerdo a las instrucciones del jefe inmediato.
13. Los documentos evidencia del trámite de la correspondencia y demás documentos originados o tramitados en la oficina.
14. Las llamadas telefónicas son atendidas y se toma nota de ellas, de acuerdo con las orientaciones del jefe inmediato.
15. Los documentos derivados de las funciones de oficina y de asistencia administrativa son encaminados a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades del área de desempeño.
16. La implementación y normalización del sistema de gestión de la calidad de la institución recibe su apoyo de acuerdo con los parámetros establecidos.
11. Los documentos derivados de los procesos internos como Sistema Integrado de Gestión, Gestión Humana, Atención al Usuario, Gestión Contractual, Planeación, Agenda Legislativa son elaborados de acuerdo con los procedimientos descritos y condiciones de calidad esperada.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Informática básica
Sistema de gestión documental
Clases de documentos
Técnicas de archivo
Técnicas secretariales

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.
Usuarios Internos y Externos
Categoría. Comunicaciones utilizadas
Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:
Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
De producto:
Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Diploma de bachiller.	Nueve (9) meses de experiencia relacionada o laboral.
-----------------------	---

"Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander"

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	03
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Planeación y Obras Públicas
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Prestar a la Secretaría un eficiente soporte con miras a colaborar y facilitar las labores que sean competencia del área y que sean asignadas por el jefe de la dependencia.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectar cartas, circulares, memorandos, oficios, y demás documentos solicitados por el jefe inmediato y manejar los programas de informática y aplicativos de internet. 2. Asistir procesos relacionados al desarrollo de la secretaria, conforme a los direccionamientos del jefe inmediato. 3. Asistir a la dependencia en el desarrollo de metodologías de implementación de políticas del área encaminadas al sostenimiento de los procesos llevados en el área. 4. Llevar el registro y control de la correspondencia que tramita la oficina para mantener actualizada la base de datos. 5. Llevar el registro y control de los documentos y archivos de la oficina con el fin de facilitar el proceso de consulta de información. 6. Recibir, radicar, redactar y organizar la correspondencia para la firma del jefe y distribuirla de acuerdo con sus instrucciones. 7. Elaborar documentos en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo presentaciones en software relacionado y manejar aplicativos de Internet para facilitar la consulta. 8. Atender personal y telefónicamente al público con el fin de apoyar la atención al usuario. 9. Llevar y mantener al día el archivo y la correspondencia para la consulta de los documentos. 10. Manejar con discreción la información y la correspondencia del jefe de la dependencia. 10. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 10. La ejecución de los procesos internos del área cumplen con los controles de la gestión de calidad. 11. La base de datos actualizada facilita la consulta e información a los diferentes usuarios. 12. Los documentos recibidos se clasifican y radican diariamente con base en el sistema de gestión documental. 13. La correspondencia se distribuye diariamente de acuerdo con los procedimientos establecidos en el sistema de gestión documental. 14. Se elaboran los documentos para la remisión a las dependencias internas y a las Entidades correspondientes. 15. Los documentos evidencia del manejo de la información y la correspondencia del jefe de la dependencia, es realizada con los parámetros de calidad esperados. 16. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente. 17. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos. 18. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas. 	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
Informática básica Políticas y normatividad de planeación Municipal Técnicas de archivo	

Clases de documentos
Sistema de Gestión documental institucional

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Software de archivo Sistemas de información.	
VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN	
Categoría. Tipo de entidades. Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander. Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación. Usuarios Internos y Externos Categoría. Comunicaciones utilizadas Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual) Categoría. Información Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.	
VII. EVIDENCIAS	
De desempeño: Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño. De producto: Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.	
VIII. REQUISITOS	
Diploma de Bachiller	Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Operario
Código:	487
Grado:	01
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Secretaría de Planeación y Obras Públicas
Cargo del Jefe Inmediato	Secretario de Planeación y Obras Públicas
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Operar la diferente maquinaria pesada de la alcaldía, con miras a colaborar y facilitar las labores que sean competencia del área y que sean asignadas por el jefe de la dependencia.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> Operar la maquinaria pesada de la alcaldía, donde le sea indicado por el superior inmediato en conformidad con la normatividad vigente y los parámetros establecidos por la administración municipal. Llevar y diligenciar las planillas de control del uso y mantenimiento de la maquinaria asignada de conformidad con las instrucciones que reciba para poder hacer un seguimiento de la labor realizada. Realizar la revisión periódica de los diferentes sistemas de la maquinaria asignada, realizar las reparaciones menores y solicitar las revisiones y reparaciones que en su concepto se deban efectuar en centros especializados para garantizar la seguridad en su accionar. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> La maquinaria pesada de la alcaldía es operada y manipulada idóneamente y de conformidad a los parámetros establecido en la normatividad vigente en el tema. Las normas y parámetros de conducción y manipulación son respetadas en todos los oficios en pro de ser eficiente y eficaz. Las planillas de control de uso y mantenimiento de la maquinaria son diligenciadas siempre que se 	

- hace uso.
4. La maquinaria se encuentra en perfecto estado mecánico en todo momento de conformidad a los

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

parámetros establecido en la normatividad vigente en el tema y lo establecido por la administración municipal.

5. Los documentos derivados de su gestión evidencian el cumplimiento de la normatividad vigente.
6. Los indicadores de gestión muestran avances significativos en los planes y metas propuestos.
7. Los documentos derivados de la gestión del talento humano, sistema integrado de gestión, planeación, control interno, gestión contractual y demás procedimientos administrativos son entregados oportunamente y con las características de calidad esperadas.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Conocimiento en operación de maquinaria pesada.

Conocimientos básicos de Mecánica.

VI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.

Clases. Entidades públicas del orden nacional y Territorial, Alcaldía de Barbosa Santander.

Entidades Adscritas y Vinculadas a la Gobernación.

Usuarios Internos y Externos

Categoría. Comunicaciones utilizadas

Clases. Verbal, telefónica, virtual (chat, e-mail, teleconferencia, foro

virtual) Categoría. Información

Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. EVIDENCIAS

De desempeño:

Cumplimiento de los indicadores y del plan de acción, registro de la observación de las competencias comportamentales, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente, registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.

De producto:

Informes de resultados de procesos de asistencia técnica, Plan de acción de la dependencia, acuerdos de gestión, Informe de Rendición de Cuenta Fiscal e informes a los diferentes entes del Estado.

VIII. REQUISITOS

Terminación y aprobación de educación básica primaria	3 años de	Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral
---	-----------	---

Artículo 3. Competencias Comunes a los Servidores Públicos. Las competencias comunes para los diferentes empleos a que se refiere el presente manual específico de funciones y de competencias laborales serán las siguientes:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. - Asume la responsabilidad por sus resultados. - Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. - Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
Orientación al usuario y	Dirigir las decisiones y acciones a la	- Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.

al ciudadano	satisfacción de las necesidades	las e	- Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.
--------------	---------------------------------	-------	---

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

	intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	- Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. - Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas. - Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	- Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. - Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. - Demuestra imparcialidad en sus decisiones. - Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. - Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	- Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. - Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. - Apoya a la organización en situaciones difíciles. - Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

Artículo 4. Competencias Comportamentales por nivel jerárquico de empleos. Las competencias comportamentales por nivel jerárquico de empleos que como mínimo, se requieren para desempeñar los empleos a que se refiere el presente manual específico de funciones y de competencias laborales, serán las siguientes:

NIVEL DIRECTIVO

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo	Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos organizacionales.	- Mantiene a sus colaboradores motivados. - Fomenta la comunicación clara, directa y concreta. - Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. - Promueve la eficiencia del equipo. - Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores. - Fomenta la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones. - Unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales.
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las	- Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto. Establece objetivos claros y concisos,

acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.	estructurados y coherentes con las metas organizacionales. - Traduce los objetivos estratégicos en planes
--	--

"Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander"

		<p>prácticos y factibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Busca soluciones a los problemas. - Distribuye el tiempo con eficiencia. - Establece planes alternativos de acción.
Toma de decisiones	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.	<ul style="list-style-type: none"> - Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar. - Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización. - Decide bajo presión. - Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre.
Dirección y desarrollo de personal.	Favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de la organización para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales presentes y futuras.	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas. - Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado. - Delega de manera efectiva sabiendo cuando intervenir y cuando no hacerlo. - Hace uso de las habilidades y recurso de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad. - Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño. - Tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores. - Mantiene con sus colaboradoras relaciones de respeto.
Conocimiento del entorno	Estar al tanto de las circunstancias y las relaciones deponer que influyen en el entorno organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> - Es consciente de las condiciones específicas del entorno organizacional. - Esta al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado. - Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales. - Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos organizacionales.

NIVEL ASESOR

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
-------------	---------------------------------	---------------------

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Experticia Profesional	Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Orienta el desarrollo de proyectos especiales para el logro de resultados de la alta dirección. - Aconseja y orienta la toma de decisiones en los temas que le han asignados. - Asesora en materias propias de su campo de conocimientos emitiendo conceptos, juicios o propuestas ajustados a lineamientos teóricos y técnicos. - Se comunica de modo lógico, claro, efectivo y seguro.
Conocimiento del entorno	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y relaciones políticas y administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente obligado para emitir juicios, conceptos o propuestas a desarrollar. - Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales problemas y demandas del entorno.
Construcción de relaciones	Establecer y mantener relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas a la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza sus contactos para conseguir objetivos. - Comparte información para establecer lazos. - Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado.
Iniciativa	Anticiparse a los problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas concretas	<ul style="list-style-type: none"> - Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección. - Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos. - Reconoce y hace viables las oportunidades.

NIVEL PROFESIONAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> - Aprende de la experiencia de otros y de la propia. - Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización. - Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. - Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño. - Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. - Asimila nueva información y la aplica correctamente.
Experticia profesional	Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Analiza de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante. - Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos. - Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones.

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Clarifica datos o situaciones complejas.- Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes |
|--|---|

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
		a alcanzar resultados institucionales.
Trabajo en Equipo y Colaboración	Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.	<ul style="list-style-type: none"> - Coopera en distintas situaciones y comparte información. - Aporta sugerencias, ideas y opiniones. - Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo. - Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales. - Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. - Respeta criterios dispares y distintas opiniones del equipo.
Creatividad e Innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrece respuestas alternativas. - Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas. - Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías. - Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales. - Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.

NIVEL TÉCNICO

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Experticia Técnica	Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.	<ul style="list-style-type: none"> - Capta y asimila con facilidad conceptos e información. - Aplica el conocimiento técnico a las actividades cotidianas. - Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización. - Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado. - Resuelve problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos.
Trabajo en equipo	Trabajar con otros para conseguir metas comunes.	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica claramente los objetivos del grupo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos. - Colabora con otros para la realización de actividades y metas grupales.
Creatividad e innovación	Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas - Es recursivo - Es práctico

- | | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">- Busca nuevas alternativas de solución- Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados. |
|--|--|---|

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

--	--	--

NIVEL ASISTENCIAL

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.	<ul style="list-style-type: none"> - Evade temas que indagaran sobre información confidencial. - Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. - Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. - No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas. - Es capaz de discernir que se puede hacer público y que no. - Transmite información oportuna y objetiva.
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> - Acepta y se adapta fácilmente los cambios. - Responde al cambio con flexibilidad. - Promueve el cambio.
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.	<ul style="list-style-type: none"> - Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas. - Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. - Acepta la supervisión constante. - Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás. - Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ellos malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. - Cumple los compromisos que adquiere. - Facilita la labor con sus superiores y compañeros de trabajo.

Artículo 5. La Secretaría General y/o el jefe de personal o quien haga sus veces, entregará a cada funcionario copia de las funciones y competencias determinadas en el presente manual para el respectivo empleo en el momento de la posesión; cuando sea ubicado en otra dependencia que implique cambio de funciones; o cuando en razón a la adopción o modificación del manual de funciones y de competencias laborales se afecten las establecidas para el respectivo empleo. En todo caso los jefes inmediatos responderán por la orientación del empleado en el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 6. Cuando para el desempeño de un empleo se exija una profesión, arte u oficio debidamente

reglamentado, la posesión de grados, títulos, licencias, matrículas o autorizaciones previstas en las leyes o en sus reglamentos, no podrán ser compensadas por experiencia u otras calidades, salvo cuando las mismas leyes así lo establezcan.

“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Alcaldía de Barbosa Santander”

Artículo 7. El Alcalde de Barbosa Santander, mediante acto administrativo adoptará las modificaciones o adiciones necesarias para mantener actualizado el manual específico de funciones y de competencias laborales y establecer las equivalencias entre estudios y experiencia, en los casos en que se considere necesario.

Artículo 8. Los empleos de la Alcaldía deberán cumplir con las funciones propias de cada empleo y las demás que se les asigne por el superior inmediato o el alcalde de acuerdo con la naturaleza de las funciones del nivel jerárquico al cual pertenece el empleo, las funciones institucionales y el propósito principal del empleo respectivo. Igualmente, podrán precisarse contribuciones individuales adicionales, según las exigencias de los planes, programas y proyectos de la entidad y la asignación de nuevas funciones.

Artículo 9. Mientras se surte el proceso de selección para la provisión de los empleos reportados a la Oferta Pública de Empleos y hasta que se supere el periodo de prueba por parte del empleado respectivo como resultado de dicho proceso, regirán las fichas del manual de funciones y de requisitos que fueron reportadas a la Comisión Nacional del Servicio Civil, a efectos de la realización de los concursos respectivos.

Artículo 10. Todos los empleados deberán desarrollar y responder por las demás funciones asignadas por el Jefe Inmediato, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del empleo.

Artículo 11. Todos los empleados deberán entregar con oportunidad y calidad los documentos derivados de los procesos internos como Sistema Integrado de Gestión, Gestión Humana, Atención al Ciudadano, Gestión Contractual, Planeación, Agenda Legislativa y demás procesos estratégicos, apoyo, misionales y de control y evaluación siguiendo los procedimientos descritos, normatividad vigente e instrucciones del jefe inmediato.

Artículo 12. La presente resolución se divulgará a través de los medios electrónicos o físicos que disponga la entidad.


Artículo 13. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga el Decreto No 0245 de 2005 y el Decreto 0009 de 2008 y demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el Municipio de Barbosa a los 07 días del mes de Julio de 2012

MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ
Alcaldesa Municipal

ANEXO G. PLANES DE AUDITORIA Y PLANES DE MEJORAMIENTO.

 Alcaldía Municipal de Barbosa	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 1 DE 16	

CIUDAD Y FECHA DE LA AUDITORIA: BARBOSA SANTANDER DEL 17/09/2012 AL 12/10/2012

AUDITOR: FERNANDO BELTRAN

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

16. Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de calidad de la Alcaldía de Barbosa (Santander), con respecto a los criterios de auditoria.
17. Identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de calidad.

CRITERIOS DE AUDITORIA:

Norma NTCGP 1000:2004, manual de calidad y demás documentos del Sistema de Gestión de la calidad de la Alcaldía de Barbosa.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:


Todos los procesos del Sistema de Gestión de calidad de la Alcaldía de Barbosa.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Integrantes comité de calidad, inspector de policía, coordinador programas de familias en acción, jefe de archivos, comisario de familia jefe de grupo de tesorería, jefe del grupo de cultura y deporte, jefe del grupo de salud.

FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

3. Disposición por parte de la Administración municipal para conceder los recursos necesarios tal que se pueda utilizar una buena metodología para la sensibilización y capacitación de los funcionarios frente a los temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Se ha comunicado la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y se evidencia en la disposición e interés de los funcionarios durante la etapa de implementación.

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 2 DE 16	

Inicio de la gestión para implementar los programas de capacitación, bienestar social e incentivos, mejora la predisposición de los funcionarios de la Alcaldía frente a la implementación SGC.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Se debe fortalecer la cultura de calidad de los funcionarios de la Alcaldía frente a la implementación de los diferentes procesos identificados para el SGC, especialmente a los procesos de mejora continua, el cual involucra la toma de decisiones preventivas y correctivas.

CONCLUSIÓN GENERAL:

PROCESO ECONÓMICO Y SOCIAL

No conformidades mayores


1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología por el proceso de GESTION DOCUMENTAL para llevar correctamente el archivo de gestión de las dependencias, además de no contar con los suficientes recursos físicos para desarrollar dicha actividad. Tal suceso es un incumplimiento a la norma en el requisito 4.2.4 Control de Registro en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

2. Se encuentra que funcionarios entrevistados no demuestran entender la política de calidad de la alcaldía, ni la relación con la funciones de su cargo. Tal suceso es un

 Alcaldía Municipal de Barbosa	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 3 DE 16	

Incumplimiento a la Norma en el requisito 5.3 Política de Calidad literal E, en donde se cita:

“la alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

e. se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos y”

No conformidades menores

- 13. Se encontró en la información recolectada el incumplimiento a la norma en el requisito 7.5.1 control de la producción y de la prestación del servicio literal F. en donde se cita:**

“la entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable F. la implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega, y”

OBSERVACIONES

- 4. Los funcionarios entrevistados informan sobre retrasos en correspondencia que arriba a la dependencia lo que ha causado retraso en el desarrollo de varios procedimientos.**


PROCESO DE DESARROLLO SOCIAL

No conformidades mayores

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida por el proceso para llevar correctamente el archivo de gestión de las dependencias, además de no contar con los suficientes recursos físicos para desarrollar dicha actividad. Tal suceso es un incumplimiento a la norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 4 DE 16	

Recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

- 2) Se encuentra que funcionarios entrevistados no documentan entender la Política de Calidad de la Alcaldía, ni la relación con la funciones de su cargo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 5.3 Política de Calidad literal E, en donde se cita:

“la alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y”

- 3) Según la información adquirida la comunicación con el cliente es difícil debido a las dificultades en el desarrollo y adaptación de la nueva administración llegando al incumplimiento a la norma en el requisito 7.2.3 en su literal C donde se cita:

“la entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

C. la retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas, reclamos, percepciones sugerencias, y”


OBSERVACIONES

1. Los funcionarios entrevistados informan sobre retrasos en correspondencia que arriba a la dependencia lo que ha causado retrasos en el desarrollo de varios procedimientos.

PROCESO DE JUSTICIA

No conformidades mayores

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida para llevar correctamente el archivo de las dependencias, además no se cuenta con los

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 5 DE 16	

Suficientes recursos físicos para el desarrollo de actividades. Tal suceso es un incumplimiento a la norma en el requisito 4.2.4 control de requisitos en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

2. Se encuentran que funcionarios entrevistados no demuestran entender la Política de Calidad de la Alcaldía, ni la relación con las funciones de su cargo. Tal suceso es un incumplimiento a la norma en el requisito 5.3 Política de Calidad literal E, donde se cita:

“la alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:


E. se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entidad por ellos, y”

F.

3. Al analizarse los requisitos para solicitar el servicio se puede observar que datos requeridos están incompletos, lo cual no permite comenzar con el procedimiento pues se debe esperar a localizar a la persona nuevamente para que complete los datos. Tal suceso son incumplimiento a la Norma en el requisito 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio literal A, en donde se cita:

“la entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente, y debe asegurarse de que:

Están definidos los requisitos del producto y/o servicio;”

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 6 DE 16	

OBSERVACIONES

1. Los funcionarios entrevistados informan sobre retrasos en correspondencia que arriba a la dependencia lo que ha causado retrasos en el desarrollo de varios procedimientos.

PROCESO DE SALUD

No conformidades


1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida por el proceso de documentación para llevar correctamente el archivo de gestión de las dependencias, además de no contar con los recursos físicos para el desarrollo de actividades. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registro en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

2. Se revisa procedimiento, vigilancia y control ambiental se revisa formatos de visita domiciliaria en varias ocasiones las casillas para el registro de los datos del responsable generador de la queja no se entran diligenciadas completamente, tal suceso son incumplimiento a la Norma en el requisito 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio literal A, en donde se cita:

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 7 DE 16	

“la entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente, y debe asegurarse de que:

Están definidos los requisitos del producto y/o servicio;”

3. En la revisión de documentos se encontraron archivos con información incompleta como ejemplo no se evidencia firma del responsable o encargado de llevar a cabo la reunión

Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio literal F. en donde se cita:

“la entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

F.La implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega, y”

PROCESO DE TRANSITO Y TRANSPORTE


NO CONFORMIDADES MAYORES

16. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 8 DE 16	

PROCESO DE COMPRAS E INVENTARIO

NO CONFORMIDADES MAYORES

8. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.


Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

9. Se encuentra que funcionarios entrevistados no demuestran entender la Política de Calidad de la Alcaldía, ni la relación con la funciones de su cargo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 5.3 Política de Calidad literal E, en donde se cita:

“la alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

E. se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y”

10. Se revisan procedimientos para elaborar plan de compras y recepción de suministro se encuentra que los formatos de selección de proveedores de bienes y servicios, la

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 9 DE 16	

evaluación de desempeño de desempeño del proveedor y verificación de servicios a satisfacción no han sido diligenciados. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 7.4.1 proceso de adquisición de bienes y servicios en donde se cita:

“la entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido debe depender de su impacto sobre:

1. La realización del producto y/o prestación del servicio, o
2. El producto y/o servicio final.

La entidad debe evaluar y seleccionar a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de estas (véase el numeral 4.2.4).


