

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA,
SANTANDER SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP-1000:2004**

JUAN CAMILO GUTIERREZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FÍSICO – MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2010

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA,
SANTANDER SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP-1000:2004**

JUAN CAMILO GUTIERREZ

**Proyecto de grado par optar por el título de
Ingeniero Industrial**

**Directora
Ing. SIOMARA HERNANDEZ SANCHEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FÍSICO – MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2010

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar mi camino, por darme fuerza en los momentos difíciles, y por darme sabiduría para terminar satisfactoriamente este proyecto.

A mi madre, a quien debo mi vida entera, por su amor, su sacrificio, su dedicación y por brindarme tan grandiosa oportunidad de cumplir mis metas profesionales.

A mis abuelos, a mis hermanos, a mis tíos, a mis primos, a mi padre por brindarme su apoyo incondicional.

A todas aquellas personas que permanecerán por siempre en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a la Administración Municipal De La Alcaldía De Piedecuesta, Santander, en cabeza de su alcalde Jorge Armando Navas Granados, por depositar su confianza en mí y brindarme la oportunidad de desarrollar y culminar con éxito este proyecto de grado.

A Juan Abelardo Rincón, Jefe de Gestión administrativa de la alcaldía, por su apoyo, lealtad, comprensión y todas esas valiosas enseñanzas que sé que aplicaré el resto de mi vida.

A Martica, Gerardo, Edwin, Carlos, Stellita, Cándido, Silvia, Nohema, y en general a todos los funcionarios de la alcaldía, quienes con su participación activa se constituyeron en el recurso más valioso del Sistema de Gestión de Calidad.

A la Ingeniera Siomara Hernández Sánchez quien con su guía y apoyo en el desarrollo de este proyecto contribuyo a conseguir los objetivos propuestos.

A mis compañeros de Residencias Universitarias UIS, a mis amigos, y a todos aquellos que de una u otra forma aportaron su granito de arena y me brindaron su apoyo incondicional.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	1
JUSTIFICACION	3
1 DESCRIPCION DEL PROYECTO	4
1.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.3 ALCANCE	5
2 PRESENTACION DE LA ENTIDAD.....	6
2.1 INFORMACIÓN BÁSICA	6
2.2 RESEÑA HISTÓRICA.....	7
2.3 MISIÓN	8
2.4 VISIÓN.....	9
2.5 NUMERO DE TRABAJADORES	9
2.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10
2.6.1 Despacho Del Alcalde	11
2.6.2 Secretaria General Y De Gobierno.....	12
2.6.3 Secretaria De Planeación.....	13
2.6.4 Secretaria De Hacienda	14
3 MARCO TEORICO	16
3.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.....	16
3.2 BENEFICIOS POR LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	18

3.3	EVOLUCION HISTORICA DE LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO.....	20
3.4	PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.....	23
3.5	COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	25
3.6	MARCO LEGAL.....	27
3.7	ACTUALIZACION DE LA NORMA NTCGP 1000 VERSION 2004 A 2009 28	
3.8	ACLARACIONES RELATIVAS A LA PRIMERA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA	29
3.9	NORMATIVIDAD ASOCIADA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN ESTA NORMA.....	30
4	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	34
4.1	DESCRIPCION DEL DIAGNOSTICO	34
4.1.1	Planificación del diagnostico	35
4.1.2	Ejecución del diagnostico.....	36
4.1.3	Resultados del diagnostico	37
5	PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	40
5.1	PLANIFICAR LA REALIZACIÓN DE LA FASE DE PLANEACIÓN.....	41
5.2	ELABORACION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	42
5.2.1	Alta dirección.....	42
5.2.2	Comité de Meci-Calidad	42
5.2.3	Representante de la Dirección	43

5.2.4	Comité De Coordinación De Control Interno	44
5.3	ELABORACION DEL PLAN DE COMUNICACIONES PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA.....	45
5.4	ELABORACIÓN DEL PLAN DETALLADO DEL PROYECTO.....	46
5.5	ALCANCE Y EXCLUSIONES.....	47
5.5.1	Alcance	47
5.5.2	Exclusiones.....	47
6	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	49
6.1	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA FASE DE DISEÑO	50
6.1.1	Identificar los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad SGC.....	50
6.1.2	Mapa de procesos.....	52
6.1.3	Caracterización de los procesos	53
6.2	PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA CALIDAD	58
6.2.1	Misión.....	62
6.2.2	Visión	62
6.2.3	Política de Calidad	62
6.2.4	Objetivos de calidad.....	63
6.2.5	Indicadores de Gestión	64
6.3	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	67
6.3.1	Estructura Documental.....	67
6.3.2	Desarrollo de la Documentación	73
7	IMPLEMENTACION.....	78
7.1	DIVULGAR Y SOCIALIZAR LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC A IMPLEMENTAR	79
7.1.1	Procesos del sistema de gestión de calidad	80