PROCESO DE MANTENIMIENTO

No conformidades mayores

13. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 10 DE 16	

definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

2. Se encuentra que funcionarios entrevistados no demuestran entender la Política de Calidad de la Alcaldía, ni la relación con la funciones de su cargo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 5.3 Política de Calidad literal E, en donde se cita:

“la alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

E. Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y”


PROCESO DE TALENTO HUMANO

NO CONFORMIDADES MAYORES

13. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 11 DE 16	

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

NO CONFORMIDADES MENORES

1. Durante la revisión de las hojas de vida de los funcionarios de la Alcaldía se encontró que muchos de los requisitos exigidos por contratación de servidores no cumple con las exigencias o requisitos exigidos para la contratación. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación literal A, en donde se cita:

“la entidad debe:

12. Determinar las competencias necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio;

OBSERVACIONES

14. Los funcionarios entrevistados informan sobre retrasos en correspondencia que arriba a la dependencia lo que ha causado retrasos en el desarrollo de varios procedimientos


PROCESO DE GESTION FINANCIERA

NO CONFORMIDADES MAYORES

3. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad.

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 12 DE 16	

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

2. Se encuentra que funcionarios entrevistados no demuestran entender la Política de Calidad de la Alcaldía, ni la relación con la funciones de su cargo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 5.3 Política de Calidad literal E, en donde se cita:

“la alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

E. Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y”

OBSERVACIONES


8. Los funcionarios entrevistados informan sobre retrasos en competencias que arriba a la dependencia lo que ha causado retrasos en el desarrollo de varios procedimientos.

PROCESO DE PLANIFICACIÓN FISICA

NO CONFORMIDADES MAYORES

7. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 13 DE 16	

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

2. Se encuentra que funcionarios entrevistados no demuestran entender la Política de Calidad de la Alcaldía, ni la relación con la funciones de su cargo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 5.3 Política de Calidad literal E, en donde se cita:

“la alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

E. Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y”


PROCESO JURIDICO

NO CONFORMIDADES MAYORES

9. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 14 DE 16	

Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

2. Se encuentra que funcionarios entrevistados no demuestran entender la Política de Calidad de la Alcaldía, ni la relación con la funciones de su cargo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 5.3 Política de Calidad literal E, en donde se cita:

“la alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

E. Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y”


PROCESOS DE RENTAS, FISCALIZACIÓN Y COBRO

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.


 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 15 DE 16	

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

2. Se encuentra que funcionarios entrevistados no demuestran entender la Política de Calidad de la Alcaldía, ni la relación con la funciones de su cargo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 5.3 Política de Calidad literal E, en donde se cita:


“la alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:


E. Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y”

 Alcaldía Municipal de Barbosa	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	17/09/2012- 12/10/2012
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 16 DE 16	

BALANCE DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES:

Se verifico por procesos la documentación, se realizó entrevistas al personal y seguimiento a la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, la capacidad para cumplir las disposiciones y requisitos del cliente legales y reglamentarios, se detectó no conformidades mayores teniendo en cuenta que las no conformidades encontradas por incumplimiento de los requisitos 4.2.4 control de registros y 8.3 control de producto y/o servicio no conforme se encontraron en varios procesos pero deberán ser tratados como una misma No conformidad para efectos de las acciones de mejora a tomar. Se encontraron también No conformidad menor y observaciones. Todos estos hallazgos deberán ser tratados y analizados por parte de los responsables de los procesos, para tomar las acciones necesarias que contribuyan a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía.

Elaborado por:  Aceptado por: 
 Auditor Externo Representante de la Dirección

 Alcaldía Municipal de Barbosa	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	21/01/2013- 22/02/2013
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 1 DE 7	

CIUDAD Y FECHA DE LA AUDITORIA: BARBOSA SANTANDER DEL 21/01/2013 AL 22/02/2013

AUDITOR: FERNANDO BELTRAN

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

10. Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de calidad de la Alcaldía de Barbosa (Santander), con respecto a los criterios de auditoría.
11. Identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de calidad.

CRITERIOS DE AUDITORIA:

Norma NTCGP 1000:2004, manual de calidad y demás documentos del Sistema de Gestión de la calidad de la Alcaldía de Barbosa.

ALCANCE DE LA AUDIORIA:


Todos los procesos del Sistema de Gestión de calidad de la Alcaldía de Barbosa.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Integrantes comité de calidad, inspector de policía, coordinador programas de familias en acción, jefe de archivos, comisario de familia jefe de grupo de tesorería, jefe del grupo de cultura y deporte, jefe del grupo de salud.

FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

1. Excelente compromiso de la administración municipal con la ejecución y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas tomadas de la primera auditoria.
2. Disposición de la administración municipal para conceder los recursos necesarios tal que se pueda utilizar una buena metodología para la sensibilización y capacitación de los funcionarios frente a los temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. se ha comunicado la importancia mientras se realiza la implementación del SGC.
4. La disposición de la autoridad mayor motiva a que los trabajadores tengan sentido de pertenencia a su organización.

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	21/01/2013- 22/02/2013
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 2 DE 7	

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Continuar fortaleciendo la cultura de calidad de los funcionarios de la Alcaldía frente a la implementación de los diferentes procesos identificados para el SGC, especialmente a los procesos de mejora continua el cual involucra la administración de productos no conforme y la toma de acciones preventivas y correctivas.

PROCESO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

NO CONFORMIDADES MAYORES

Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:


“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

PROCESO DE DESARROLLO SOCIAL

NO CONFORMIDADES MAYORES

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	21/01/2013- 22/02/2013
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 3 DE 7	

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).


2. Los funcionarios entrevistados no evidencian control sobre las no conformidades que identifica, debido a que no se está diligenciado o registro de producto no conforme. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el registro 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme en donde se cita:

“se deben mantener registros (véase el numeral 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido”.

PROCESO DE SALUD

NO COMFORMIDADES MAYORES

Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	21/01/2013- 22/02/2013
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 4 DE 7	

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).


2. Los funcionarios entrevistados no evidencian control sobre las no conformidades que identifica, debido a que no se está diligenciado o registro de producto no conforme. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el registro 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme en donde se cita:

“se deben mantener registros (véase el numeral 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido”.

PROCESO DE COMPRAS E INVENTARIO

NO CONFORMIDADES MAYORES

8. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:
“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	21/01/2013- 22/02/2013
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 5 DE 7	

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

PROCESO DE MANTENIMIENTO


NO CONFORMIDADES MAYORES

7. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	21/01/2013- 22/02/2013
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 6 DE 7	

2. Se revisan los procedimientos para mantenimiento preventivo y correctivo al software y al programa de mantenimiento a instalaciones, se encuentra que se están llevando a cabo de una manera diferente a la que figura en la descripción de cada procedimiento y no se está diligenciado ningún formato. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.1 Generalidades, en donde se cita:

“la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir: c. los procedimientos documentados requeridos en esta Norma,

PROCESO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA


NO CONFORMIDADES MAYORES

9. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros en donde se cita:

“los registros son un tipo especial de documento, y deben controlarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente, y efectiva del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe 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, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la ley 594 de 2000).

 Alcaldía Municipal de Barbosa	INFORME DE AUDITORIA	FECHA	21/01/2013- 22/02/2013
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 7 DE 7	

PROCESO JURICO

OBSERVACIONES

1. Durante el análisis del indicador de OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE DERECHO DE PETICION Y SOLICITUDES DE INFORMACION se encontró que no se cumple con la meta propuesta.

BALANCE DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

Se verifico por procesos la documentacion, se realizo entrevistas al personal y seguimiento a la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, la capacidad para cumplir las disposiciones y requisitos del cliente legales y reglamentarios, se detecto no conformidades mayores teniendo en cuenta que las no conformidades encontradas por incumplimiento de los requisitos 4.2.4 Control de Registros y 8.3 control de producto y/o servicio no conforme se encontraron en varios procesos pero deberan ser tratados como una misma conformidad para efectos de las acciones de mejora a tomar. Todos estos hallazgos deberan ser tratados y analizados por parte de los responsables de los procesos, para tomar las acciones necesarias que contribuyan a la mejora del Sistema de Gestion de Calidad de la Alcaldía.

Elaborado por:



Auditor Externo

Aceptado por:



Representante de la Dirección



Alcaldía Municipal
de Barbosa

PLAN DE MEJORAMIENTO

FECHA

21/01/2013-
22/02/2013

APROBÓ


COMITÉ CALIDAD

DEPENDENCIA

CONTROL INTERNO

PÁGINA 1 DE 2

AUDITORIA INTERNA DEL 21/01/2013 AL 22/02/2013					
PROCESOS	HALLAZGO	ACCIONES	FECHA	ENCARGADO	
1. PROCESO DE PLANIFICACIÓN ECONOMICA SOCIAL 2. DESARROLLO SOCIAL 3. PROCESO DE SALUD 4. COMPRAS INVENTARIOS 5. PROCESO DE MANTENIMIENTO 6. PLANIFICACIÓN FISICA	Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen muy bien sus funciones y el proceso de documento para llevar correctamente el archivo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.4 control de registros	Realización del cronograma del plan de acción para implementar y organización de archivo municipal Activación del comité municipal de archivo y consejo municipal de archivo Planeación de capacitaciones en: manejo de archivo, manejo de tabas	4-8 DE MARZO-2013 6-.... MARZO-2013 12-MARZO 2013	LO VA HA LIDERAR EL COMITÉ DE CALIDAD. LO VA HA LIDERAR EL COMITÉ DE CALIDAD. LO VA HA LIDERAR EL COMITÉ DE CALIDAD.	
	DESARROLLO SOCIAL	Los funcionarios entrevistados no evidencian control sobre las no conformidades que identifica, debido a que no se está diligenciado o registro de producto no conforme. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el registro 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme	Realizar charlas de sensibilización	29- MARZO DE 2013	GONZALO CUBIDES
			Concientizar a los funcionarios que la calidad en el producto y/o servicio es importante	29- MARZO DE 2013	EN CABEZA DEL CONTROL INTERNO Y LOS FUNCIONARIOS DE CADA PROCESO
			Asegurar que cada uno de los funcionarios realizar estas actividad completamente	A PARTIR DE LA FEXHAPOR EL RESTO DEL AÑO	EN CABEZA DEL CONTROL INTERNO Y LOS FUNCIONARIOS DE CADA PROCESO
PROCESO DE MANTENIMIENTO	Se revisan los procedimientos para mantenimiento preventivo y correctivo al software y al programa de mantenimiento a instalaciones, se encuentra que se están llevando a cabo de una manera diferente a la que figura en la descripción de cada procedimiento y no se está diligenciado ningún formato. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.1 Generalidades	Realizar nueva revisión del diligenciamiento de los registros para cumplir con lo exigido por la Norma.	17 DE ABRIL DE 2013	EN CABEZA DEL CONTROL INTERNO Y LOS FUNCIONARIOS DE CADA PROCESO	
		Atraves de estrategias de comunicación lograr que todos los funcionarios estén enterados del proceso	A PARTIR DE LA FEXHAPOR EL RESTO DEL AÑO	GONZALO CUBIDES	
		Atraves de la comunicación colectiva lograr que todos los funcionarios estén enterados del procedimiento de SGC	A PARTIR DE LA FEXHAPOR EL RESTO DEL AÑO	EN CABEZA DEL CONTROL INTERNO Y LOS FUNCIONARIOS DE CADA PROCESO	
		Mantener los procedimientos establecidos y verificar su cumplimiento.	A PARTIR DE LA FEXHAPOR EL RESTO DEL AÑO	EN CABEZA DEL CONTROL INTERNO Y LOS FUNCIONARIOS DE CADA PROCESO	

 Alcaldía Municipal de Barbosa	PLAN DE MEJORAMIENTO	FECHA	21/01/2013- 22/02/2013
		APROBÓ	COMITÉ CALIDAD
		DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
		PÁGINA 2 DE 2	

Nota1: se desarrollo el plan de mejoramiento atreves de las no conformidades encontradas en la auditoria analizando y dando solución tomando como conjunto todos los procesos ya que presentan las mismas no conformidades.

Nota 2: el comité de calidad de la Alcaldía de Barbosa Santander se compromete más a fondo con rigurosidad, entrega y sentido de pertenencia al cumplimiento y continuidad del Sistema de Gestión de Calidad.


 Auditor Externo


 Representante de la Dirección

ANEXO H. LISTADO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES.

ASISTENCIA A LA CHARLA DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA NORMA DE CALIDAD EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BARBOSA SANTANDER

Firmamos en constancia del desarrollo de la actividad dirigida por las estudiantes **LADY JOHANNA MEDINA VELASCO** Y **JENNETH KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO** estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Industrial de Santander, desarrollada el día viernes 31 de agosto del año 2012.

NOMBRE	NUMERO DE CÉDULA	CARGO EN EL QUE SE DESEMPEÑA	FIRMA
MARCO FIDEL OBANDO	91012827	CONTROL INTERNO	[Firma]
Nancy Eugenia Zambrano	27981901	ARCHIVO	[Firma]
Jorge Dióscoro García	1099207638	Plan. Planeación	[Firma]
JORGE H. OBIDES F.	30205498	F. U. A	[Firma]
María Elena Mejía	3124726522	Oficina de Medio Ambiente	[Firma]
ELSO PABLO DIAZ	28305243	Salud	[Firma]
Jeffery Edwin Muñoz	911578781	Secret. Gobierno	[Firma]
Cristian Daniel Beltrán	1.099.22.912	Instructor	[Firma]
KOCIO JAMIEZ T.	63.274.970	Profesional Químico	[Firma]
Myriam María Peña S.	27987603	Oficina de Recursos Humanos	[Firma]
Edy Carolina Hernández	53118.252	Auxiliar Técnico	[Firma]
Jessica Judith López	87210068	Auxiliar Técnico	[Firma]
ZORAYA QUIROGA D.	30205890	ARCHIVO	[Firma]
Jorge Carlo Roxón Álvarez	1099207638	Inspector Cte	[Firma]
Nancy Luz Cuellar Guiza	37631072	Inspección Técnica	[Firma]
CINDY GAMBA	1.015.400.944	Comisaria Fina	[Firma]
Grilka Paola Pira	1099.272426	Secretaria Gral.	[Firma]
Fernando Alexis Gutiérrez	93311467	Procur. Unvers.	[Firma]
Wardo Andres Gomez Camacho	74374240	Procur. Unversitario	[Firma]
Leidy Jenny Aranda Duarte	1099206452	Auxiliar Administrativa	[Firma]
LA FARMACIA COMALES PINZON	30206115.815a	Secretaría Consejo	[Firma]
Esteban Alberto González Cerada	9099202742	Secretaría de Planeación	[Firma]
Maricela López	27601217	Oficina Fina	[Firma]

ASISTENCIA A LA CHARLA DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA NORMA DE CALIDAD EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BARBOSA SANTANDER

02- Noviembre - 2012 DPTO. ESP

Firmamos en constancia del desarrollo de la actividad dirigida por las estudiantes LADY JOHANNA MEDINA VELASCO Y JENNETH KATHERYNE GUERRERO SARMIENTO estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Industrial de Santander, desarrollada el día viernes 31 de agosto del año 2012.

NOMBRE	NUMERO DE CÉDULA	CARGO EN EL QUE SE DESEMPEÑA	FIRMA
GLADYS FONSECA	30205083	Asesora Comercial	GLADYS FONSECA
Monica Alejandra Alarcon	91010751	Asesora Comercial	Monica Alarcon
Fzeth Hoguly Gombau	1094203370	Asesora Comercial	Fzeth Hoguly
MARCCIA ALMABEL PEÑA	37671250	Asesora Comercial	MARCCIA ALMABEL PEÑA
LUCENY ACEVEDO	37671371	Asesora Comercial	LUCENY ACEVEDO
Beto Cero	30204006	Operador de planta	Beto Cero
BELMIND RUIZ	5025374	OPERARIO	BELMIND RUIZ
TORBE AGUIRRE	312332821	Lector medicina	TORBE AGUIRRE
DABLO VIVIE SCOS	5711678	CONTADOR	DABLO VIVIE SCOS
LONCE FORNOS L	91013286	Operador de planta	LONCE FORNOS L
Stonier Patricia Pinza	50203776	A. MANTENIMIENTO	Stonier Patricia Pinza
Andra Juliana Serna	30205969	Atención al Cliente	Andra Juliana Serna
Alexandra Barbosa U.	27.983.123	Tesorera	Alexandra Barbosa U.
Manuel Cepeda M	91013291	Gerente	Manuel Cepeda M
Luis EDUARDO SANTAMARÍA	91011597	Operador de planta	Luis EDUARDO SANTAMARÍA
Eliex Julio Moriz	7174158	Operario	Eliex Julio Moriz
NITO ANTONIO PUERTO	13.951223	OPERARIO AA	NITO ANTONIO PUERTO
JOSÉ SAL NADZO	91012626	Fontanero	JOSÉ SAL NADZO
Manuel Pinzón	91010751	Operario	Manuel Pinzón
CARLOS S. PUERTO	5.416350	SEALADOR	CARLOS S. PUERTO
MAYRA JULIETH GONZALEZ	37671612	Asesora Comercial	MAYRA JULIETH GONZALEZ
Anis Marcela Soto Monts	3099272029	Asesora Comercial	Anis Marcela Soto Monts
Mario A. Peña Rodríguez	91349152	Lector de Mapa	Mario A. Peña Rodríguez
Yasmin Sanchez Hernandez	37.671501	Apoyo Gerencia	Yasmin Sanchez Hernandez
Lya Danna Andia Damián	310688991	Dir. Op & Ab	Lya Danna Andia Damián
Y. Pinza Barbosa Velasco	13957810	Asesora Comercial	Y. Pinza Barbosa Velasco
EDUARDO ALEXANDRA C	1099204456	Operario	EDUARDO ALEXANDRA C

ANEXO I. EVIDENCIAS, FOTOS DE LAS CAPACITACIONES.



ANEXO J.CARGOS DE LOS FUNCIONARIOS.

PLANTA POR PROPUESTA POR DEPENDENCIAS				
DENOMINACIÓN DEL CARGO	CODIGO	GRADO	ESTADO	FUNCIONARIO
ALCALDE	005		EP	MARYURI ROCIO GALEANO JIMENEZ
JEFE OFICINA	006	02	LNR	MARCO FIDEL OBANDO NEIRA
JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	115	02	PROVISIONAL	HENRY MAURICIO CARRILLO MENESES
SECRETARIO EJECUTIVO DEL DESPACHO DEL ALCALDE	438	01	LNR	DIANA MILENA HERNANDEZ
SECRETARIA GENERAL				
SECRETARIO DE DESPACHO	020	01	LNR	JUAN CARLOS PEÑA ALMARIO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO OPEC	219	03	PROVISIONAL	HERNANDO ALEXIS BELTRÁN PABON
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	03	PROVISIONAL	BARBOSA CRUZ CLAUDIA PATRICIA
TÉCNICO OPERATIVO	314	04	PROVISIONAL	MARCOS FREDDY ARDILA RODRIGUEZ
SECRETARIO	440	03	PROVISIONAL	PIRA PEÑA ERIKA PAOLA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	407	03	PROVISIONAL	SIERRA RAMIREZ ANGELA ISABEL
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	470	04	PROVISIONAL	MOGOLLÓN MARIA IRMA
SECRETARIA DE GOBIERNO				
SECRETARIO DE DESPACHO	020	01	LNR	JEFFER EDWIN MENESES PORRAS
COMISARIO FAMILIA OPEC	202	01	PROVISIONAL	ANDREA MARCELA

PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA DE LA SALUD	237	02	PROVISIONAL	ABRIL MORA JULIAN ANDRES CALDERON
TÉCNICO ADMINISTRATIVO OPEC	367	03	PROVISIONAL	GRACIELA VELASCO RUIZ
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	407	03		
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PUBLICAS				
SECRETARIO DE DESPACHO	020	01	LNR	GUSTAVO ALBERTO GONZALEZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO OPEC	219	03		
TÉCNICO OPERATIVO OPEC	314	04	PROVISIONAL	JORGE HENIER DIAZ
SECRETARIO	440	03		
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	407	03	PROVISIONAL	REYES GONZÁLEZ HERCY
OPERARIO	487	01	PROVISIONAL	ALVARO MORA ARDILA

TÉCNICO INSPECTOR POLICIA RURAL OPEC	306	02	PROVISIONAL	SIERRA SILVA
TÉCNICO INSPECTOR POLICIA OPEC	303	01	PROVISIONAL	RINCÓN ALVAREZ JORGE CAMILO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	03	PROVISIONAL	CUELLAR GUIZA MARY LUZ
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	407	03	PROVISIONAL	GOMÉZ CAMACHO RICARDO ANDRES
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	407	03		LUZ YENNY AMADO DUARTE
SECRETARIA DE HACIENDA				
SECRETARIO DE DESPACHO	020	01	LNR	LUIS HERNANDO CASTIBLANCO MARIN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO OPEC	219	03	PROVISIONAL	ROCIO RAMIREZ TOLOZA
TÉCNICO OPERATIVO	314	04		
AUXILIAR ADMINISTRATIVO OPEC	407	02		SONIA ORTIZ GUIZA
CONDUCTOR	480	04		
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO, TURISTICO, AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTAL				
SECRETARIO DE DESPACHO	020	01		
PROFESIONAL UNIVERSITARIO OPEC	219	03	PROVISIONAL	LAURA ATEHORTUA
TÉCNICO OPERATIVO	314	04		
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	367	04		
SECRETARIO	440	03		
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL, CULTURAL Y EDUCACIÓN				
SECRETARIO DE DESPACHO	020	01	LNR	ANDREA YULIETH

ANEXO K. INDICADORES DE LOS PROCESOS.



Alcaldía Municipal
de Barbosa

INDICADORES

FECHA:	15 de enero del 2013
CODIGO	F-AT-01
VERSIÓN:	01
PÁGINA 1 DE 10	

TIPO DE PROCESO	MISIONAL		
PROCESO	ASESORIA Y ASISTENCIA TECNICA		
INDICADOR	Asesorar y asistir en el área técnica.		
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
MEDICIÓN	(Programas de asesorías técnicas/funcionarios capacitados)*100		
META	100%		
RANGO DE GESTIÓN	BUENO >90%	ACEPTABLE 70% A 90%	DEFICIENTE <70%
FRECUENCIA	Semestral		
EVOLUCIÓN HISTORICA DEL INDICADOR	<p style="text-align: center;">2012-2013</p>		
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Entre el año 2012 al 2013 permaneció igual con respecto a todos sus procedimientos y controles que se obtuvieron.		
FUENTE DE LA INFORMACIÓN	Oficina de planeación.		
RESPONSABLES	Dirección.		
ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO POR: Dirección	APROBADO POR: comité	



Alcaldía Municipal
de Barbosa

INDICADORES

FECHA:

15 de
enero del
2013

CÓDIGO:

F-FC-02

VERSIÓN:

02

PÁGINA 2 DE 10

TIPO DE PROCESO	MISIONAL		
PROCESO	FORMACION CIUDADANA		
INDICADOR	Sugerencias del cliente y su satisfacción.		
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD X

MEDICIÓN


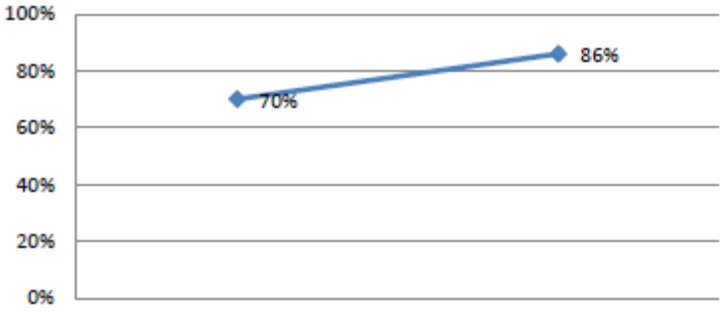
ELEMENTOS	CICLO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	9,43	9,45	9,44	9,43	9,41	9,45	9,46	9,5	9,43	9,45
2	28,55	26,14	28,61	29,53	30,02	29,33	28,67	28,62	30,08	27,85
3	25,03	22,83	23,17	24,89	25,1	23,58	23,04	24,87	23,57	23,64
4	26,35	28,12	26,12	27,14	28,32	30,06	23,15	26,33	25,17	24,36
5	3,42	3,7	4,39	3,49	3,35	4,16	3,52	2,98	4,43	3,58
6	23,45	24,48	24,56	23,83	23,75	22,81	24,37	23,22	24,06	23,63
7	52,53	47,51	42,23	44,62	45,91	38,35	39,4	39,21	42,63	41,33
8	16,42	11,27	17,43	16,71	14,57	17,29	16,71	16,28	14,74	14,41
9	24,53	29,6	25,1	24,98	21,49	26,09	24,76	23,87	24,3	24,72
10	16,73	18,02	16,52	16,89	16,03	15,98	16,84	16,33	16,2	16,08
11	31,09	32,63	29,82	31,09	29,96	29,44	28,81	29,46	29,73	30,25
12	9,05	9,12	8,65	7,36	7,45	9,08	8,56	7,81	7,22	7,36
13	11,05	11,32	10,89	12,03	11,33	11,91	11,43	12,23	11,69	11,48
14	6,88	6,41	6,61	7,37	6,64	7,37	7,22	6,63	6,21	7,06
15	23,41	24,5	26,3	26,12	24,27	24,18	24,33	27,3	24,78	25,34
16	53,14	55,8	52,39	52,74	52,28	55,05	48,23	54,3	54,71	53,12

NOTA: el tiempo está tomado en minutos.


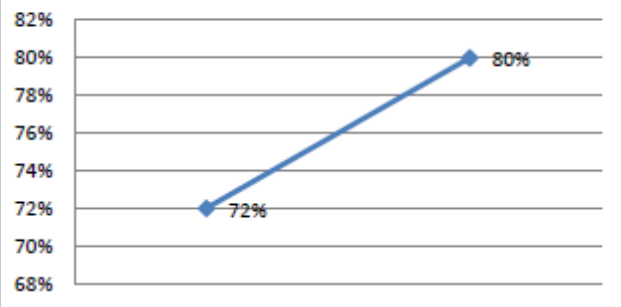
ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO POR: Dirección	APROBADO POR: comité
--------------------------------------	-------------------------	----------------------

META	72%		
RANGO DE GESTIÓN	BUENO >90%	ACEPTABLE 70% A 90%	DEFICIENTE <70%
FRECUENCIA	semestral		
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL INDICADOR	<p>The graph displays two data points: 38% and 70%. The vertical axis is labeled from 0% to 80% in increments of 20%. The horizontal axis represents time. A blue line connects the two points, showing a positive trend.</p>		
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Después de la implementación de mejora por medio de capacitaciones y sensibilización se llegó a un 70%, que es aceptable.		
FUENTE DE LA INFORMACIÓN	Oficina de Planeación.		
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN	Autores del proyecto		


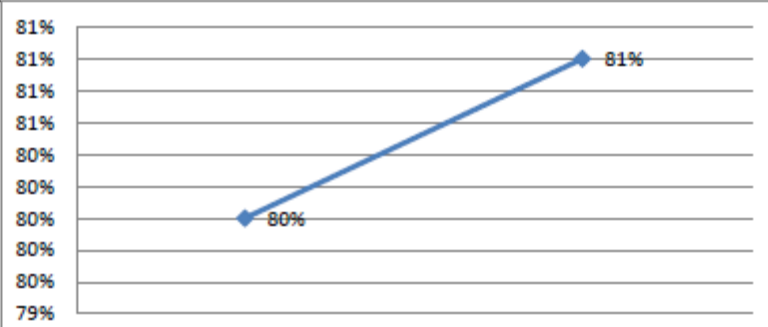
ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO POR: Dirección	APROBADO POR: comité
--------------------------------------	-------------------------	----------------------

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INDICADORES			FECHA:	15 de enero del 2013
				CÓDIGO:	F-GT-03
				VERSIÓN:	03
				PÁGINA 3 DE 10	
TIPO DE PROCESO	MISIONAL				
PROCESO	GESTIÓN DE TRAMITES.				
INDICADOR	Todo lo que se encuentre en trámite (formato, manuales, etc.)				
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	EFICIENCIA X	EFECTIVIDAD		
MEDICIÓN	(No. De tramites/funcionarios capacitados)*100				
META	90%				
RANGO DE GESTIÓN	BUENO >90%	ACEPTABLE 70% A 90%	DEFICIENTE <70%		
FRECUENCIA	semestral				
EVOLUCIÓN HISTORICA DEL INDICADOR	 <p>The graph shows a line with two data points: 70% and 86%. The y-axis represents percentage from 0% to 100% in 20% increments. The x-axis represents two time periods. A blue line connects the two points, showing an upward trend.</p>				
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	En el último año, por medio de las capacitaciones se ha mejorado.				
FUENTE DE LA INFORMACIÓN	Oficina de planeación.				
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN	Autores del proyecto.				


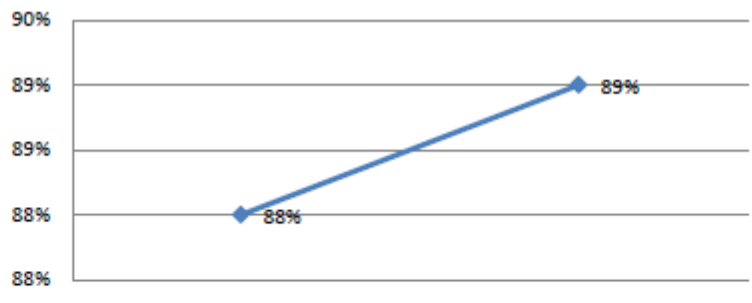
ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO POR: Dirección	APROBADO POR: comité
--------------------------------------	-------------------------	----------------------

 Alcaldía Municipal de Barbosa	INDICADORES			FECHA:	15 de enero del 2013						
				CÓDIGO:	F-AS-04						
				VERSIÓN:	04						
				PÁGINA 4 DE 10							
TIPO DE PROCESO	MISIONAL										
PROCESO	APOYO SOCIAL.										
INDICADOR	Apoyo al municipio con los recursos.										
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD x								
MEDICIÓN	(recursos/habitantes del municipio de Barbosa de estrato bajo)*100										
META	88%										
RANGO DE GESTIÓN	BUENO >90%	ACEPTABLE 70% a 90%	DEFICIENTE <70%								
FRECUENCIA	semestral										
EVOLUCIÓN HISTORICA DEL INDICADOR	 <table border="1"> <caption>Data for Historical Evolution of Indicator</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Year 1</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>Year 2</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>					Year	Percentage	Year 1	72%	Year 2	80%
Year	Percentage										
Year 1	72%										
Year 2	80%										
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Incremento los recursos para el apoyo al municipio.										
FUENTE DE LA INFORMACIÓN	Oficina de planeación.										
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN	Dirección.										


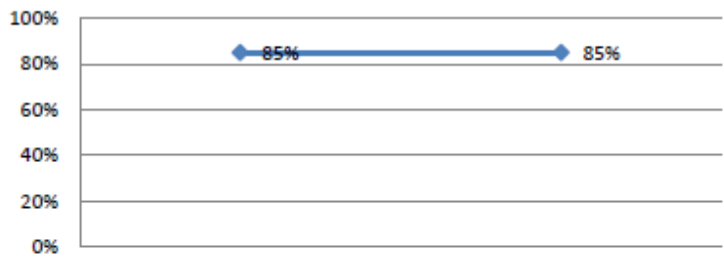
ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO POR: Dirección	APROBADO POR: comité
--------------------------------------	-------------------------	----------------------

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INDICADORES			FECHA:	15 de enero del 2013						
				CÓDIGO:	F-VC-05						
				VERSIÓN:	05						
				PÁGINA 5 DE 10							
TIPO DE PROCESO	MISIONAL										
PROCESO	VIGILANCIA Y CONTROL										
INDICADOR	La seguridad en el municipio y en la entidad.										
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	EFICIENCIA x	EFECTIVIDAD								
MEDICIÓN	(Número de habitantes en el municipio/número de recursos para la seguridad.)*100										
META	89%										
RANGO DE GESTIÓN	BUENO >90%	ACEPTABLE 70% a 90%	DEFICIENTE <70%								
FRECUENCIA	Semestral.										
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL INDICADOR	 <table border="1"> <caption>Data for Historical Evolution Graph</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Year 1</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Year 2</td> <td>81%</td> </tr> </tbody> </table>					Year	Value (%)	Year 1	80%	Year 2	81%
Year	Value (%)										
Year 1	80%										
Year 2	81%										
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Aumento la seguridad en el municipio.										
FUENTE DE LA INFORMACIÓN	Oficina de planeación.										
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN	La Dirección.										


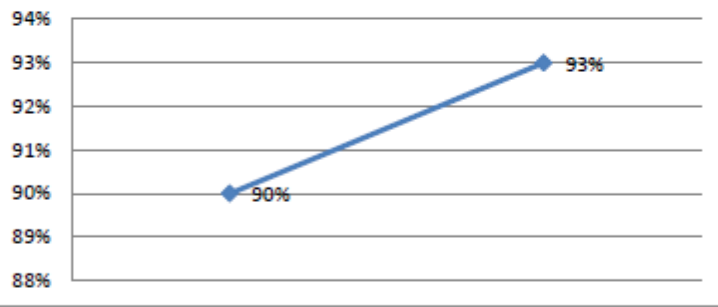
ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO POR: Dirección	APROBADO POR: comité
--------------------------------------	-------------------------	----------------------

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INDICADORES			FECHA:	15 de enero del 2013
				CÓDIGO:	F-SD-06
				VERSIÓN:	06
				PÁGINA 6 DE 10	
TIPO DE PROCESO	MISIONAL				
PROCESO	SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.				
INDICADOR	Servicios públicos importantes: El agua, la luz y el gas				
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD x		
MEDICIÓN	(No. De habitantes en el municipio/recursos de servicios públicos domiciliarios.)*100				
META	90%				
RANGO DE GESTIÓN	BUENO >90%	ACEPTABLE 70% a 90%	DEFICIENTE <70%		
FRECUENCIA	Semestral.				
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL INDICADOR	 <p>The graph shows a line with two data points: 88% and 89%. The y-axis ranges from 88% to 90% in 1% increments. The x-axis represents two different periods.</p>				
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Se mantiene los recursos por habitante.				
FUENTE DE LA INFORMACIÓN	Oficina de planeación.				
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN	Dirección.				


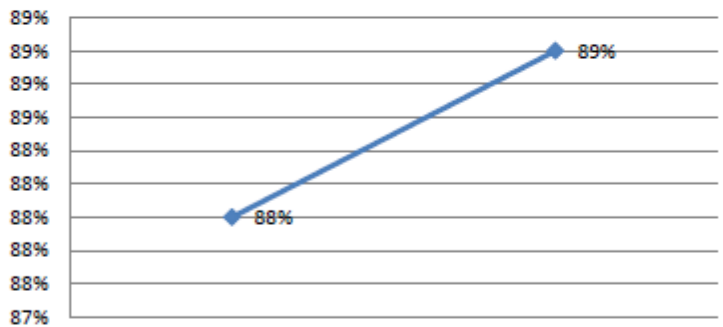
ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO POR: Dirección	APROBADO POR: comité
--------------------------------------	-------------------------	----------------------

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INDICADORES			FECHA:	15 de enero del 2013
				CÓDIGO:	F-SN-07
				VERSIÓN:	07
				PÁGINA 7 DE 10	
TIPO DE PROCESO	MISIONAL				
PROCESO	SERVICIOS PUBLICOS NO DOMICILIARIOS				
INDICADOR	Otros servicios no importantes para la comunidad o pasan a un segundo plano.				
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD x		
MEDICIÓN	(No. De habitantes en el municipio/recursos de servicios públicos no domiciliarios.)*100				
META	90%				
RANGO DE GESTIÓN	BUENO >90%	ACEPTABLE 70% a 90%	DEFICIENTE <70%		
FRECUENCIA	semestral				
EVOLUCIÓN HISTORICA DEL INDICADOR					
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Se mantuvo en el mismo porcentaje durante todo el año.				
FUENTE DE LA INFORMACIÓN	Oficina de planeación.				
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN	Dirección.				


ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO POR: Dirección	APROBADO POR: comité
--------------------------------------	-------------------------	----------------------

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INDICADORES			FECHA:	15 de enero del 2013						
				CÓDIGO:	F-AI-08						
				VERSIÓN:	08						
				PÁGINA 8 DE 10							
TIPO DE PROCESO	MISIONAL										
PROCESO	ADMINISTRACION DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES.										
INDICADOR	Administración y financiera.										
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD x								
MEDICIÓN	(impuesto, tasas contribuciones/ habitantes)*100										
META	95%										
RANGO DE GESTIÓN	BUENO >90%	ACEPTABLE 70% a 90%	DEFICIENTE <70%								
FRECUENCIA	semestral										
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL INDICADOR	 <table border="1"> <caption>Data for Historical Evolution of Indicator</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table>					Year	Value (%)	2012	90%	2013	93%
Year	Value (%)										
2012	90%										
2013	93%										
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	En el municipio los habitantes cumplen con este proceso misional.										
FUENTE DE LA INFORMACIÓN	Oficina de planeación.										
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN	Dirección.										

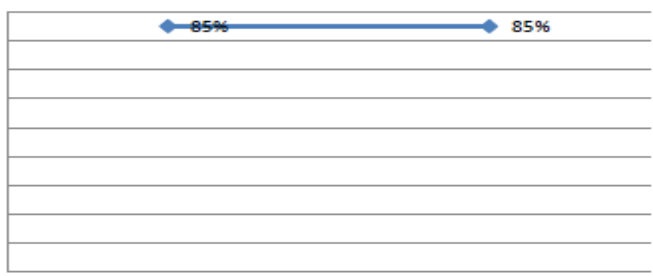
ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO POR: Dirección	APROBADO POR: comité
--------------------------------------	-------------------------	----------------------

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INDICADORES			FECHA:	15 de enero del 2013
				CÓDIGO:	F-GM-09
				VERSIÓN:	09
				PÁGINA 9 DE 10	
TIPO DE PROCESO	MISIONAL				
PROCESO	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA MUNICIPAL				
INDICADOR	Infraestructura municipal.				
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD x		
MEDICIÓN	(habitantes en el terreno/costo de infraestructura)*100				
META	90%				
RANGO DE GESTIÓN	BUENO >90%	ACEPTABLE 70% a 90%	DEFICIENTE <70%		
FRECUENCIA	semestral				
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL INDICADOR	 <p>The graph shows a line with two data points: 88% and 89%. The y-axis is labeled with percentages from 87% to 89% in 1% increments. The x-axis represents two different time periods.</p>				
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Ha incrementado la infraestructura en el último año.				
FUENTE DE LA INFORMACIÓN	Oficina de planeación.				
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN	Dirección.				

ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO POR: Dirección	APROBADO POR: comité
--------------------------------------	-------------------------	----------------------

 <p>Alcaldía Municipal de Barbosa</p>	INDICADORES			FECHA:	15 de enero del 2013
				CÓDIGO:	F-GE-10
				VERSIÓN:	10
				PÁGINA 10 DE 10	
TIPO DE PROCESO	MISIONAL				
PROCESO	GESTIÓN DE EVENTOS MUNICIPALES.				
INDICADOR	Fiestas o eventos del municipio.				
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA x	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD		
MEDICIÓN	(eventos municipales/recursos del municipio)*100				
META	90%				
RANGO DE GESTIÓN	BUENO >90%	ACEPTABLE 70% a 90%	DEFICIENTE <70%		
FRECUENCIA	semestral				

ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO Dirección	POR:	APROBADO POR: comité
---	-----------------------	------	----------------------

EVOLUCIÓN HISTORICA DEL INDICADOR	
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Se ha mantenido, debido a que casi siempre son los mismos eventos por año.
FUENTE DE LA INFORMACIÓN	Oficina de planeación.
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN	Dirección.

ELABORADO POR: autores del proyecto.	REVISADO POR: Dirección	APROBADO POR: comité
--------------------------------------	-------------------------	----------------------

ANEXO L. CARTA DE LA ALCALDÍA.



ANEXO M. ACTAS CAPACITACIONES DEL PROYECTO.



ACTA No. 004

Fecha de reunión: agosto 2 de 2012
Lugar: despacho de la alcaldesa
Hora: 5:15 pm – 6:15 pm

Asistentes:

MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ	alcaldesa municipal
MARCOS CORTEZ	asesor interno
LADY JOHANNA MEDINA VELASCO	estudiante de Ingeniería Industrial
JENNETH KATHERYNE GUERRERO	estudiante de Ingeniería Industrial
AIDA MENESES	secretaria

Temas tratados:

1. Se presentó las diferentes etapas del proyecto con sus respectivas actividades.
2. Se establecieron los compromisos de parte de las estudiantes de Ingeniería Industrial en proceso de orientación y desarrollo del proyecto
3. Se confirmó el apoyo y compromiso por parte de la administración municipal.
4. Se acordó mediante esta reunión el compromiso de la entidad y el aporte monetario para las herramientas utilizadas en las diferentes actividades.

En constancia firma:

MARYURY ROCIO GALEANO
Alcaldesa municipal

Elaboró: Aída M.




ANEXO N. MANUAL ESBARBOSA.

Empresa de Servicios

**MANUAL DE
PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS
ESBARBOSA E.S.P.**

2012

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	<p align="center"> PAGINA 1 DE 1 </p>
		<p align="center">CONTROL DE PROCESOS</p>	<p align="center"> FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02 </p>

PRESENTACIÓN


Para la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa “ESBARBOSA E.S.P” es gratificante poder entregar a ustedes, este documento donde se describe de manera sistemática, los procesos, actividades y tareas que se deben estructurar para cada uno de los servicios que prestamos (Agua, Alcantarillado)

En razón a que el presente documento, es de obligatorio cumplimiento para las Empresas sujetas al control y vigilancia de la Contaduría nos dimos a la tarea de

Investigar la normatividad y verificar lo existente, para correlacionar cada una de las actividades y proceder a la edición de este pequeño manual.

Para su elaboración fue necesario recuperar estudios técnicos y procedí mentales existentes para la empresa realizados por estudiantes pasantes del SENA y del antiguo manual con el fin de poder capacitar al lector, sobre los procesos y procedimientos que se ejecutan en el desarrollo de cada una las actividades.

El aporte de los funcionarios responsables de cada una de las áreas sirvió de guía para adecuar los mencionados informes y así producir una metodología práctica para el desempeño.