7.1.2	Política y objetivos de la calidad.....	81
7.1.3	Documentos del SGC.....	81
7.1.4	Indicadores de los procesos.....	82
7.2	Control de Documentos y Control De Registros	82
7.3	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	83
7.4	SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	83
8	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	85
8.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	86
8.1.1	Requisitos de los Clientes, Usuarios o Beneficiarios.....	87
8.1.2	Medición y Seguimiento a los Procesos.....	90
8.2	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	91
8.3	AUDITORÍAS INTERNAS	91
8.3.1	Planificación y preparación de la auditoría interna	92
8.3.2	Ejecución de la auditoría interna	94
8.3.3	Informes de cierre y Plan de acción de mejora	94
9	SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	97
9.1	PROGRAMACIÓN DE LAS SOCIALIZACIONES Y CAPACITACIONES .	97
9.2	DESARROLLO DE LAS SOCILIZACIONES Y CAPACITACIONES.....	98
9.3	RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES	100
10	RESULTADOS ALCANZADOS EN EL PROYECTO	101
	CONCLUSIONES	103
	RECOMENDACIONES	105
	BIBLIOGRAFIA.....	106

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Número De Funcionarios	9
Tabla 2 Normatividad para el proceso de Implementación	27
Tabla 3 Estructura de las tablas con orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno	30
Tabla 4 Normatividad Asociada	31
Tabla 5 Fase De Diagnóstico.....	35
Tabla 6 Diagnostico Sistema De Gestión De Calidad Alcaldía Municipal De Piedecuesta	36
Tabla 7 Informe Final De Diagnostico.....	37
Tabla 8 Fase De Planeación.....	41
Tabla 9 Fase De Diseño	50
Tabla 10 Capacitaciones Programadas	97
Tabla 11 Comités De Calidad Realizados.....	99
Tabla 12 Cumplimiento De Los Objetivos Del Proyecto.....	101

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Organizacional	10
Figura 2 Estructura Organizacional Despacho Del Alcalde	11
Figura 3 Estructura Organizacional Secretaria General y de Gobierno	12
Figura 4 Estructura Organizacional Secretaria de Planeación	13
Figura 5 Estructura Organizacional Secretaria de Hacienda	14
Figura 6 Modelo de Gestión de Calidad Basado en Procesos	17
Figura 7 Ciclo PHVA	26
Figura 8 Mapa De Procesos	53
Figura 9 Formato De Caracterización De Procesos	54
Figura 10 Formato Indicadores De Gestión	66
Figura 11 Estructura Documental	68
Figura 12 Formato Para Procedimientos	74
Figura 13 Fase De Implementación	79
Figura 14 Fase De Evaluación	86
Figura 15 Encuesta De Satisfacción De Clientes	88
Figura 16 Formato De Peticiones, Quejas Y Reclamos	89
Figura 17 Lista De Verificación	93

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. Encuesta Diagnostico	107
ANEXO B. Actas y Resoluciones	136
ANEXO C. Plan de Comunicaciones	143
ANEXO D. Plan Detallado Del Proyecto De Implementación	145
ANEXO E. MIO Matriz de Indicadores Por Objetivo	152
ANEXO F. MDC Manual de Calidad	164
ANEXO G. Listado Maestro de Documentos	192
ANEXO H. Programa de Auditorias	202
ANEXO I. Planes De Auditoria	204
ANEXO J. Informes de Auditoría	207
ANEXO K. Planes de Mejoramiento	219
ANEXO L. Formato para Revisión por la Dirección	231
ANEXO M. Listados de Asistencia a capacitaciones	236

RESUMEN

TÍTULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA, SANTANDER SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP-1000:2004.*

AUTOR: JUAN CAMILO GUTIÉRREZ.**

PALABRAS CLAVES: NTCGP 1000-2004, SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, PROCESO.