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PAGINA 1 DE 1
		O	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12
		CONTROL DE PROCESOS	VERSIÓN No. 02

CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

- ✓ *La Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa “ESBARBOSA E.S.P” tiene la estructura jurídica de empresa industrial y comercial del Estado la cual presta los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado se regirá por lo establecido en la ley 142 de 1994 y las normas complementarias, con autonomía administrativa y patrimonio propio e independiente.*
- ✓ *La Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa “ESBARBOSA E.S.P” tiene un Gerente que es el representante legal a quien se le exigirá una administración profesional ajena a intereses diferentes a los de una eficiente prestación del servicio.*
- ✓ *La Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa tendrá una duración indefinida, pero podrá liquidarse cuando deje de cumplir eficientemente con el desarrollo de su objeto social y en los casos previstos por la ley y los estatutos en concordancia con las determinaciones de las autoridades de regulación y control.*
- ✓ *El régimen económico de la Empresa Municipal de Servicios públicos se constituye principalmente por:*
 - a. *Todos los bienes muebles e inmuebles, instalaciones, redes planta y equipo inherente a la función que cumple en desarrollo de su objeto social.*
 - b. *Todos los ingresos, contribuciones, tarifas y demás cobros que realice la empresa por la prestación de los servicios públicos.*
 - c. *Las tasas concesiones, garantías, exenciones y derechos decretados a su favor.*
 - d. *Todos los recursos que reciba de cualquier persona natural o jurídica para su subsidiar la prestación de los servicios a los usuarios que determine la ley.*
 - e. *Todos los bienes que la Empresa adquiera o haya adquirido a cualquier titulo y en cualquier tiempo.*
 - f. *Todos los bienes del municipio inherentes a los servicios públicos domiciliarios que se requieran, para el cumplimiento de su objeto social.*



DESCRIPCION DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS

TABLA 1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

CODIGO	PROCESO	ACTIVIDAD
<i>01</i>	<i>Captación</i>	<ul style="list-style-type: none">◆ <i>Tratamiento de la cuenca</i>◆ <i>Derivación</i>◆ <i>Bombeo del agua cruda</i>◆ <i>Aducción</i>
<i>02</i>	<i>Tratamiento</i>	<ul style="list-style-type: none">◆ <i>Remoción de olores y sabores</i>◆ <i>Remoción de turbiedad y color</i>◆ <i>Desinfección y estabilización</i>◆ <i>Tratamiento y disposición final de lodos</i>
<i>03</i>	<i>Distribución</i>	<ul style="list-style-type: none">◆ <i>Conducción y almacenamiento</i>◆ <i>Bombeo</i>◆ <i>Repartición</i>◆ <i>Conexión y reconexión</i>
<i>04</i>	<i>Comercialización</i>	<ul style="list-style-type: none">◆ <i>Facturación y recaudo</i>◆ <i>Mercadeo y atención al cliente</i>



ESQUEMA OPERACIONAL DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO

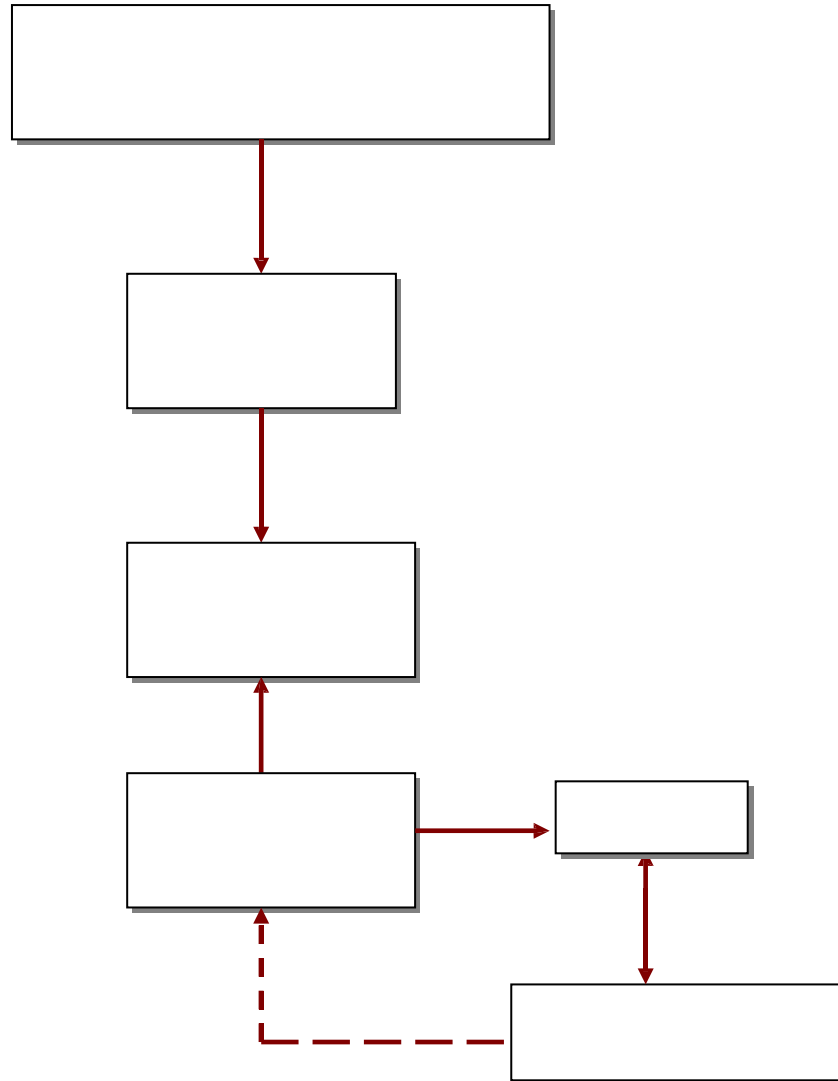



Diagrama N° 1

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

1. SERVICIO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO

Llamado también servicio público Domiciliario de Agua Potable, esta definido como la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición

1.1 PROCESO DE ADUCCION

Proceso que consiste en recoger, captar o tomar el agua de la fuente natural de la quebrada de Semisa, de la quebrada del tablón, Río Suárez, Pozo Profundo y conducirla hasta las plantas de tratamiento


Las actividades de este proceso son:

a.- Tratamiento De La Cuenca: *Actividad encaminada a proteger las cuencas o fuentes aprovechadas para el acueducto, con el objeto de garantizar los niveles de conservación deseados en cuanto a cantidad y calidad del agua de las fuentes naturales.*

b.- Derivación: *Actividad que incluye la desviación y el pre tratamiento del agua cruda a través del desarenado, oxigenación del agua en los embalses y aplicación de químicos.*

c.- Bombeo Del Agua Cruda: *Elevar el agua de un sitio a otro para garantizar un procedimiento más adecuado, lo cual implica costos de operación significativos.*

d.- Aducción: *Transporte del agua desde la presa hasta las plantas de tratamiento.*

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

1.2 PROCESO DE TRATAMIENTO

Es una transformación del agua dentro de un sistema, donde se le realizan una serie de procesos para tener un cambio de sus condiciones iniciales y entregarla a la población con unas condiciones aptas para el consumo humano.

1.2.1 Planta De Tratamiento De Agua Potable

La planta existente fue construida siguiendo el diseño elaborado por el Ing. LUIS EDUARDO RODRIGUEZ MOLINA. Es de tipo convencional de 120 lps de capacidad nominal. El área locativa correspondiente a la operación, almacenamiento de químicos, dosificadores requiere de un mantenimiento preventivo y planificado.

A continuación se describen los principales componentes del sistema:


➤ Llegada del agua

El agua se toma de un pequeño tanque que reúne las aguas de las tres conducciones.

➤ Aforo y Mezcla Rápida

Para el aforo y mezcla rápida se utiliza una canaleta parshall de 12" de ancho en la garganta, la cual tiene un rango de aplicación como aforador entre 10 y 456 lps y para los caudales tratados actualmente de 68 y 72 lps máximo produce una turbulencia suficiente para ser utilizada como mezcla rápida.

Se requiere recalibración del indicador de caudal.

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

➤ **Floculación**

Es un sistema hidráulico de floculación a través de tabiques horizontales con salida en vertedero sumergido y canal de reparto a los sedimentadores. Son dos unidades independientes con capacidad para tratar los 120 lps de la planta.

➤ **Sedimentación**


El proceso de sedimentación es acelerado mediante placas planas inclinadas de asbesto cemento, paralelas y colocadas con inclinación de 60° con la horizontal. El proceso se realiza en dos tanques de 60 lps de capacidad cada uno. El agua sedimentada es recolectada por una canaleta y tubos transversales como múltiple recolector y llevada a los filtros por canales independientes para cada sedimentador.

➤ **Filtración**

La filtración es de tasa declinante, con 3 filtros rápidos de 34.5 m2 de área filtrante y lecho de arena.

Para copar la capacidad de los sedimentadores y floculadores se requiere construir el cuarto filtro diseñado en el proyecto mencionado anteriormente igual al filtro N 3 por tanto la capacidad de filtración de la planta es de 80 lps, en los filtros se requiere mantenimiento especial en acondicionamiento del lecho filtrante del filtro N. 3 que presenta un alto deterioro y desmejora la calidad del agua.

Para alcanzar mejores ratas de filtración los lechos deben ser mixtos de arena y antracita y con los tamaños recomendados:

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	<p align="center"> PAGINA 1 DE 1 </p>
		<p align="center"> CONTROL DE PROCESOS </p>	<p align="center"> FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02 </p>

ARENA *Espesor capa:* 30 cms
 Tamaño efectivo: 0.5 mm
 Coef. Uniformidad: 1.6

ANTRACITA *Espesor capa:* 40 cm
 Tamaño efectivo: 1.0mm
 Coef. Uniformidad 2.0 1.25

Se encuentra con tanque de lavado de 86 m³ suficiente para el lavado de los Filtros, y con tanque de aguas filtradas.

1.2.3 Proceso de Tratamiento Químico

Este proceso tiene como finalidad someter a la acción química el agua captada, con el propósito de liberarla de sustancias químicas objetables y gérmenes patógenos, garantizando que sea apta para el consumo humano.


Para el tratamiento del agua se utilizan insumos químicos tales como: cloro, sulfato de aluminio, carbón, cal para blanquear, cal viva tipo E, hipoclorito y almidón de yuca.

Las actividades mediante las cuales se desarrolla este proceso son:

a.- Remoción De Olores Y Sabores

Esta actividad tiene como propósito la transformación de los compuestos orgánicos volátiles productores de olores y sabores.

Como operaciones de esta actividad están la aireación, oxidación, absorción e intercambio iónico.

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

b.- Remoción De Turbiedad Y Color

Esta actividad tiene el objeto de remover la materia inorgánica, suspendida y disuelta en el agua, a través de la coagulación, floculación, sedimentación y filtración.

c.- Desinfección Y Estabilización

Es un procedimiento mediante el cual, una vez el agua esta tratada se remueven algunos microorganismos que no fueron removidos mediante los procesos físico - químicos y que para asegurar la calidad del agua potable se suministra cloro gaseoso; producto este que mediante su acción residual, nos garantiza desinfección no solo a la salida de la planta sino en la red.

La desinfección es la aplicación de un agente bactericida, con el fin de eliminar los órganos patógenos. La estabilización es la operación de mantener en equilibrio los cambios químicos que se le hicieron previamente al agua.

1.2.4 Infraestructura Operativa

➤ Edificio de Operaciones

La planta cuenta con bodega de almacenamiento de químicos, equipo de cloración, equipo de laboratorio, banco de medidores y oficinas adyacentes de administración, el área correspondiente a las operaciones, y a la bodega requieren de inmediato mantenimiento, puesto que presenta un alto grado de deterioro, de igual manera la reinstalación.

➤ Tanque de Almacenamiento

Existen dos tanques adyacentes de concreto reforzados con capacidad total de 1.200 m³

Localizados en la parte alta del casco urbano, existe un nuevo tanque de almacenamiento de 230 m³ localizado en las instalaciones de la planta de tratamiento; de igual manera existe otro nuevo tanque localizado sobre la cota mas alta del municipio de Barbosa sector la loma, para abastecer los barrios Marsella, ciudad metropolitana, con una capacidad aproximada de 200 m³.

Existen dos líneas de conducción desde los tanques hasta la red de distribución, una que abastece la zona norte y otra que alimenta la zona centro- sur de la ciudad.


Las tuberías existentes en su mayoría relativamente nuevas (12 años de uso) e instaladas por el programa PAS. Las tuberías más antiguas se localizan en los barrios sector las Graseras, los Pinos, y en algunos sectores del barrio Saman y parte de la zona centro. Estas ultimas son tuberías en asbesto cemento de diámetro 3"

La red de distribución existente construida en diferentes épocas, diámetros y clases de tuberías tiene la siguiente composición.

Tabla N° 3 COMPOSICION DE LA RED

DIAMETRO	CLASE	LONGITUD	ESTADO
8"	PVC	1.75	B
6"	PVC	2.180	B
6"	AC	306	B
6"	AC	682	R
4"	PVC	3.050	B
4"	AC	572	B
3"	PVC	10.121	B
3"	AC	4.000	R
2"	PVC	4.467	B
2 1/2"	PVC	650	B

Longitud Total: 26.029 m.

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

De acuerdo con el diámetro y estado de funcionamiento de las tuberías y accesorios, según la información de campo recolectada, la consultoría elaboró un plano de la red existente.

Esta red para ser funcional debe gozar de una buena cantidad de válvulas para facilitar la sectorización cuando sea requerida o para reparaciones.

❖ **Conexiones Domiciliarias**

En el mes de mayo existían 4.788 suscriptores registrados de acueducto, 4.498 con medidor. Se estima que la cobertura del servicio es del 90% de acuerdo con el censo de suscriptores actuales y potenciales efectuado por la consultoría.


❖ **Características de la Red**

En la actualidad existen dos conducciones desde el tanque de almacenamiento hacia la ciudad; una en asbesto cemento de diámetro 6" que abastece la zona alta (Barrio Marsella) y que tiene unos 20 años de uso. A pesar de la gran capacidad de transporte de esta conducción, pero debido a que ya cumplió su vida útil, deberán reponerse, para alimentar las nuevas redes no solo de este barrio sino de los actuales y futuros ubicados al norte de la población.

La otra conducción fue instalada en PVC de diámetro 8", durante la reposición efectuada por el programa PAS. Esta deberá utilizarse para el abastecimiento de las zonas central y sur. De esta manera el diseño de redes comprenderá los sistemas de mallas independientes pero interconectadas, para solucionar emergencias que puedan presentarse en cualquiera de las dos condiciones.

❖ **Capacidad De La Red Actual**

Considerando los caudales como centro de gravedad de las áreas abastecidas. Vemos la necesidad de reforzar algunos tramos de tuberías que presentan velocidades fuera del límite recomendado por las normas y la necesidad de reponer las tuberías en mal estado. De igual manera instalar válvulas sobre la carrera 9 con el ánimo de superar el problema de baja presión que se está generando actualmente en el sector comprendido entre la carrera 9 a la carrera 10 y

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

entre calles 13, a 16, en el Barrio San Jorge y Barrio la Esperanza, sectores que están muy cercanos a la cota máxima de servicio 1610.

❖ **Estación De Bombeo Río Suárez**

Lo prioritario es instalar un nuevo equipo de bombeo compuesto de tres electro bombas con sus respectivos motores, de buen rendimiento y calidad que suministre el caudal requerido por la población actual y futura y que puede ser utilizado en las épocas de mayor estiaje.

1.3 PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DEL AGUA POTABLE

Mediante este proceso se provee el agua tratada a los usuarios garantizando la calidad, cantidad y presión en forma permanente durante todo el tiempo y así abastecer la demanda en las horas de consumo.

El suministro del agua puede ser a nivel general, el cual comprende a los clientes (suscriptores) y a los clientes mayoristas, a quienes se les provee en gran cantidad.

Las actividades de estos procesos son:

1.3.1 Conducción Y Almacenamiento

Comprende el transporte del agua tratada desde los tanques de almacenamiento de la planta de tratamiento hasta los tanques de domiciliarios utilizando la red principal..

1.3.2 Bombeo

Actividad de impulsión del agua tratada desde los tanques de almacenamiento hasta los sitios más altos de distribución.

1.3.2 Repartición

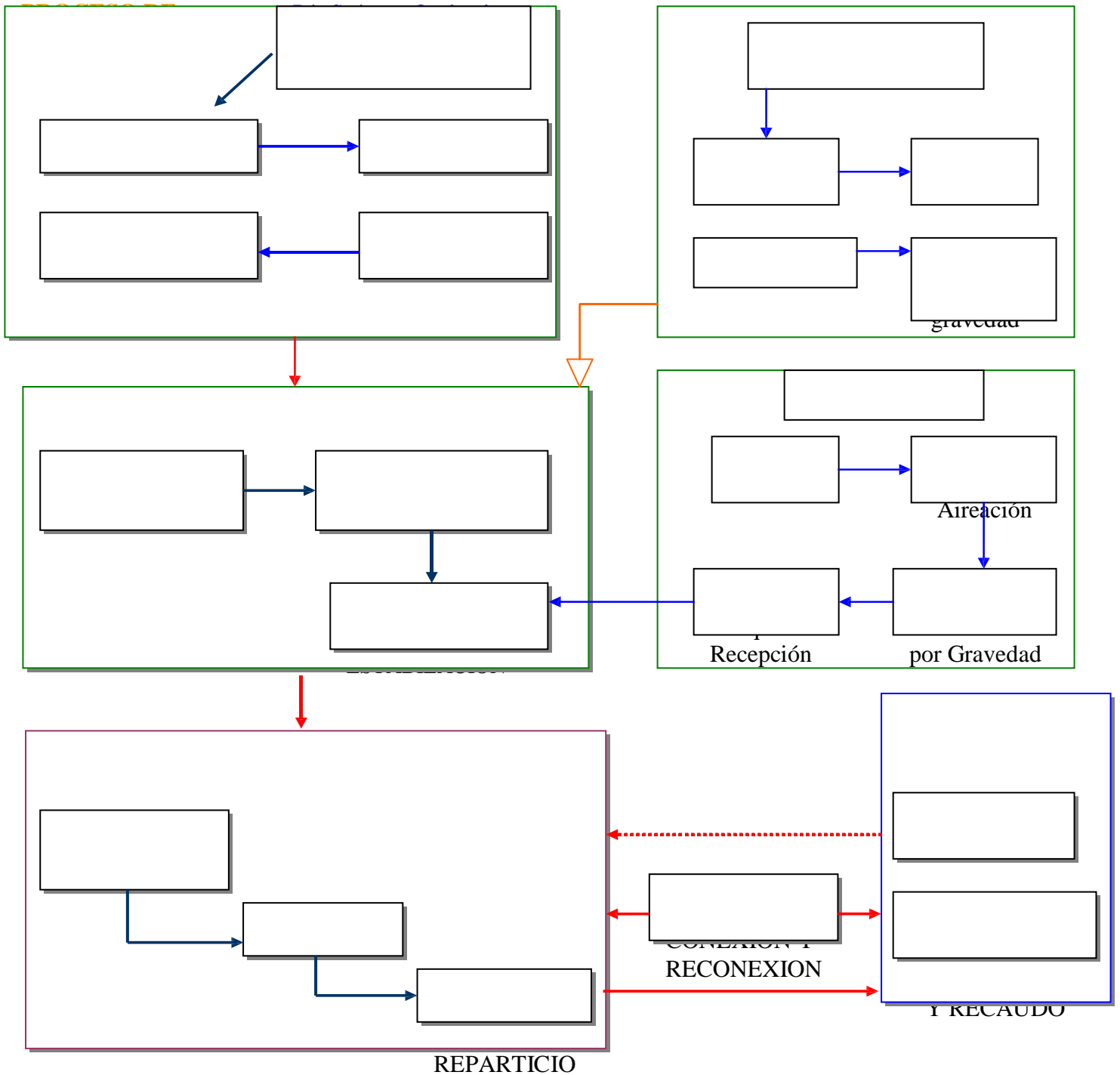
Transporte del agua tratada desde los almacenamientos hasta su entrega a los usuarios finales, utilizando, las redes locales o secundarias.


1.3.3 Conexión Y Reconexión

Mediante esta actividad la empresa efectúa la conexión a los nuevos suscriptores con el fin de proveerlos de agua potable; además se puede presentar el hecho de reconectar al usuario nuevamente al servicio.



Diagrama Nª 2 **ESQUEMA DEL PROCESO DEL AGUA POTABLE**



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

1.4. COMPONENTES DEL PROCESO DE AGUA POTABLE.

1.4.1 Captación


Punto donde se proyectan obras ya sea en un río o lago, las cuales tienen como finalidad la derivación de caudales suficientes para abastecer el acueducto de su respectivo municipio o población.

La captación se realiza por medio de bocatomas ya sea Lateral o de Fondo.

Foto Nª 1 Bocatoma Quebrada Semisa



El Municipio de Barbosa cuenta con una Bocatoma Lateral , la cual esta localizada en el sitio

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

conocido como “Piedre Pato” en el río Suárez, fue diseñada por OCTACC LTDA Consta de rejilla de dos secciones de 1.70 x 1.10 m, en varilla de 1”. Las cuales son separadas 4cm. Su capacidad es de 130 l/ s.


También cuenta con una bocatoma de fondo, esta es utilizada en ríos o quebradas donde el caudal es muy grande .se emplea en la captación de pequeñas cantidades de agua, en épocas de verano el agua es captada por medio de una rejilla en el fondo del río, la bocatoma de la quebrada tiene capacidad para 80 l

Foto Nª 2 Bocatoma Río Suárez



La captación se hace por medio de tubería de 8” en asbesto cemento, la cual conduce el agua hasta la planta de tratamiento para realizar el respectivo tratamiento.

1.4.2 Desarenador:Es un tanque que se construye con el fin de sedimentar partículas en suspensión por la acción de la gravedad.

	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa E. S. P. NIT. 804.003.025-4	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PAGINA 1 DE 1
			CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

la gravedad

Este se debe encontrar lo más cerca posible a la bocatoma, con el objetivo de evitar que la tubería de conducción se sature de material en suspensión que generalmente es Arcilla; Arena y Grava Final

Este desarenador esta compuesto por sus 5 zonas respectívas cuales son:

- 1. Cámara de aquietamiento zona donde baja la energía y velocidad del agua de llegada.*
- 2. Zona de entrada del desarenador donde el caudal se distribuye uniformemente en toda la sección transversal del tanque*
- 3. Zona de sedimentación donde las partículas adquieren un volumen necesario para su asentamiento.*
- 4. Zona de salida es donde el agua se recoge y pasa al siguiente tratamiento.*
- 5. Zona de lodos aquí se recogen todo el material sedimentado.*

Las dimensiones del desarenador son las siguientes:

Longitud 10.0 m

Ancho 2.0 m

Profundidad 2.0 m

Adicionalmente y para efectos de limpieza existe un paso directo al pozo de succión por medio de una compuerta. Tanto las estructuras del desarenador como las del pozo de succión están construidas enterradas, en concreto reforzado y se encuentra en buen estado.

Se recomienda que la profundidad máxima sea de 4.5 Mts y la mínima de 1.5 Mts.

La velocidad de sedimentación de una ~~partícula es directamente~~ partícula es directamente proporcional al cuadrado de su diámetro y su formula es: $v_s = \frac{g(S_p - S_{H_2O}) d_p^2}{18u}$

18u

Vs = velocidad de sedimentación de la partícula en (cm. /seg.).

g = Aceleración de la gravedad en (cm. / seg²)

Constante de la gravedad = 980cm / seg².

Sp = Densidad de la partícula se da en gr. / cm³.

SH₂O = Densidad de l agua, se da en gr. / cm. ³.

dp² = Diámetro de la articula en cm.

U = Viscosidad del agua en gr. / cm.*seg., esta depende de la temperatura del agua.

18 = constante. **Tabla N° 3 TABLA DE TEMPERATURAS.**


T °C	U = gr. / mc*seg.
8°	0.01386
10°	0.01308
12°	0.01237
14°	0.01172
16°	0.01112
18°	0.010.59
20°	0.01007
22°	0.00960
24°	0.00917
26°	0.00876
28°	0.00839
30°	0.00804

1.4.3 Conducción

Es el medio de transporte del caudal, es diseñado de la Bocatoma al desarenador y del desarenador a la planta de tratamiento. Se pueden encontrar varias formas de conducción: Conducción por Canal Abierto; Canal Cerrado o a Presión y Canal Mixto.

➤ QUEBRADA SEMISA

La conducción de esta quebrada se hace por canales cerrados y a la vez por gravedad; tiene dos

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

líneas de conducción.

Línea Numero Uno.

En su recorrido, tiene una capacidad máxima de conducción de la tubería de cuatro (4") pulgadas que es de solo 18 lps.

Línea número dos.

Esta conducción opera por gravedad y está construida en PVC, le aporta caudales hasta de 72 lps. Las longitudes de conducción son:

Tabla N° 4

Características de la Tubería de Conducción Semisa

DIAMETRO	LONGITUD
10"	1.183 ML PVC RED 41
8"	1.857 ML PVC RDE 41
6"	1.018 ML PVC RDE 26
6"	450 ML PVC RDE 41

➤ **QUEBRADA EL TABLON.**

La conducción de esta quebrada se realiza por gravedad, y a la planta de tratamiento le suministra un caudal de 11 lps, debido a la escasa capacidad de la fuente. Tiene una longitud aproximada de 500 m en tubería de asbesto cemento de 6", 8", 10";.

Esta línea de conducción llega por gravedad a predios de la planta por la parte baja de la misma y de este sitio se tiene un bombeo de aproximadamente 10 metros de altura dinámica total; existen tres electro bombas de las cuales se encuentra trabajando solo una y bombea aproximadamente en época de verano 12 LpS.

En época de invierno de la el tablón no se bombea.



➤ **RÍO SUÁREZ**

La conducción del Río Suárez es el sistema de suministro principal de la planta en época de verano. Se realiza por bombeo desde el Río Suárez hasta la planta de tratamiento, con dos electros bombas de alta cabeza y por una línea de impulsión en asbesto cemento de 12" en buen estado. Tiene una longitud total de 1.025 m.

Este sistema fue diseñado por la firma OTACC LTDA en 1974 y construido en 1984, con las modificaciones introducidas por el proyecto del ingeniero Luís Eduardo Rodríguez Molina año 1980. En época de invierno no se bombea del río debido a que la quebrada Semisa aporta el caudal necesario para suminístrale agua a la población.


➤ **POZO PROFUNDO EL AMARILLO**

Debido a la escasa fuente hídrica del municipio se encuentra radicado en el Ministerio del Medio Ambiente el Proyecto de excavación de Pozo profundo en la vereda El Amarillo jurisdicción de este mismo Municipio, cuya conducción se hará por gravedad desde la fuente hasta la planta de tratamiento.

Foto Nª 3

PLANTA DE TRATAMIENTO



 <p>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p align="center">ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</p>	<p align="center">PAGINA 1 DE 1</p>
		<p align="center">CONTROL DE PROCESOS</p>	<p align="center">FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12</p> <p align="center">VERSIÓN No. 02</p>

• **AFORO**

Es medir el volumen que pasa en la unidad de tiempo, generalmente se expresa

Los Litros por cada segundo (L / seg.) o Metro Cúbico por cada segundo (m³ / seg.).

En la planta la forma de medición del caudal se hace por medio de un caudimetro que esta construido en concreto, tiene un flotador el cual sube o baja al nivel del caudal que este ingresando a la planta.

Es deber de cada operador de planta realizar el aforo para cumplir las siguientes condiciones:

- 1. Controlar el caudal de cada proceso de tratamiento.*
- 2. Ajustar las dosificaciones de sustancias Químicas.*
- 3. Controlar el caudal de Agua recibida, agua tratada y agua suministrada.*
- 4. calcular el valor de tratamiento de cada metro cúbico (m³).*

Las mediciones de caudal se deben hacer con las variables y los siguientes equipos:


Velocidad superficial; Canaleta Parshall; Vertedero; Correntometro y Molinetes.

1.4.4 Predesarenador.

Este cumple la misma función de desarenador, con la diferencia que se encuentra ubicado dentro de la plata.

Foto Nª 4 Predesarenador General



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

La función que cumple este es hacer que las partículas en suspensión que llegan por las líneas de afluentes, tengan un buen asentamiento.

Debido a que en la captación de estas dos fuentes hídricas no fue construido un desarenador, optaron por diseñarlo en este punto de la planta de tratamiento.

Sus dimensiones son;

Ancho: 4.00 mts

Largo: 4.55 mts

Profundo: 2.50 mts

Se tiene en cuenta lo explicado en el desarenador para hallar sus parámetros.

1.4.5 Vertedero

Es un sistema donde se puede medir el caudal de entrada diaria a la planta de tratamiento, generando un resalto hidráulico

Foto N° 5 VERTEDERO



El vertedero de planta de tratamiento es un vertedero rectangular sus dimensiones son:

Longitud = 4.15 mtS - Ancho = 39 cm. - Profundo = 54 cm.

La formula para calibrarlo el vertedero es:

$$Q = 1.84 * L * (H)^{3/2}$$

$$Q = 1.84 * L * (H)^{1.5}$$



CALIBRACIÓN DEL VERTEDERO

TABLA N^a 5

H (cm.)	H (mts)	Q (m ³ / seg.)	Q (L/ seg.)
2	0.02	0.0019776	1.9776
4	0.04	0.0057408	5.7408
6	0.06	0.0105465	10.5465
8	0.08	0.0162374	16.2374
10	0.1	0.0226992	22.6925
12	0.12	0.0298300	29.8300
14	0.14	0.0375901	37.5901
16	0.16	0.0459264	45.9264
18	0.18	0.0548013	54.8013
20	0.2	0.0641840	64.1840
22	0.22	0.0740485	74.0485
24	0.24	0.0843721	84.3721
26	0.26	0.095135	95.1354
28	0.28	0.106321	106.3211
30	0.3	0.117913	117.9137
32	0.32	0.129899	129.8994
34	0.34	0.142265	142.268
36	0.36	0.155001	155.0016
38	0.38	0.168096	168.0961
40	0.4	0.181540	181.5400
42	0.42	0.195324	195.3243
44	0.44	0.209440	209.4408
46	0.46	0.223881	223.8819
48	0.48	0.238640	238.6405
50	0.5	0.253709	253.7399
52	0.52	0.269083	269.0837
54	0.54	0.284756	284.7561



1.4.6 Dosificador


Es la aplicar sustancias químicas al agua después de hacer ensayos de tratabilidad y además es sistema que nos ayuda a la aplicación de la dosis óptima.

Foto N° 6

DOSIFICADOR DE SULFATO



La planta cuenta con un dosificador en Seco el consta de una Tolva lugar donde se agrega el Sulfato de Aluminio (Tipo B), de allí pasa a un sistema el que se hace por medio de un motor el cual deja descargar el sulfato, este cae a un tanque donde la sustancia hace una mezcla uniforme al hacer contacto con el agua la cual llega con presión haciendo una buena agitación. La mezcla sale directamente a un punto antes de la canaleta Parshall para hacer la mezcla rápida.

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

1.4.7. Mezcla Rápida

Tiene el propósito de dispersar rápida y uniformemente el coagulante a través de toda la masa o flujo de agua; la mezcla rápida puede efectuarse mediante turbulencia provocada por medios hidráulicos o mecánicos tales como: Canaleta Parshall o Vertedero y la turbulencia puede ser provocada por mezcladores mecánicos.

Foto Nª 7 Efecto de Mezcla en la Canaleta Parshall



Como se explicaba anteriormente el dosificador tiene un conexión directa a un punto después del Vertedero y antes de la Canaleta , donde la mezcla que viene del dosificador es dispersada en todo el flujo de agua rápida y uniformemente por resaltos hidráulicos

1.4.8 Canaleta Parshall

Dispositivo para medir caudales en canales abiertos. Consiste en una reducción gradual de la sección hasta llegar a la garganta e donde se desarrolla el flujo critico posteriormente hay una ampliación hasta llegar al ancho original.



Foto N^o 8 CANALETA PARSHALL



La canaleta parshall de la planta esta construida en concreto, esta no tiene medidor incluido y debido a esto hay un caudimetro que esta a nivel de la canaleta y por medio de este sistema se mide el caudal.

El caudimetro es un tanque el cual tiene internamente un flotador y a la vez una reglilla numerada por la cual se va tomando las variables para calcular el caudal de entrada con la formula:

$$Q = 2.2 * W * H^{3/2}$$


$$Q = 2.2 * W * H^{1.5}$$



CALIBRACIÓN DE LA CANALETA PARSHALL.

Tabla N^o 6

H (cm.)	H (m)	Q (m ³ / seg.)	Q (L / seg.)
2	0.02	0.000367	0.367
4	0.04	0.00103	1.384
6	0.06	0.00190	1.907
8	0.08	0.00293	2.937
10	0.1	0.00410	4.1046
12	0.12	0.00539	5.3956
14	0.14	0.00672	6.7993
16	0.16	0.0083072	8.3072
18	0.18	0.009912	9.9125
20	0.2	0.011609	11.6096
22	0.22	0.013393	13.3939
24	0.24	0.015261	15.2613
26	0.26	0.017208	17.208
28	0.28	0.019231	19.231
30	0.3	0.021328	21.328
32	0.32	0.023496	23.496
34	0.34	0.025733	25.733
36	0.36	0.028036	28.036
38	0.38	0.030405	30.405
40	0.4	0.032837	32.837
42	0.42	0.035330	35.330
44	0.44	0.037883	37.883
46	0.46	0.040495	40.495
48	0.48	0.043165	43.165
50	0.5	0.045891	45.891
52	0.52	0.048672	48.672

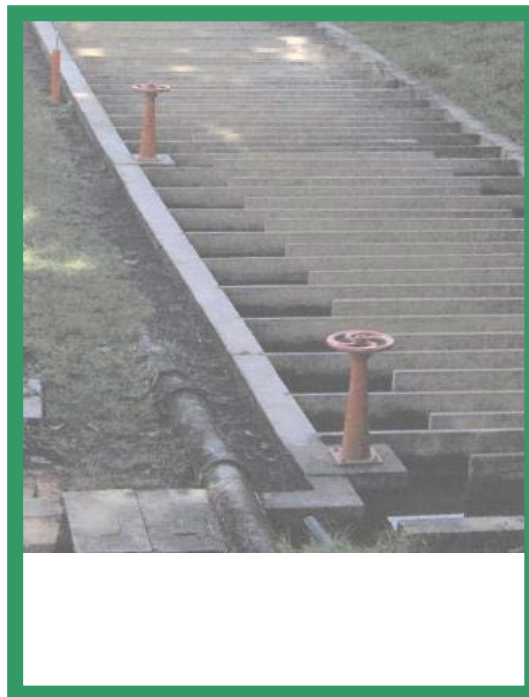
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

1.4.9 Floculación

Es un proceso el cual empieza cuando se han estabilizado las cargas coloidales y consiste en la aglomeración de partículas hasta que adquieran un tamaño suficiente para iniciar su precipitación o lor.

Floculador # 1


Foto Nª 9



La planta tiene dos lor ladotes en funcionamiento, el primer floculador debido a sus dimensiones hace que el proceso de floculación sea más lento y por lo tanto el lor se forma mejor.

Dimensiones:

Ancho = 4 mts

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

Largo = 32.70 mts

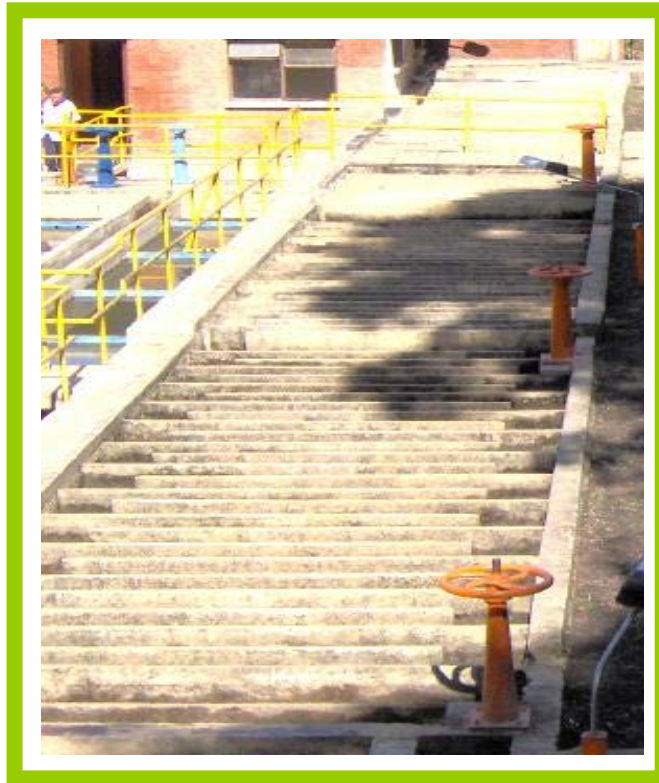
Profundo = 1.50 mts

Espacio entre tabique y tabique = 54.5 cm.

El tiempo de recorrido del agua en este floculador es de 60 minutos.

Foto Nª 10

Floculador # 2



Este floculador tiene la desventaja que por tener sus dimensiones menores que las del primero el proceso de floculación es más rápido y debido ha esto tiende a romperse el floc ya que lleva una agitación es más fuerte.



El tiempo de recorrido del agua dentro de este floculador es de 45 minutos.

El mantenimiento de los Floculadores se hace cada tres meses, utilizando cepillos de cerda dura, Hipoclorito de Sodio para la desinfección y Agua a presión y así tener un lavado general.

Para hacer el lavado inicialmente se cierra la entrada de agua al Floculador que se desea lavar, por la razón que el otro floculador se tiene que dejar funcionando, para evacuar el agua del lavado se abre la válvula que da paso al alcantarillado.

El mismo proceso se realiza para el lavado del Floculador #2.

1.4.10 Canal De Aguas Floculadas

Es un sistema el cual transporta el caudal de la salida de los floculadores hasta la entrada de los sedimentadotes

Foto Nª 11 CANAL DE AGUAS FLOCULADAS



Su función principal es de flocular, pero, debido a ajuste se convirtió en un canal de aguas floculadas aunque por sus dimensiones no cumple con la función del canal debido a que el agua que entra tiene desplazamiento circular y luego tiene paso los sedimentadores.

Sus dimensiones son:

Ancho = 3.00 mts

Longitud = 10.92 mts

Profundidad = 1.00 mts.

El mantenimiento de este canal se realiza cada tres mese haciendo un lavado general, donde se



utilizan Cepillos de cerda dura; Hipoclorito de Sodio para la desinfección y Agua a presión.

1.4.11 . Sedimentación

Es un proceso por medio del cual se remueven partículas sólidas en suspensión formadas en la floculación, mediante la fuerza de la gravedad.

Foto Nª 12 SEDIMENTADORES




La planta cuenta con dos sedimentadores su tipo o clase es de alta taza, consta de una serie de placas de asbesto cemento instaladas paralelamente y con una inclinación de 60° con respecto al eje horizontal, sus dimensiones son:

Longitud = 18.78 mts

Ancho = 3.36 mts

Profundo = 3.00 mts

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

Con un canal central de 30 cm de ancho, posee 4 tubos recolectores de PVC de 6", la separación entre cada tubo es de 1.20 mts; en total son 12 orificios por tubo; cada orificio es de 1^{1/2} "; la profundidad bajo placas es de 2.30 mts; posee 2 unidades de sedimentadores.

Cada unidad de sedimentación opera con cinco válvulas de la siguiente manera.

UNIDAD 1

Tiene cuatro válvulas de color azul oscuro las cuales permiten la entrada del agua del canal de aguas floculadas hasta los sedimentadores, también se activa su funcionamiento para cuando se va hacer un lavado general de los sedimentadores.

La quinta válvula permite la salida del agua hacia el alcantarillado.

Para efectuar el lavado se cuenta cada en cada sedimentador con cinco válvulas diferenciadas por color naranja y azul. Para iniciar el lavado se cierran totalmente las válvulas naranja para evitar la entrada de agua y se abre la válvula azul para dar salida al alcantarillado para votar el agua sucia del lavado

UNIDAD 2

Esta unidad tiene el mismo funcionamiento que la anterior.

Su mantenimiento se realiza cada 15 días haciendo un lavado con agua a presión, y el lavado general se hace cada tres meses, utilizando un armante en tabla; cepillos de cerda dura; Hipoclorito de sodio y agua a presión.

1.4.12 Filtración

Es el proceso mediante el cual se remueven las partículas suspendidas y coloidales del agua, al hacerlas pasar por un medio poroso.



La planta cuenta con una batería de tres compartimientos, estos tiene un flujo descendente, son filtros rápidos, sus dimensiones son:

Longitud = 4.30 mts

Ancho = 4.12 mts

Profundo = 7 mts

Su diseño se compone de un lecho filtrante de la siguiente manera:

- *Antracita de una altura de 40 cm.*
- *Arena de una altura de 30 cm.*

Para la operación de los filtros 1, 2 y3, se debe tener en cuenta, tres válvulas que tiene la siguiente función:

Válvula #1

Esta válvula es de color azul oscuro, permite el paso del agua al filtro y a su vez obstruye el paso de la misma, haciendo que de entrada se divida en ya no en tres filtros sino en dos.



Esta válvula es de color azul cielo, permite el retrolavado de los filtros, donde el flujo es ascendente y se deja por 15 minutos, el agua que se utiliza para el retro lavado es agua del tanque elevado.

Válvula # 3

Esta válvula es de color naranja, esta permite la salida del agua del retro lavado hacia el alcantarillado.

Su mantenimiento general se realiza cada 15 días donde se utilizan cepillos de cerda dura; Hipoclorito para la desinfección y agua a presión, cada 48 horas se hace retrolavado, para lo cual se tiene en cuenta que el tanque elevado este totalmente lleno, este consiste en dejar por 15 minutos que el fluido salga de forma ascendente y de esta manera remueva la arena y así las partículas que han sido filtradas salgan con este directamente al alcantarillado.

1.4.13 Desinfección

Proceso químico que permite la eliminación o destrucción de los organismos patógenos presentes en el agua; se hace con cloro gaseoso Cl_2

CLORO. *Sustancia usada para la desinfección, es un gas toxico de color amarillento verdoso, de olor penetrante.*

De acuerdo al caudal que esta llegando a la planta se hace una dosificación de PPM libra de Cl_2 día, para esto se tiene una tabla de calibración.

El cloro residual debe estar entre 0.2 mg /lts y 1.0 mg/lts, en la planta de tratamiento el mínimo es 0.4 mg/lts.