DESCRIPCIÓN:

Por medio del Decreto 4110 de 2004 el gobierno nacional adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2004, mediante la cual se determinan las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad. Esta norma es de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte de las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del poder y de otras entidades prestadoras del servicio, dentro de las cuales se encuentra la Alcaldía de Piedecuesta.

El sistema de gestión de calidad en la alcaldía Municipal de Piedecuesta, está fundamentado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Cada uno de los elementos del sistema de gestión de la calidad se orienta a las disposiciones establecidas en el círculo. El sistema de gestión de la calidad implementado en la organización es un mecanismo de competitividad, ya que constituye una herramienta práctica para la alta dirección, al contribuir de una manera elemental en la organización a través del control de las operaciones.

Para lograr este objetivo y evitarse sanciones tanto económicas como sociales se realizó un diagnóstico inicial a la entidad con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma, a partir del cual se elaboró una programación de actividades de sensibilización y capacitación del personal. Posteriormente se diseñó, documentó, implementó y se evaluó su cumplimiento a través de la realización de Auditorías Internas que permitieron identificar las falencias del sistema y mejorarlos por medio de la adopción de planes de mejora.

* Proyecto de grado.

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela Industriales y Empresariales, Director de Proyecto: Ingeniera Siomara Hernández Sánchez

SUMMARY

TITLE: DESING, DOCUMENTATION, IMPLEMENTACION AND EVALUATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR THE PIEDECUESTA MUNICIPALITY MAYORALTY BASED ON NTC GP-1000:2004 NORM.*

AUTHOR: JUAN CAMILO GUTIÉRREZ.**

KEY WORDS: NTCGP 1000-2004, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, PROCESSES.

DESCRIPTION:

Through Decree 4110 of 2004, the government adopted the National Standard Technical Quality in Public Administration NTCGP 1000-2004, which defines the general and minimum requirements for establishing, documenting, implementing and maintaining a Management System Quality. This rule is mandatory implementation and compliance of the entities and agencies in the executive branch of power and other service providers, among which is the Piedecuesta Municipality Mayoralty.

The system of administration of quality in the Piedecuesta Municipality, it is based in the cycle PHVA (to Drift, to make, to Verify and to Act). Each one of the elements of the system of administration of the quality is guided to the disposition settled down in this circle. The system of administration of the quality implemented in the organization is a mechanism of competitiveness, since it constitutes a practical tool for high address, when contributing in an elementary way in the organization through the control of the operations.

To achieve this target and avoid both economic and social sanctions it was done initial state diagnosis of the company to check the fulfillment of the demands that are including in the Norm. After this diagnosis, the author of this document was able to make a schedule of the activities necessaries to accomplish the awareness and training of the staff and employs, in the areas of interest. Then, it was designed, documented, implemented an evaluated the compliance of the all the statements defined at the beginning of the process, all through Inside Audits. This allowed the identification of the systems troubles and so, takes improvement plans.

* Grade Project.

** Faculty of Physicist – Mechanic Engineering. Schedule Industrial and Business Studies, Project Director: Engineer Siomara Hernández Sánchez

INTRODUCCION

En la actualidad la globalización de los mercados han establecido a la calidad en los productos o servicios como uno de los aspectos más relevantes y trascendentales para conseguir el éxito de una empresa en el mercado. El impacto de esto radica en que las empresas han tenido que concentrar esfuerzos en satisfacer a clientes más exigentes y con gustos más especializados que cuentan con muchas más opciones de elección y que han perdido fidelidad a la hora de adquirir un servicio. Por tal motivo las organizaciones de hoy deben mejorar sus procesos a través de la innovación y la calidad inherente a los productos o servicios ofrecidos.

De esta manera los Sistemas de Gestión de la Calidad son hoy una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios; se debe tener en cuenta que es necesario concebir una organización en el marco conceptual de la gestión de la calidad, que tiene como propósito que ésta se desarrolle de manera sistemática y armónica, entendido este desarrollo como el logro de la mayor satisfacción social de las necesidades de la comunidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad nace en las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público, por medio de la Ley 872 de 2003, la cual se convirtió en un mandato legal para que los organismos y entidades del Estado lo adopten. Por ende, el gobierno nacional expidió el Decreto 4110 de 2004 que adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública NTC GP-1000:2004 y el cual fija un PLAZO MAXIMO de cuatro años a partir del 9 de diciembre de 2004 para la implementación de dicha norma, prorrogado un año más para aquellas que por motivos demostrados lo requieran.

“El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado”¹.