Foto Nª 14 Bala e Instalación del Sistema de Clorado

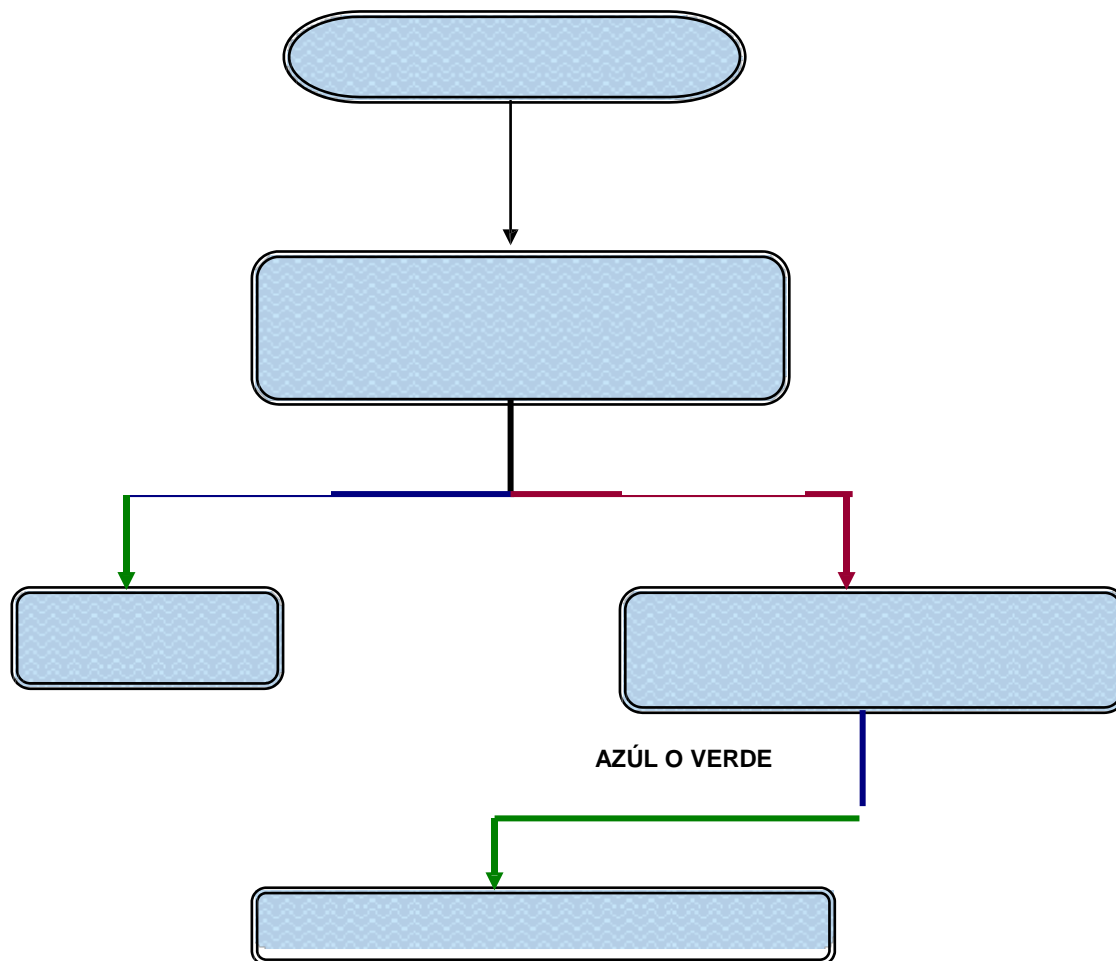
PUNTO DE APLICACIÓN. Se hace a la salida del tanque de aguas filtradas que es donde se asegura una mezcla óptima y máximo tiempo de contacto.

Foto Nª 15 Muestra la Aplicación del Cloro





DETERMINACIÓN DE DUREZA TOTAL



DT: Dureza Total.

A : ml de solución de EDTA empleado en titulación.

B : Concentración de la solución de EDTA (0.01N).

C: Peso fórmula del Carbonato de Calcio (100g).

1000 : Factor de conversión en mg / L.

M : Volumen en ml de muestra titulada.

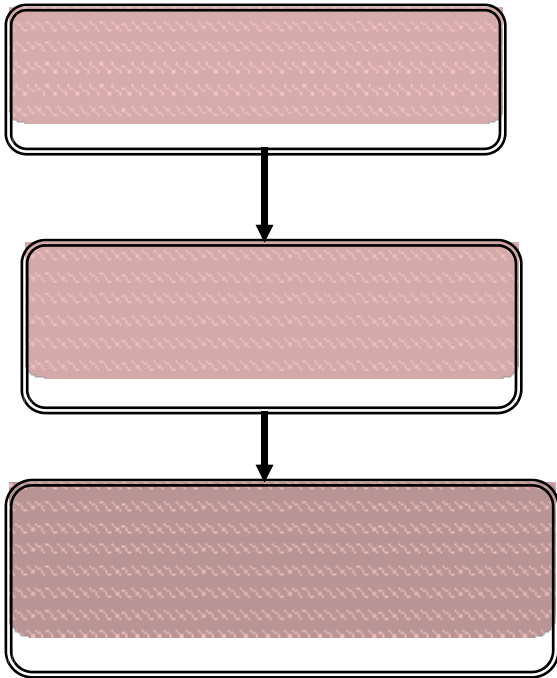
1.5.2.10 Hierro


La presencia de hierro en el agua es objetable no desde el punto de vista fisiológico sino en términos generales desde el punto de vista estético, de sabor y aún de color, ya que éste al oxidarse deja sobre la ropa blanca o elementos de porcelana manchas rojizas desagradables y difíciles de remover.

En agua cruda la determinación de presencia de hierro se hace con el fin de determinar la clase de tratamiento que debe hacerse al agua, y en agua tratada para comprobar la eficacia del tratamiento. La determinación de presencia de hierro en muestras tomadas en la red sirve como base para demostrar el efecto corrosivo que el agua puede estar teniendo sobre las redes y sobre las instalaciones metálicas del sistema de distribución.

En el siguiente diagrama se muestra el procedimiento que se lleva a cabo para poder determinar este parámetro.

DETERMINACIÓN DE HIERRO



 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

Cuentas Pagadas por Nómina de Enero a Diciembre de 1930.

Y en la tarjeta de **Inventario**, el cual es un instrumento mas complejo pues allí se describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. En este se registran todos los datos que contiene dicho fondo transferido

7.2.7. PREVENCIÓN Y CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

Es necesario dejar registrado en este manual las recomendaciones en aspectos preventivos del manejo de los documentos que permitan la conservación y garanticen su integridad física como:


- A. Factores medio-ambientales:** temperatura, humedad relativa, la luz, los contaminantes atmosféricos y el polvo.
- B. Factores bióticos:** estos al actuar junto con los medio-ambientales, propicia la aparición de los agentes biológicos como microorganismos, insectos y roedores que alteran el material documental.
- C. Desastres:** se incluyen los riesgos de incendio, terremotos e inundaciones.
- D. Factores antropogénicos:** se transmiten al documento en su manipulación durante o después de su organización por los usuarios o por parte del funcionario de archivo.

Para controlar los factores antes mencionados es necesario implementar programas de conservación y prevención, atendiendo además lo establecido en el acuerdo N° 047 y 050 de mayo 5 y 6 respectivamente del año 2000 expedido por el AGN.

Cabe anotar, que el proceso de planificación en caso de que ocurran desastres naturales no demanda altos costos financieros. El trabajo partirá del conocimiento de prioridades de la institución. Para la elaboración del plan recomiendo consultar los estudios RAMP, publicados por el Archivo General e la Nación, especializados en el tema.

El programa de prevención debe encaminarse hacia los siguientes objetivos:

- Mejoramiento en las condiciones de trabajo del personal de archivo y prevención de accidentes o enfermedades profesionales.
- Elaboración de un reglamento de higiene y seguridad industrial.
- Conformación del comité paritario de seguridad ocupacional, según la resol.2013/86 y el Decr.1295 de 1994.
- Afiliación a una entidad Administradora de Riesgos Profesionales, ARP.


 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PAGINA 1 DE 1
		CONTROL DE PROCESOS	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02

CONSIDERACIONES GENERALES

En esencia los manuales representan un medio de comunicar las decisiones de la administración, concerniente a organización, políticas y procedimientos.

En la actualidad se pone empeño en el uso del manual para comunicar información relativa a cambios. Se diseñan los manuales con vista a su legibilidad, sencillez, flexibilidad. El trabajo de desarrollo de los manuales, se considera como el de mantener información al personal de los cambios en las actividades de dirección, en lugar de trazar al mismo tiempo la gráfica de la organización y poner las políticas y procedimientos en forma de libro permanente.



Los procedimientos son planes que se formulan dentro de las políticas establecidas por la compañía, y se fijan para controlar y especificar las acciones futuras, indicando la manera de hacer las cosas. La finalidad de los procedimientos es la de indicar la secuencia cronológica más eficiente para obtener los mejores resultados de la ejecución de las tareas. Los procedimientos se deben basar en la realidad, en hechos concretos, deben ser flexibles, además es necesario ponerlos por escrito. Este trabajo se ha tomado del Manual anterior elaborado en el año 2000 y se ha ajustado a la reestructuración y por ende al nuevo Manual Específico de Funciones. Así Mismo los procesos de Tratamiento de Agua Potable y de Aguas residuales se ha tomado del estudio y manual presentado por pasantes del SENA, para la empresa ESBARBOSA durante su trabajo elaborado en el año 2006. y se actualiza en el año 2009.

 <p> Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA E. S. P. NIT. 804.003.025-4 </p>	<p align="center"> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS </p>	<p align="center"> ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO </p>	<p align="center"> PAGINA 1 DE 1 </p>
		<p align="center">CONTROL DE PROCESOS</p>	<p align="center"> FECHA PRÓXIMA REVISIÓN: 2012 / 12 VERSIÓN No. 02 </p>

BIBLIOGRAFÍA

- ***MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, ESBARBOSA JUNIO DE 2000***
- ***INFORME PASANTIA SENA, ESTUDIANTES SENA, 2006, ESBARBOSA***
- ***DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA***
- ***SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS***
- ***LEY 142 DE 1994- Ley de Servicios Públicos Domiciliarios***
- ***LEY 99 DE 1993- Ley Del Medio Ambiente***
- ***LEY 594 DE 2000 –Ley General de Archivos***
- ***TABLAS DE RETENCION Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS- ARCHIVO GENERAL DE LA NACION- MINI MANUAL – 2001***
- ***RAS 2000 SISTEMAS DE POTABILIZACION***

ANEXO O. ACTA CREACIÓN DEL CÓMITE DE CALIDAD.



ACTA No. 13

Fecha de reunión: 22 de agosto de 2012
Lugar: despacho de la alcaldesa
Hora: 5:15 pm – 6:15 pm

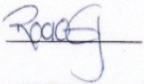
Asistentes:

MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ	alcaldesa municipal
MARCOS CORTEZ	asesor interno
LADY JOHANNA MEDINA VELASCO	estudiante de Ingeniería Industrial
JENNETH KATHERYNE GUERRERO	estudiante de Ingeniería Industrial
AIDA MENESES	secretaria


Temas tratados:

1. Se analizó el comportamiento del proceso con los funcionarios en este proceso
2. Se inició un nuevo proceso indispensable para el sistema de calidad la creación de un comité de calidad, se estudio los perfiles profesionales para la asignación de los respectivos cargos de la norma.

En constancia firma:


MARYURY ROCIO GALEANO
Alcaldesa municipal

Elaboró Aída M.


RODOLFO GALEANO
ALCALDESA DE BARBOSA
2010 - 2011

ANEXO P. ACTA DE COMPROMISO.



ACTA No. 01

Fecha de reunión: 8 de mayo de 2012

Lugar: despacho de la alcaldesa

Hora: 5:15 pm – 6:15 pm

Asistentes:

MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ	alcaldesa municipal
MARCOS CORTEZ	asesor interno
LADY JOHANNA MEDINA VELASCO	estudiante de Ingeniería Industrial
JENNETH KATHERYNE GUERRERO	estudiante de Ingeniería Industrial
AIDA MENESES	secretaria

Las estudiantes LADY JOHANNA MEDINA VELASCO Y JENNETH KATHERYNE GUERRERO dieron a conocer el proyecto de implementación de la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública sus parámetros, alcance y desarrollo del proyecto contando con el apoyo del ingeniero JOSE JOAQUIN GARCIA DIAZ.

Se afirmaron las alianzas mediante las exigencias de la administración de que primero se implementara la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTC GP 1000:2004 debido a la alta rotación de personal en el primer año de administración, se deberá tomar unas columnas de apoyo las cuales nos acompañaran en todo el periodo, por lo tanto la administración adquirió el compromiso de actualizarse en la versión más reciente de la norma pero para ello se debe formar un equipo de trabajo estable y comprometido para el logro de la implementación de la Norma de calidad en la Alcaldía de Barbosa.

En constancia firma:

MARYURY ROCIO GALEANO



Alcaldesa municipal

Elaboró: Aida M.



MARYURY ROCIO GALEANO
ALCALDESA MUNICIPAL
2012

ANEXO Q. ACTA DE ORGANIZACIÓN PARA LAS AUDITORIAS.



ACTA No. 20

Fecha de reunión: noviembre 5 de 2012
Lugar: despacho de la alcaldesa
Hora: 5:15 pm – 6:15 pm



Asistentes:

MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ	alcaldesa municipal
MARCOS CORTEZ	asesor interno
FERNANDO BELTRAN	auditor externo
LADY JOHANNA MEDINA VELASCO	estudiante de Ingeniería Industrial
JENNETH KATHERYNE GUERRERO	estudiante de Ingeniería Industrial
AIDA MENESES	secretaria


Temas tratados:

1. Se agendaron las fechas para llevar a cabo las auditorias sobre la implementación de la norma de calidad en la Alcaldía de Barbosa.
2. Se dejo claro ante la administración las reglas y proceso a seguir para el cumplimiento de la meta


En constancia firma:

	
MARYURY ROCIO GALEANO Alcaldesa municipal	FERNANDO BELTRAN Auditor externo


Elaboró Aida M.


ROCIO GALEANO
ALCALDESA MUNICIPAL

ANEXO R. ACTA DISEÑO DE LA MATRIZ DE RIESGOS.



Alcaldía Municipal
de Barbosa



Barbosa
Capital de la alegría!

ACTA No. 15

Fecha de reunión:
Lugar: despacho de la alcaldesa
Hora: 5:15 pm – 6:15 pm



Asistentes:

MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ	alcaldesa municipal
MARCOS CORTÉZ	asesor interno
FERNANDO BELTRAN	auditor externo
JEFFER EDWIN MENESES	secretario de planeación
LADY JOHANNA MEDINA VELASCO	estudiante de Ingeniería Industrial
JENNETH KATHERYNE GUERRERO	estudiante de Ingeniería Industrial
AIDA MENESES	secretaria


Temas tratados:

1. Se analizó y se estudió la metodología para la matriz de riesgos.
2. Después de conocer la metodología se diseñó un modelo de matriz de riesgos enfocada a los proyectos futuros a desarrollar tomando todas las ideas surgidas para identificar los riesgos.

En constancia firma:

 MARYURY ROCIO GALEANO Alcaldesa municipal	 FERNANDO BELTRAN Auditor externo
---	--

Elaboró: Aída M.



RODIO GALEANO
ALCALDESA MUNICIPAL

ANEXO S. DEFINICIÓN DE LAS CARACTERIZACIONES.



	FECHA:	Octubre 12 DE 2012
	Aprobado:	COMITÉ DE CALIDAD
CARACTERIZACIONES		

TIPO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO RELACIONADO	NOMBRE DEL PROCESO RELACIONADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO
ESTRATEGICOS	C-DS-01	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	OFICINA DE PLANEACIÓN.
ESTRATEGICOS	C-GF-02	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Oficina Asesora de Planeación

TIPO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO RELACIONADO	NOMBRE DEL PROCESO RELACIONADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO
EVALUACIÓN	C-MC-01	MEJORAMIENTO CONTINUO	Oficina de control Interno

TIPO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO RELACIONADO	NOMBRE DEL PROCESO RELACIONADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO
MISIONALES	C-AT-01	ASESORIA Y ASISTENCIA TÉCNICA.	Oficina de Planeación
MISIONALES	C-FC-02	FORMACION CIUDADANA	Desarrollo social, cultura y educación.
MISIONALES	C-GT-03	GESTIÓN DE TRÁMITES	Oficina general.
MISIONALES	C-AS-04	APOYO SOCIAL.	Desarrollo social, cultura y educación
MISIONALES	C-VC-05	VIGILANCIA Y CONTROL	Subdirección de Gestión documental
MISIONALES	C-SD-06	SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Oficina de planeación y obras públicas.
MISIONALES	C-SN-07	SERVICIOS PÚBLICOS NO DOMICILIARIOS	Oficina de planeación y obras públicas
MISIONALES	C-AI-08	ADMINISTRACION DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES.	Despacho administrativo
MISIONALES	C-GM-09	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA MUNICIPAL	Oficina de planeación y obras públicas
MISIONALES	C-GE-10	GESTIÓN DE EVENTOS MUNICIPALES.	Oficina de planeación y obras públicas

TIPO DEL PROCESO	CÓDIGO DEL PROCESO RELACIONADO	NOMBRE DEL PROCESO RELACIONADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO
APOYO	C-GH-01	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Subdirección de Gestión documental
APOYO	C-GR-02	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Subdirección de Gestión documental
APOYO	C-CT-03	CONTRATACIÓN	Oficina Asesora de Planeación

Fuente: Autores del proyecto.

ANEXO T. MATRIZ DE RIESGOS.



ALCALDIA MUNICIPAL BARBOSA SANTANDER
MATRIZ DE RIEZGOS
OBJETO:

CLASE	TIPIFICACIÓN DEL RIESGO		ASIGNACIÓN DEL RIESGO		ESTIMACIÓN DEL RIESGO	
	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES	PROBABILIDAD DE RIESGO	IMPACTO	VALORACIÓN	
					PREVENTIVO	CORRECTIVO
ADMINISTRATIVOS, JURIDICOS, LEGALES, DOCUMENTALES, REGULATORIOS	EL CONTRATISTA NO FIRMA					
	EL CONTRATISTA INCUMPLE EL OBJETO DEL CONTRATO					
	INCUMPLIMIENTO EN LA ESTABILIDAD DE OBRA POR PARTE DEL CONTRATISTA					
	NO PAGO OPORTUNO, POR PARTE DEL CONTRATISTA AL PERSONAL DE LA OBRA EN SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES Y DEMAS BENEFICIOS A QUE TENGAN DERECHO					
	DAÑOS A TERCEROS POR RESPONSABILIDAD CIVIL					
	ERRORES INVOLUNTARIOS QUE HAYAN QUEDADO EN LOS PLIEGOS, UNIDADES, CANTIDADES DE OBRA ESPECIFICACIONES, OPERACIONES ARITMETICAS ETC,					
	ERRORES COMETIDOS POR EL CONTRATISTA EN LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA, EN LOS DOCUMENTOS ELABORADOS POR ÉL DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.					
	PRECIOS BAJOS					
	NO PAGO OPORTUNO POR PARTE DEL CONTRATISTA A TODA CLASE DE PROVEEDORES EN RELACIÓN CON COMPRAS, ALQUILERES, SERVICIOS, CONTRATOS, ETC					
	PROBLEMAS PRESENTADOS ENTRE SOCIOS Y/O CONSORCIADOS Y/O INTEGRANTES DE UNIONES TEMPORALES Y/O FAMILIARES DE LA EMPRES Y/O FIRMAS QUE CONTRATEN CON EL MUNICIPIO Y/O DEPARTAMENTO					

Fuente: Autores del proyecto.

CLASE	TIPIFICACIÓN DEL RIESGO		ASIGNACIÓN DEL RIESGO		ESTIMACIÓN DEL RIESGO	
	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES	PROBABILIDAD DE RIESGO	IMPACTO	VALORACIÓN	
					PREVENTIVO	CORRECTIVO
ADMINISTRATIVOS, JURIDICOS, LEGALES, DOCUMENTALES, REGULATORIOS	MUERTE DEL CONTRATISTA Y/O REPRESENTANTE LEGAL					
	ESCASEZ DE CUALQUIER TIPO DE MATERIAL PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBRA					
	DEMORA EN LA RADICACIÓN DE CUENTAS, ACTAS, ETC.					
	ERRORES COMETIDOS POR EL CONTRATISTA Y/O INTERVENTORES EN LA ELABORACIÓN DE ACTAS Y/O CUENTAS QUE ASOCIAN DEMORAS EN SU RADICACIÓN					
	DEMORA INVOLUNTARIA EN LA REVISIÓN Y TRÁMITE DE ACTAS Y/O CUENTA POR PARTE DE SUPERVISORES, INTERVENTORES DE CONTRATO Y/O PROYECTO					
	ACCIDENTALIDAD PRESENTADA POR LA DEFICIENTE SEÑALIZACIÓN PREVENTIVA EN OBRA, POR PARTE DEL CONTRATISTA					
	PROBLEMAS PRESENTADOS POR COLAPSO DE ARBOLES O CAIDA DE PIEDRAS Y/O ROCAS EN LA ZONA					
	DEMORA EN LA LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DEL CONTRATISTA					
	DEMORA EN EL TRÁMITE DE APROBACIÓN DE PRECIOS NO PREVISTOS POR PARTE DEL CONTRATISTA					
	ABANDONO DE LA OBRA POR PARTE DEL CONTRATISTA					
	MANEJO DE ANTICIPO					
	SUSPENSIONES DEL CONTRATO					
PRÓRROGAS DEL CONTRATO						

Fuente: Autores del proyecto.

CLASE	TIPIFICACIÓN DEL RIESGO		ASIGNACIÓN DEL RIESGO		ESTIMACIÓN DEL RIESGO	
	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES	PROBABILIDAD DE RIESGO	IMPACTO	VALORACIÓN	
					PREVENTIVO	CORRECTIVO
CONSTRUCCIÓN	ESTUDIOS TOPOGRAFICOS					
	TRANSPORTE DE MATERIALES					
	FUENTES DE MATERIALES					
	OTROS PERMISOS Y AUTORIZACIONES (DIFERENTES A PERMISOS AMBIENTALES)					
	PROGRAMACIÓN DE OBRA					
	CALIDAD DE LA OBRA					
	RIESGO GEOLÓGICO					
FINANCIEROS	PRECIOS UNITARIOS					
	FIANCIEROS					
	RIESGOS REGULATORIOS					
SOCIALES, AMBIENTALES Y PEDIALES	SOCIALES					
	PERMISOS Y AUTORIZACIONES AMBIENTALES					
	ZONAS DE DEPÓSITOS					
CAUSAS NATURALES, FUERZA MAYOR	ASEGURABLES					
	NO ASEGURABLES					

Fuente: Autores del proyecto.

ANEXO U. PROCEDIMIENTOS.

3.1. PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO

3.1.1. Programación del presupuesto municipal

3.1.2. Ejecución del presupuesto municipal

3.1.3. Traslado presupuestal

3.1.4. Adición presupuestal

3.1.5. Reducción o aplazamiento presupuestal

3.1.6. Manejo de cuentas para registro presupuestal

3.1.7. Registro diario de movimiento de bancos

3.1.8. Elaboración consolidado diario o mensual de ingresos

3.2. PROCEDIMIENTOS DE LA TESORERÍA MUNICIPAL

3.2.1. Girar cheques

3.2.2. Compra de bienes sin licitación

3.2.3. Compra de bienes mediante licitación

3.2.4. Contrato de prestación de servicios

3.2.5. Giro de los gastos

3.2.6. Remisión a la CAR del impuesto del 2.5%

3.2.7. Recaudo directo de Tesorería

3.2.8. Cierre diario de caja y consignación de dineros recaudados

3.2.9. Recaudo por medio de entidades financieras

3.3. PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS

3.3.1. Atención usuario pago de impuesto predial unificado IPU

3.3.2. Producción de notas débito, notas crédito y exenciones

3.3.3. Programa para descuentos y amnistías de IPU

3.3.4. Actualización de la base catastral

3.3.5. Producción de reportes de IPU

3.3.6. Certificación de pago de IPU, sin recibo

3.3.7. Elaboración de paz y salvo de IPU

3.3.8. Inscripción del impuesto de industria y comercio

3.3.9. Pago del impuesto de industria y comercio en bancos

3.3.10.Registro de novedades del impuesto de industria y Comercio

3.3.11.Revisión de liquidación del impuesto de industria y Comercio

3.3.12.Visita a contribuyentes del impuesto de industria y Comercio

3.1.1.Programación Del Presupuesto Municipal

PROCEDIMIENTO : **Programación Del Presupuesto Municipal.**

DEPENDENCIA INICIA : DNP, Despacho del Alcalde.

DEPENDENCIA TERMINA : Despacho del Alcalde.

ENTRADA : Estimativo de participaciones municipales (DNP), objetivos, metas, proyecciones de ingresos y gastos.

PROVEEDOR : DNP, Secretaria de Hacienda, Secretaría de Planeación, demás Secretarías municipales.

SALIDA : Proyecto de Presupuesto.

CLIENTE : Todas las dependencias municipales.

3.1.2. Ejecución Del Presupuesto Municipal

PROCEDIMIENTO :	Ejecución Del Presupuesto Municipal.
DEPENDENCIA INICIA:	Órganos municipales que hacen parte del presupuesto.
DEPENDENCIA TERMINA:	Órganos municipales que hacen parte Del presupuesto
ENTRADA:	Acuerdo de presupuesto, Decreto de liquidación, y el PAC.
PROVEEDORES:	Despacho del Alcalde, órganos del municipio.
SALIDA;	Presupuesto ejecutado.
CLIENTE:	Todas las dependencias municipales.

3.1.3 Traslado Presupuestal

PROCEDIMIENTO :	Traslado presupuestal.
DEPENDENCIA INICIA :	Órganos municipales que hacen parte del presupuesto.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda - Tesorería
ENTRADA :	Cálculo de exceso o faltante de apropiación, solicitud de modificación presupuestal, justificación económica, concepto de la Secretaría de Planeación, cuadro de modificaciones.
PROVEEDOR :	Órganos del Municipio.
SALIDA :	Acuerdo de traslado presupuestal, aprobación del PAC ajustado.
CLIENTE :	Todas las dependencias municipales.

3.1.4. Adición Presupuestal

PROCEDIMIENTO :	Adición Presupuestal.
DEPENDENCIA INICIA :	Órganos municipales que hacen parte del presupuesto.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
ENTRADA :	Ejecución presupuestal.
PROVEEDOR :	Órganos del municipio.
SALIDA :	Acuerdo de traslado presupuestal, aprobación del PAC ajustado.
CLIENTE :	Todas las dependencias municipales.

3.1.5. Reducción O Aplazamiento Presupuestal

PROCEDIMIENTO :	Reducción O Aplazamiento Presupuestal.
DEPENDENCIA INICIA :	Órganos municipales que hacen parte del presupuesto.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
ENTRADA :	Cálculo de exceso o faltante de apropiación.
PROVEEDOR :	Órganos del municipio.
SALIDA :	Decreto de reducciones o aplazamiento, PAC de caja ajustado.
CLIENTE :	Todas las dependencias municipales.

3.1.6 Manejo De Cuentas Para Registro Presupuestal

PROCEDIMIENTO :	Manejo De Cuentas Para Registro Presupuestal.
DEPENDENCIA INICIA :	Órganos municipales que hacen parte del presupuesto.
DEPENDENCIA TERMINA :	Central de cuentas.
ENTRADA :	Orden de pagos y soportes.
PROVEEDOR :	Órganos municipales que hacen parte del presupuesto.
SALIDA :	Certificado de disponibilidad presupuestal, registro presupuestal, registro de giro presupuestal.
CLIENTE :	Todas las dependencias municipales.

3.1.7 Registro Diario De Movimiento De Bancos.

PROCEDIMIENTO :	Registro Diario De Movimiento De Bancos.
DEPENDENCIA INICIA :	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
ENTRADA :	Notas débito, notas crédito, extractos consignaciones diarias.
PROVEEDOR :	Bancos, Tesorero, Pagador y caja.
SALIDA :	Registro de libro auxiliar de bancos, disponibilidad de giro para el día siguiente.
CLIENTE :	Tesorero, contador y contraloría.

3.1.8 Elaboración Consolidado Diario O Mensual De Ingresos

PROCEDIMIENTO : **Elaboración Consolidado Diario O Mensual De Ingresos.**

DEPENDENCIA INICIA : Secretaría de Hacienda – Tesorería.

DEPENDENCIA TERMINA : Secretaría de Hacienda – Tesorería.

ENTRADA : Recibos por recaudos por impuesto predial y varios. Discriminado por impuesto predial y varios.

PROVEEDOR : Tesorería municipal.

SALIDA : Consolidado Diario.

CLIENTE : Contabilidad y Tesorería municipal.

3.2.1 Girar Cheques

PROCEDIMIENTO :	Girar Cheques.
OBJETIVO:	Pagar cuentas de proveedores, nómina de docentes, contratos y sueldos.
DEPENDENCIA INICIA :	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
ENTRADA :	<p>* Orden de pago con número de comprobante, contrato, póliza, aprobación de la póliza, publicación impuesto de timbre, impuesto para SENA (cuando es contrato de OOPP)</p> <p>11.2. Cuentas de cobro que deben llevar el NIT o cédula de ciudadanía, el nombre, valor, fecha y firma.</p> <p>11.3. Registro de disponibilidad presupuestal con rubro, número, clase de recurso, imputación, valor, dependencia, beneficiario, firma del director de presupuesto con el Vo. Bo, de secretario de hacienda.</p> <p>* Orden de compra con fecha, No. NIT. Del beneficiario, dependencia, relación de suministros, valor, y firma.</p>

* Entrada a almacén (si es un suministro), constancia (si es un servicio).

* Resolución de pago con número (cuando es avance), fecha, parte considerativa, parte resolutive, valor y beneficiario.

* Factura original con fecha, número, NIT o cédula de ciudadanía, concepto, cantidad, valor, relación de artículos y firmas.

PROVEEDOR :

Central de cuentas.

SALIDA :

Cheques girados con: número, nombre beneficiario, valor, sello seco, y protector.

CLIENTE :

Funcionarios, proveedores y contratistas.

3.2.2 Compra De Bienes Sin Licitación

PROCEDIMIENTO :	Compra De Bienes Sin Licitación.
DEPENDENCIA INICIA :	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
ENTRADA :	Orden de pago y sus soportes.
PROVEEDOR :	Central de cuentas.
SALIDA :	Giros de pago por compra de bien.
CLIENTE :	Vendedor.

3.2.3 Compra De Bienes Mediante Licitación

PROCEDIMIENTO : **Compra De Bienes Mediante Licitación.**

DEPENDENCIA INICIA : Secretaría de Hacienda – Tesorería.

DEPENDENCIA TERMINA : Secretaría de Hacienda – Tesorería.

ENTRADA : Orden de pago y sus soportes.

PROVEEDOR : Central de cuentas.

SALIDA : Giros de pago por compra de bien.

CLIENTE : Vendedor.

3.2.4 Contrato De Prestación De Servicios.

PROCEDIMIENTO : **Contrato De Prestación De Servicios.**

DEPENDENCIA INICIA : Secretaría de Hacienda – Tesorería.

DEPENDENCIA TERMINA : Secretaría de Hacienda – Tesorería.

ENTRADA : Orden de pago y sus soportes.

PROVEEDOR : Central de cuentas.

SALIDA : Giros de pago por prestación de servicios.

CLIENTE : Contratista.

3.2.5 Giro De Los Gastos

PROCEDIMIENTO: **Giro De Los Gastos.**

DEPENDENCIA INICIA : Órganos municipales que hacen parte del presupuesto.

DEPENDENCIA TERMINA : Secretaria de Hacienda - Tesorería

ENTRADA : Orden del gasto y orden de pago.

PROVEEDOR : Órganos del Municipio.

SALIDA : Giro de los gastos.

CLIENTE : Todas las dependencias municipales, usuarios.

3.2.6 Remisión A La CAR del Impuesto Del 2.5%

PROCEDIMIENTO : **Remisión A La CAR del Impuesto Del 2.5%.**

DEPENDENCIA INICIA : Secretaría de Hacienda – Tesorería.

DEPENDENCIA TERMINA : Secretaría de Hacienda – Tesorería.

ENTRADA : Recibos IPU, consolidados del mes y consignaciones.

PROVEEDOR : Tesorería.

SALIDA : * Carta remisora con: recibos anulados, planilla del 2.5% totalizado, planilla de lo recaudado diariamente, número de recibos.

10. Planilla diaria por vigencia del ingreso CAR por capital e intereses adjuntando la consignación.

11. Boletín resumen de ingresos por vigencias, capital e intereses.

12. Relación de recibos anulados.

13. Consignaciones

CLIENTE : CAR.

3.2.7 Recaudo Directo De Tesorería

PROCEDIMIENTO:	Recaudo Directo De Tesorería
DEPENDENCIA INICIA:	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
DEPENDENCIA TERMINA:	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
ENTRADA:	Impuestos municipales, obligaciones tributarias atrasadas, tasas, multas, contribuciones, rentas contractuales, reintegros por avances, reintegro de caja menor, responsabilidad fiscal, pliego de licitación, otros ingresos no tributarios.
PROVEEDOR:	Usuario.
SALIDA:	Expedir los comprobantes de ingreso o recibos oficiales de caja, cierre diario de caja, consignar dineros recaudados, planilla diaria de ingresos.
CLIENTE:	Usuario, Tesorería.

3.2.8 Cierre Diario De Caja Y Consignaciones De Dineros Recaudados

PROCEDIMIENTO:	Cierre Diario De Caja Y Consignaciones De Dineros Recaudados.
DEPENDENCIA INICIA:	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
DEPENDENCIA TERMINA:	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
ENTRADA:	Recibos oficiales de caja diarios, dinero efectivo, cheques.
PROVEEDOR:	Usuario.
SALIDA:	Distribución de las sumas a depositar en cada cuenta bancaria, consignaciones, formulario movimiento diario de cajas recaudadoras.
CLIENTE:	Tesorería.

3.2.9 Recaudo Por Intermedio De Entidades Financieras

PROCEDIMIENTO:	Recaudo Por Intermedio De Entidades Financieras.
DEPENDENCIA INICIA:	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
DEPENDENCIA TERMINA;	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
ENTRADA:	Rentas municipales, participaciones en los ingresos corrientes de la Nación, rentas parafiscales, desembolsos de empréstitos.
PROVEEDOR:	Usuario.
SALIDA:	Recaudo por parte del banco, nota crédito, documento con concepto del ingreso, la fecha, identificación de la persona que pago y el valor recaudo.
CLIENTE:	Tesorería, Presupuesto, Contabilidad.

3.3.1 Atención Usuario Para Pago De IPU

PROCEDIMIENTO :	Atención Usuario Para Pago De IPU
DEPENDENCIA INICIA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda – Tesorería.
ENTRADA :	Información del contribuyente.
PROVEEDOR :	Dirección de Impuestos.
SALIDA :	Estado de cuenta del IPU del usuario, emitir recibo de pago del IPU y cobro del IPU.
CLIENTE :	Contribuyente.

3.3.2 Producción Notas Débito, Notas Crédito y Exenciones.

PROCEDIMIENTO :	Producción Notas Débito, Notas Crédito y Exenciones.
OBJETIVO:	Reconocer recaudos excesivos y deudas de contribuyentes, eximir de pago a entidades.
DEPENDENCIA INICIA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
ENTRADA :	Acuerdo que provee el Concejo o la CAR. y resolución de la secretaria de hacienda con el contribuyente.
PROVEEDOR :	Dirección de Impuestos.
SALIDA :	Notas débito, notas crédito y exoneraciones con nombre, archivo, valor, No. de factura, No. de NIT o cédula de ciudadanía, áreas y dirección.
CLIENTE :	Contribuyente.

3.3.3 Programa Para Descuentos Y Amnistías del IPU.

PROCEDIMIENTO :	Programa Para Descuentos Y Amnistías del IPU.
OBJETIVO:	Actualizar el sistema por períodos de descuento y amnistías en p redial.
DEPENDENCIA INICIA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
ENTRADA :	Acuerdo que concede los descuentos y amnistías, No., parte considerativa, parte resolutiva, porcentaje del descuento y período.
PROVEEDOR :	El Concejo.
SALIDA :	Sistema programado para descuentos.

3.3.4 Actualización Base Catastral.

PROCEDIMIENTO :	Actualización Base Catastral.
OBJETIVO:	Actualizar número de predios, construcciones, cambios de nombre, cambios de cédula, direcciones y desenglobes.
DEPENDENCIA INICIA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
ENTRADA :	Resoluciones de catastro, estas resoluciones constan de mutaciones, fecha, número de resoluciones, nombres, direcciones, avalúos, área de terreno y construida, vigencias.
PROVEEDOR :	Catastro.
SALIDA :	Base catastral actualizado, la cual lleva número de predios, avalúos, propietarios y copropietarios áreas de terreno construidos, prediales, pagos y deuda.

3.3.5 Producción De Reportes De IPU.

PROCEDIMIENTO :	Producción De Reportes De IPU.
OBJETIVO:	Dar información sobre deudores morosos de predial totales para cartera, recaudos por periodo.
DEPENDENCIA INICIA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
ENTRADA :	Solicitud del tesorero o Director de impuestos.
PROVEEDOR :	Tesorero o Director de Impuestos.
SALIDA :	El reporte producido debe tener: número de predios, valor adeudado por sector rural y urbano, nombres, prediales de mora, vigencias y total de la deuda.
CLIENTE :	Tesorero, Director de Impuestos, Secretario de Hacienda, Contador.

3.3.6 Certificación De Pago De IPU Sin Recibo

PROCEDIMIENTO :	Certificación De Pago De IPU Sin Recibo.
OBJETIVO:	Certificar el pago de predial en caso de pérdida del recibo de IPU.
DEPENDENCIA INICIA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
DEPENDENCIA TERMINA :	El Usuario.
ENTRADA :	Denuncia de pérdida con: el nombre del usuario, cédula, número de cédula catastral.
PROVEEDOR :	Ministerio de Hacienda.
SALIDA :	Certificado de pago de IPU, y el paz y salvo.
CLIENTE :	Usuario.

3.3.7 Elaboración Paz Y Salvo De I P U

PROCEDIMIENTO :	Elaboración Paz Y Salvo De Impuesto Predial Unificado
OBJETIVO:	Certificar Paz y salvo del contribuyente con fines notariales.
DEPENDENCIA INICIA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda - Tesorería.
ENTRADA :	Recibo de impuestos predial con nombre, cédula catastral, área, avalúo y valor cancelado.
PROVEEDOR :	Secretaría del área de impuesto predial unificado.
SALIDA :	Certificaciones de paz y salvo.
CLIENTE :	Contribuyente.

3.3.8 Inscripción Del Impuesto De Industria Y Comercio.

PROCEDIMIENTO : **Inscripción Del Impuesto De Industria Y Comercio.**

ENTRADA : Formato de apertura.

SALIDA : Inscripción del usuario recibo de pago.

3.3.9 Pago de Impuesto de Industria y Comercio en Bancos

PROCEDIMIENTO : **Pago de Impuesto de Industria y Comercio en Bancos.**

ENTRADA : Declaración de impuestos de industria y comercio.

SALIDA : Recaudo en bancos del impuesto de industria y comercio.

3.3.10.Registro de Novedades De Impuesto De Industria Y Comercio.

PROCEDIMIENTO : **Registro de Novedades De Impuesto De Industria Y Comercio.**

ENTRADA : Formulario de novedades.

SALIDA : Actualización de base de datos de usuarios (programa de industria y comercio).

3.3.11.Revisión De Liquidación De Impuesto De Industria y Comercio

PROCEDIMIENTO :	Revisión De Liquidación De Impuesto De Industria y Comercio
ENTRADA :	Liquidación privada.
SALIDA :	Pago por parte del usuario de faltante de impuesto de industria o reintegro por parte del municipio

3.3.12 Visita A Contribuyentes Del Impuesto de Industria Y Comercio

PROCEDIMIENTO :	Visita A Contribuyentes De Industria Y Comercio.
OBJETIVO:	Verificar si el negocio o establecimiento está registrado y tiene documentos en orden.
DEPENDENCIA INICIA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
DEPENDENCIA TERMINA :	Secretaría de Hacienda – Dirección de impuestos.
ENTRADA :	Se elabora la planilla de control del establecimiento con razón social, nombre del propietario, identificación, dirección, estado del establecimiento.
PROVEEDOR :	Contribuyente.
SALIDA :	Se elabora el informe de visitas sobre los negocios que contribuyeron, los negocios en trámite y los negocios evadidos.

ANEXO V. PLAN TRANSITO.



ACTA No 024

Fecha de reunión: noviembre 28 de 2012

Lugar: despacho de la alcaldesa

Hora: 3:15 pm – 4:0 pm

Asistentes:

MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ	alcaldesa municipal
MARCOS CORTEZ	asesor interno
LADY JOHANNA MEDINA VLLASCO	estudiante de ingeniería Industrial
JENNETH KATHRYNE GUERRERO	estudiante de ingeniería Industrial
HERRAN QUIÑONES PINZON	director de tránsito y transporte
AIDA MENESES	secretaría

Se analizó la propuesta de un plan de anticorrupción y atención al ciudadano para el año 2013 bajo los lineamientos legales, con apoyo de la alcaldía municipal junto con la Policía Nacional proporcionando una seguridad con calidad, el desarrollo de este plan estará a cargo principalmente del director de tránsito y transporte el doctor HERNAN QUIÑONES PINZON la estrategia de desarrollo estará de la mano de la Alcaldía Municipal y la Policía Nacional.

En constancia firma:


MARYURY ROCIO GALEANO JIMENEZ
ALCALDESA MUNICIPAL
BARBOSA SANTANDER

Orden: 001/12



ANEXO W. SENSIBILIDAD Y CAPACITACIÓN.



INVITACIÓN

"UNO DE LOS SECRETOS DE LA VIDA ES QUE TODO LO QUE VALE LA PENA HACER, ES LO QUE HACEMOS POR LOS DEMÁS CON AMOR". Se desarrollara una capacitación en el salón del concejo municipal a las 4:00 pm el día 31 de agosto de 2012 donde podemos adquirir herramientas para el nuevo proceso que vamos a emprender bajo la dirección de un equipo de trabajo de la Universidad Industrial de Santander. Contamos con su asistencia puntualidad y apoyo en este proceso.

MARYURY ROCIO GALEANO
Alcaldesa municipal



ANEXO X. MANUAL DE RIESGOS.

MANUAL DE RIESGOS

AGOSTO DE
2012

revisó:
FERNANDO
BELTRAN

ALCALDÍA DE BARBOSA SANTANDER

El presente manual, se constituye como una herramienta que facilitará a los funcionarios de la Alcaldía de Barbosa Santander establecer mecanismos para identificar, valorar y minimizar los riesgos a los que constantemente están expuestos y de esta manera, contribuye a elevar la productividad y a garantizar la eficiencia y la eficacia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias de mejoramiento continuo, brindándole un manejo sistémico a la entidad. De igual manera, permitirá establecer el sistema de control interno.



PRESENTACIÓN

La alcaldía municipal de Barbosa Santander, en desarrollo de sus objetivos institucionales, y en cumplimiento a la ley 87 de 1993 y su decreto reglamentario 1537 de julio de 2001, inició el proceso de adopción y aplicación de la herramienta de la administración del riesgo, la cual se desarrolló con la participación de estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Industrial de Santander junto con Control Interno, en el levantamiento y suministro de la información requerida con base en los procesos y procedimientos establecidos para tal fin. Para la consolidación de los mapas de riesgos, se aplicó la metodología adoptada por la Función Pública, la cual se describe en este capítulo fase por fase.

Así mismo, conscientes que la herramienta no es estática, al contrario los mapas de riesgos son susceptibles a los cambios de la Entidad y a su entorno esperamos contar con la colaboración de todas las dependencias de la entidad para su posterior validación y/o actualización.



INTRODUCCIÓN

El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamental, por su vínculo con todo el que hacer, casi se podría afirmar que no hay actividad de la vida, los negocios o de cualquier asunto que no incluya la palabra riesgo, es por ello que la humanidad desde sus inicios buscó maneras de protegerse contra las contingencias y desarrolló —al igual que la mayoría de especies animales— maneras de evitar, minimizar o asumir riesgos a través de acciones preventivas.

En este contexto, las entidades de la administración pública no pueden ser ajenas al tema de los riesgos y deben buscar como manejarlos partiendo de la base de su razón de ser y su compromiso con la sociedad; por esto se debe tener en cuenta que los riesgos no solo son de carácter económico y están directamente relacionados con entidades financieras o con lo que se ha denominado riesgos profesionales, sino que hacen parte de cualquier gestión que se realice. Para efectos de este manual que servirá de guía, se va a considerar el riesgo como toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

1.1 GENERAL

Garantizar el cumplimiento de la misión, objetivos y metas institucionales de la Alcaldía Municipal de Barbosa Santander a través de la prevención y administración de los riesgos.

1.2 ESPECÍFICOS

- Diseñar una herramienta que facilite a la Alcaldía de Barbosa Santander una adecuada administración de riesgo.
- Introducir dentro de los procesos y procedimientos la administración de riesgos.
- Hacer partícipes a todos los servidores públicos en la búsqueda y aplicación de controles y acciones encaminadas a prevenir los riesgos.
- Facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas de la Alcaldía Municipal de Barbosa Santander.
- Proteger los recursos de la entidad
- Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones.

2. MARCO LEGAL

2.1 NACIONAL

- Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998. ESTATUTO BÁSICO de organización y funcionamiento de la administración Pública.
- Decreto 2145 de 1999. Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones. Modificado parcialmente por el Decreto 2593 del 2000.
- Directiva Presidencial 09 de 1999. Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Decreto 1537 de 2001. Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de las Entidades y Organismos del Estado.

2.2 NORMAS O ESTÁNDARES INTERNACIONALES

- COSO REPORT- Comité de Organizaciones y patrocinadoras de la Comisión Treadway.
- COCO- Criterio de control de Canadá.
- GAO- Oficina General de Contabilidad de los Estados Unidos.
- COBIT- Objetivos de Control para la información y Tecnologías Afines.
- AS/NZS 4360- Estándares para Australia y Nueva Zelanda sobre el manejo de Riesgos.
- SAC-Sistemas de Auditoría y Control (Puntualiza la necesidad de la debida evaluación del riesgo dentro de la relación costo-beneficios).

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1 DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Conjunto de elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permiten identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.



3.2 DEFINICIÓN DE RIESGO.

Es la probabilidad de que ocurra un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las actividades de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.

Un proceso efectuado por la Alta Dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos. El enfoque de riesgos no se determina solamente con el uso de la metodología, sino logrando que la evaluación de los riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planeación

3.3 FACTORES DE RIESGO

Toda entidad pública está expuesta a riesgos que están determinadas por factores de carácter Externo, también denominadas del entorno y que atentan contra la naturaleza misma de la Entidad; igualmente hay factores de carácter interno que pueden en un momento determinado afectar el cumplimiento de los objetivos.

Entre los factores externos encontramos: la normatividad en la medida que se hace parte de un Estado Social de derecho: a vía de ejemplo se pueden mencionar cambios constitucionales como es el de 1991; jurisprudenciales como los que se expresan en sentencias que declaran sin efecto normas que veían aplicándose y que en un momento determinado pueden afectar las funciones específicas de una entidad pública y por lo tanto sus objetivos.

También pueden mencionarse las reformas a la administración y los constantes recortes pero es importante tener en cuenta que los riesgos están determinados por factores de carácter externo, también denominados del entorno y factores de carácter interno.

Factores externos se destacan: la normatividad, a vía de ejemplo se pueden mencionar cambios constitucionales como el de 1991 que propuso un Estado Social de Derecho, jurisprudenciales como los que se expresan en sentencias que declaran sin efectos normas que venían aplicándose y que en un momento determinado pueden afectar las funciones especificadas de una entidad pública y por lo tanto sus objetivos.

También pueden mencionarse las reformas a la administración y los constantes recortes presupuestales que afectan la capacidad de gestión de las entidades públicas, lo cual sumado a la reducción o eliminación total del presupuesto de inversión, obliga a considerar en todo momento el riesgo en que incurre la entidad al no poder cumplir con su objeto social.



3.4 CLASIFICACIÓN DEL RIESGO

Durante el proceso de identificación del riesgo se recomienda hacer una clasificación de los mismos teniendo en cuenta los siguientes conceptos

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos de Imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

Riesgos Operativos: Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.



Riesgos de Tecnología: Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- **Roles y responsabilidades del representante de la Dirección con relación a la administración del riesgo.**
 1. Asegurar que se desarrollen a cabalidad cada una de las etapas previstas para el diseño e implementación del Componente de la Administración del Riesgo.
 2. Informar a la alta dirección sobre la planificación y avances del proyecto de diseño e implementación del componente de la administración del Riesgo.
 3. Dirigir y coordinar las actividades MECI.
 4. Coordinar con los responsables de cada área o proceso las actividades que requiere realizar el MECI, en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
 5. Hacer seguimiento a las actividades planeadas para el diseño e implementación del componente de la administración del Riesgo, aplicando correctivos donde se requiera.

- **Roles y responsabilidades del equipo de coordinación MECI (comité de administración integral de riesgos)**





El objetivo del comité, es administrar los riesgos a que se encuentra la Alcaldía de Barbosa Santander, sean estos cuantificables o no, así como vigilar que la realización de los procesos, se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos. El comité se reunirá una sola vez al mes, debiendo levantar el acta de la sesión correspondiente.

Equipo cumplirá los siguientes roles y responsabilidades:

- 1. Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la entidad administre efectivamente sus riesgos operativos, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos, mínimos previstos en la norma.**
 - 2. Administrar el registro de eventos de riesgos en la entidad.**
 - 3. Coordinar la recolección de la información para alimentar el egistro de eventos de riesgo**
 - 4. Evaluar la efectividad de las medidas de control potenciales y ejecutadas para los riesgos medidos.**
 - 5. Realizar el seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con la administración del riesgo y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.**
 - 6. Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo inherente, con el propósito de evaluar su efectividad.**
 - 7. Reportar en las reuniones informes sobre la evolución del riesgo, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo.**
- Responsabilidad general de toda las áreas**



Dado que todas las áreas y dependencias son susceptibles de ser afectadas por la ocurrencia de eventos de riesgo, los responsables de los procesos lo son también de adelantar la gestión de riesgos y por consiguiente de reportar la materialización de ellos cada vez que se presenten dichos sucesos para efectos de los controles y registros correspondientes. La omisión del reporte puede conllevar a llamados de atención, dependiendo de la incidencia del siniestro.

En todo caso, la administración de los riesgos debe ser mirada en la perspectiva de la implementación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 enfatizando en los conceptos de acciones preventivas y correctivas.

Les corresponde también a los jefes de dependencia o líderes de procesos y equipos de trabajo, fomentar la cultura de la administración del riesgo dentro de los servidores públicos vinculados con la Entidad en su respectivo ámbito, para lo cual deberán tener en cuenta las estrategias y desarrollar las mejores prácticas en todas las actividades institucionales.

- **Roles y responsabilidades de la oficina de Control Interno o quien haga sus veces, los cuales son de dos clases directas o indirectas:**

Rol directo: Asesorar el proceso de identificación de los riesgos institucionales y con base en ellos, realizar recomendaciones preventivas y/o correctivas con los responsables de los procesos. Igualmente, la Oficina de Control Interno debe hacer seguimiento a la evolución d los riesgos y al cumplimiento de las



acciones propuestas, con el fin de verificar el cumplimiento de las mismas y proponer mejoras.

Rol indirecto: verificar que en la entidad se implementen políticas de la Administración del Riesgo y se implementen mecanismos reales para la Administración de Riesgo.

5 METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ETAPAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

La administración del riesgo en la Alcaldía de Barbosa Santander consta de cuatro etapas: Identificación, Medición, Control y Monitoreo. Estas etapas son de vital importancia para desarrollar con éxito la administración del riesgo e implementar parámetros al respecto en la organización; para cada una de estas se cuenta con la participación de las personas que ejecutan los procesos para lograr que las acciones determinadas alcancen los niveles esperados. A continuación se presentan la metodología y procedimiento para la implementación de las etapas:

5.1 IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

La identificación del riesgo se realiza determinando las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados para la entidad, y que pueden afectar el logro de los objetivos.

Una manera para que todos los servidores de la entidad conozcan y visualicen los riesgos, es a través de la utilización del formato de identificación de riesgos el cual permite hacer un inventario de los mismos, definiendo en primera instancia las causas con base en los factores de riesgo internos y externos (contexto





estratégico), presentando una descripción de cada uno de estos y finalmente definiendo los posibles efectos (consecuencias).

Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la entidad relacionados con los objetivos de los procesos y los objetivos institucionales. Es allí donde, al igual que todos los servidores, la gerencia pública adopta un papel proactivo en el sentido de visualizar en sus contextos estratégicos y misionales los factores o causas que pueden afectar el curso institucional, dada la especialidad temática que manejan en cada sector o contexto socioeconómico.

Entender la importancia del manejo del riesgo implica conocer con más detalle los siguientes conceptos:


- **Proceso:** Nombre del proceso.
- **Objetivo del proceso:** Se debe transcribir el objetivo que se ha definido para el proceso al cual se le están identificando los riesgos.
- **Riesgo:** Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.
- **Causas (factores internos o externos):** Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo.
- **Descripción:** Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.
- **Efectos:** Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como: daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de





información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental.

Tabla 14. Identificación de riesgo.

 Alcaldía Municipal de Barbosa	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO.	(3) FECHA:	
		(4) CÓDIGO:	
		(5) VERSIÓN:	
		(6) PÁGINA X DE X	
PROCESO			
OBJETIVO			
CAUSAS	RIESGOS	DESCRPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES.

Esta etapa tiene como objetivo identificar los riesgos operativos a los que se ve expuesta la Alcaldía de Barbosa Santander. Para esta etapa de identificación, se realizará el siguiente procedimiento:

- El desarrollo de la identificación de eventos de riesgos tomará como base los procesos misionales y de apoyo que serán definidos en el mapa de procesos de la Alcaldía de Barbosa Santander.
- Los líderes de los procesos serán los responsables de identificar los riesgos del proceso a cargo.
- Los cambios en la ejecución de los procesos deberán ser reportados previamente al comité.





- Todos los funcionarios podrán identificar eventos de riesgo los cuales deben ser soportados al comité.

5.2 ANALISIS Y CALIFICACIÓN DEL RIESGO

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia del mismo y sus consecuencias, éste último aspecto puede orientar la clasificación del riesgo, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar.

El análisis del riesgo depende de la información obtenida en la fase de identificación de riesgos.

Se han establecido dos aspectos a tener en cuenta en el análisis de los riesgos identificados, Probabilidad e Impacto.

Por *Probabilidad* se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: número de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Por *Impacto* se entienden las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Para adelantar el análisis del riesgo se deben considerar los siguientes aspectos: Calificación del riesgo y Evaluación del riesgo.



Calificación del riesgo: se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo.

Bajo el criterio de Probabilidad, el riesgo se debe medir a partir de las siguientes especificaciones¹.

Tabla 15. Probabilidad de Riesgos.

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCION	FRECUENCIA
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún Momento.	Al menos de 1 vez en los últimos 5 años.
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún Momento.	Al menos de 1 vez en los últimos 2 años.

¹ Tomado de: ICONTEC HB141Guía para la Financiación del Riesgo. Apéndice A. 2008.



4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos de 1 vez en el último año.
5	Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año.

Bajo el criterio de Impacto, el riesgo se debe medir a partir de las siguientes especificaciones.

Tabla 16. Impacto del Riesgo.

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRPCIÓN
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad.
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.





6.11.2. Evaluación del Riesgo: permite comparar los resultados de la calificación del riesgo, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al mismo; de esta forma es posible distinguir entre los riesgos aceptables, tolerables, moderados, importantes o inaceptables y fijar las prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento.

Para facilitar la calificación y evaluación a los riesgos, a continuación se presenta una matriz que contempla un análisis cualitativo, para presentar la magnitud de las consecuencias potenciales (impacto) y la posibilidad de ocurrencia (probabilidad).

Las categorías relacionadas con el Impacto son: insignificante, menor, moderado, mayor y catastrófico. Las categorías relacionadas con la Probabilidad son: raro, improbable, posible, probable y casi seguro.

Tabla 17. Matriz de clasificación, evaluación y respuesta a los riesgos.



PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

B: Zona de riesgo Baja: Asumir el riesgo
M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo
A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir
E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir

5.3 VALORACIÓN O CONTROL DEL RIESGO

Para realizar la valoración de los controles existentes es necesario recordar que éstos se clasifican en:

Preventivos: aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.

Correctivos: aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad, después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

Tabla 18. Valoración de los controles.

RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	DEPENDIENDO SI EL CONTROL AFECTA PROBABILIDAD O IMPACTO DESPLAZA EN LA MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	
	CUADRANTES A DISMINUIR EN LA PROBABILIDAD	CUADRANTES A DISMINUIR EN EL IMPACTO
Entre 0-50	0	0
Entre 51-75	1	1
Entre 76-100	2	2

5.4 ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS

El mapa de riesgos es una representación final de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos frente a un proceso, proyecto o programa.

Un mapa de riesgos puede adoptar la forma de un cuadro resumen que muestre cada uno de los pasos llevados a cabo para su levantamiento, como se sugiere a continuación:

Tabla 19. Mapa de Riesgos.

MAPA DE RIESGOS											
PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO											
OBJETIVO: Dar trámite oportuno a las solicitudes provenientes de las diferentes partes interesadas, permitiendo atender las necesidades y expectativas de los usuarios, todo dentro de una cultura de servicio y de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.											
RIESGO	CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESP.	INDICADOR
	Potencialidad	Impacto			Potencialidad	Impacto					

5.5 MONITOREO

El monitoreo debe estar a cargo de los responsables de los procesos y de la oficina de Control Interno, su finalidad principal será la de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo. La Oficina de Control Interno dentro de su función asesora comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación sus resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.

La entidad debe hacer un monitoreo periódico del perfil de riesgo y de la exposición a pérdidas. Para el efecto, éste debe cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- Desarrollar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en la administración del riesgo. Dicho seguimiento debe tener una periodicidad acorde con los riesgos operativos potenciales y ocurridos, así como con la frecuencia y naturaleza de los cambios en el entorno operativo. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral.



Alcaldía Municipal
de Barbosa



- Establecer indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales riesgos operativos.
- Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- Asegurar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la entidad.

El monitoreo consiste en el seguimiento efectivo a los perfiles de riesgo y en general a la administración del riesgo, con los siguientes propósitos:

- Efectuar comparaciones sobre la evolución del riesgo inherente, frente al riesgo residual de cada factor de riesgo y de los riesgos asociados.
- Elaborar reportes sobre la efectividad de los controles implementados y sobre la evolución de los riesgos en el contexto propio de la Alcaldía, asegurando la comprensión y funcionamiento oportuno de dichos controles.
- Facilitar la detección y corrección de deficiencias en las etapas de la administración del riesgo.

La Alcaldía de Barbosa Santander realizó un seguimiento periódico de los perfiles de riesgo y las exposiciones o pérdidas. El objetivo de esta etapa es asegurar continuamente que los planes de acción definidos para los eventos de riesgo sean eficaces y se cumplan según lo establecido.

6. ÓRGANOS DE CONTROL DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

Los órganos responsables de realizar la evaluación del riesgo en la Alcaldía de Barbosa Santander es Control Interno.

Su propósito es determinar las fallas o debilidades del sistema e informarlas a las instancias pertinentes.

6.1 CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, a quien ejerza el Control Interno de la entidad le corresponde:





Alcaldía Municipal
de Barbosa



- Evaluar semestralmente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos de la administración de riesgos con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones, presentando el respectivo informe a la Alta Gerencia.
- Evaluar la implementación de las medidas sobre el control de riesgos. Dicha evaluación, hará parte de los procesos de evaluación de Control Interno.

7. ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DIBULGACIÓN DEL RIESGO

la política referida al fortalecimiento de la cultura de la administración de los riesgos operativos, debe enmarcarse en la normatividad vigente sobre el tema.

La capacitación sobre administración de riesgos, que se imparta a los servidores vinculados a la Entidad, deberá versar sobre aspectos conceptuales y prácticos, dando especial relevancia a estos últimos, a través de talleres y demostraciones de método aplicables a los procesos internos.

Adicionalmente basado en los mecanismos que posea la entidad para llevar este control, orientará la capacitación especificando los casos que se puedan presentar, teniendo como principal referente, los procesos institucionales.

Los medios disponibles para su realización.

- Vía electrónica
- Presencial
- comunicaciones escritas.



ROCIO GALEANO
ALCALDESA DE BARBOSA
2012 - 2015

BIBLIOGRAFÍA

- Guía Básica de las Oficinas de Control Interno. Departamento Administrativo de la Función Pública. 1999.
- Tomado de: Administración de Riesgos Corporativos. Técnicas de Aplicación PricewaterhouseCoopers, Colombia.
- Tomado de: ICONTEC HB141 Guía para la Financiación del Riesgo. Apéndice A. 2008.

ANEXO Y. EVIDENCIAS JORNADAS DE ASEO.



ANEXO Z. ENCUESTA Y TABULACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.



MUNICIPIO DE BARBOSA SANTANDER SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TABULACIÓN ENCUESTA

“DETERMINACIÓN DESATISFACCIÓN LA DEL CLIENTE RELACIONADOS
CON EL SERVICIO QUE PRESTA LA ENTIDAD”

La Alcaldía del Municipio de Barbosa, Santander, desarrolla la Medición de la Satisfacción de los usuarios de los servicios que presta este ente territorial. Después de la implementación del SGC, para observar el mejoramiento.

Esto como política tanto del Modelo Estándar de Control Interno, como del Sistema de Gestión de la Calidad, donde uno de los principales objetivos se constituye en la satisfacción del usuario en la prestación de los servicios.

Para lo anterior, el día 5 de Junio de 2013 mediante circular interna, se hace entrega de encuesta a cada uno de los coordinadores o jefes de dependencia y/o programa a cargo para que bajo su coordinación realizaran las preguntas a los usuarios que hacen uso o visitan sus respectivas áreas.

CARACTERÍSTICAS Y FUENTES

Universo: Se determina el 100% de los usuarios o visitantes de cada una de las dependencias y/o programas.

Muestra: Se entrega un promedio entre 6 y 10 encuestas por dependencia, de acuerdo al nivel de circulación de usuarios. Para un total de 68 cuestionarios devueltos y diligenciados en su totalidad.

Contenido: La encuesta consta de 3 preguntas cerradas y de selección múltiple con única respuesta.





Fundamento: Esta encuesta tiene origen en los resultados arrojados en las encuestas realizadas en los días del 5 de junio al 12 de junio "Requisitos del Cliente"

Encuesta:

MUNICIPIO DE BARBOSA SANTANDER SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Ciudadano de Barbosa, a continuación se listan 3 preguntas que tienen como finalidad identificar la Satisfacción del servicio prestado por la Alcaldía. Favor diligenciarla con la mayor sinceridad, pues su opinión será de gran ayuda para el mejoramiento de nuestro sistema de Calidad.

1. La atención al usuario (amabilidad y atención por parte del funcionario) en la Alcaldía es:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

2. La exactitud en el suministro del servicio con relación a lo solicitado es:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

3. Usted como usuario de la Alcaldía considera que los documentos físicos entregados por la administración son:

- a. De contenido claro
- b. De contenido confuso
- c. No tiene uso



ROCIO GÁRRANO
ALCALDESA DE BARBOSA

**MUNICIPIO DE BARBOSA SANTANDER
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

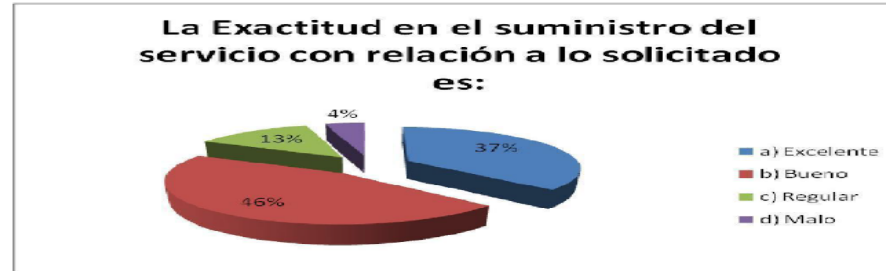
PREGUNTA N° 1



a) Excelente	32	47%
b) Bueno	29	43%
c) Regular	7	10%
d) Malo	0	0%
TOTAL	68	100%

**MUNICIPIO DE BARBOSA SANTANDER
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

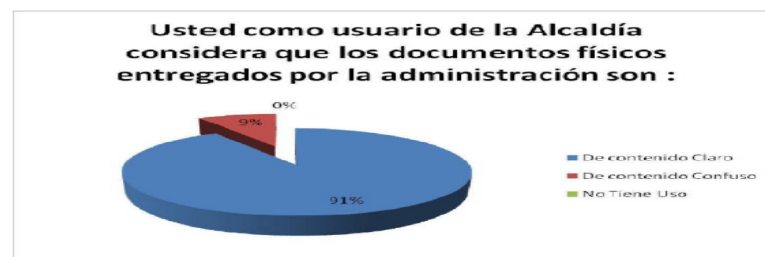
PREGUNTA N° 2



a) Excelente	25	37%
b) Bueno	31	46%
c) Regular	9	13%
d) Malo	3	4%
TOTAL	68	100%

**MUNICIPIO DE BARBOSA SANTANDER
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

PREGUNTA N° 2



De contenido Claro	62	91%
De contenido Confuso	6	9%
No Tiene Uso	0	0%
TOTAL	68	100%



MUNICIPIO DE BARBOSA SANTANDER SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Este documento fue revisado y aprobado por el doctor Fernando Beltrán será de uso exclusivo para el comité de calidad, para estudio, análisis y mejoramiento del sistema de calidad de la Alcaldía Municipal de Barbosa Santander.

En constancia firma

FERNANDO BELTRÁN

Auditor externo