En este proyecto se describe el diseño, la documentación, implementación y evaluación del Sistema de gestión de calidad para la alcaldía de Piedecuesta, Santander, bajo los lineamientos de la norma NTC GP 1000-2004, en aras de enfocar sus procesos hacia la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo, dando cumplimiento a las estrategias planteadas por el gobierno nacional para mejorar y mostrar evidencia de la transparencia en la administración pública.

¹ Tomado del SENA: Curso Virtual ISO 9000, Módulo Fundamentación del Sistema de Gestión de la Calidad, Norma NTCGP 1000:2004

JUSTIFICACION

A partir de las políticas sociales y económicas de la Alcaldía de Piedecuesta, plasmadas en el Plan de Desarrollo, con énfasis y prioridad en el mejoramiento constante de la calidad de vida de la comunidad Piedecuestana, se requiere una renovación de concepto de administración municipal que se convierta en el eje de comunicación para la ciudadanos como individuos que reclaman un ámbito de acción propio, junto con las sociedades y agremiaciones formadas por estos mismos.

Además, deberá ser factor estratégico de progreso asumiendo el proceso de globalización, de avance de nuevas tecnologías y la mejora de la calidad de los servicios que se prestan de tal manera que asegure el progreso sostenible evitando la exclusión de sus propios grupos sociales.

Desde esta perspectiva la administración municipal se ha comprometido con la comunidad a ofrecer la mayor eficiencia, transparencia y participación de la ciudadanía en los servicios que presta, en la atención de las expectativas de los beneficiarios y usuarios, y el mejoramiento de las condiciones sociales y económicas, cumpliendo con lo establecido en la Ley 872 de 2003 y Decreto 4110 de 2004.

Por esta razón la Alcaldía Municipal de Piedecuesta ha planteado la oportunidad de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, como herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social.

1 DESCRIPCION DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar, implementar y evaluar un SGC en LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA, SANTANDER, basado en los requisitos de la Norma NTC GP-1000:2004.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC GP-1000:2004 que permita identificar el estado actual de la empresa, 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 DE PIEDECUESTA, SANTANDER en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar los procesos desarrollados en LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA, SANTANDER por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTC GP-1000:2004.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA, 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 auditorías.

1.3 ALCANCE

El alcance del proyecto va hasta el diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC GP-1000:2004. Contempla la realización de 2 auditorías internas con la elaboración e implementación de sus respectivos planes de mejoramiento.

2 PRESENTACION DE LA ENTIDAD

2.1 INFORMACIÓN BÁSICA

Alcaldía Municipal de Piedecuesta, Departamento de Santander

Alcalde Municipal: Jorge Armando Navas Granados

Ubicación palacio municipal: Cra. 7 No. 9 – 43 Piedecuesta, Santander

Teléfono: (7) 6561529

Pagina Web: www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co

Piedecuesta se encuentra en lugar privilegiado de Santander, entre una hermosísima vegetación, a 6.59:06” de latitud norte y 71.01:17” de longitud al este del meridiano de la capital Colombiana; limita por el Norte con Florida blanca y Tona, por el sur con Aratoca, los Santos y Cepita; por el occidente con Girón y parte de los Santos; por el oriente con Santa Bárbara.

Su extensión es de 493 Km² a la altura de 1005 m sobre el nivel del mar; presenta un relieve sobre un gran valle interrumpido por el cerro de la Cantera, cortado por el río Chicamocha en el sector de pescadero; regado por los ríos de Oro, Hato, Manco y está ubicado al pie de un ramal de la cordillera Oriental².

La alcaldía de Piedecuesta, Santander, Número de Identificación Tributaria NIT 890205383-6, se encuentra ubicado en el parque principal del municipio, carrera 7 No. 9-43, entre la iglesia del perpetuo socorro, ubicada en la calle 9 con carrera 7 y la iglesia San Francisco Javier, ubicada en la carrera 7 con calle 10. Esta es presidida por el actual alcalde del municipio, el señor Jorge Navas Granados.

² Investigación y Redacción: Diego Suárez y Aldemar Sarmiento, www.piedecuestanos.com

2.2 RESEÑA HISTÓRICA

El área geográfica del Municipio de Piedecuesta, en especial lo que es el área de la Mesa de los Santos, Piedecuesta y Floridablanca fueron las áreas en que se ubicaron los primeros pobladores denominados Guanes, que posteriormente se desplazaron hacia el Centro y Sur del Departamento, de rasgos caucásicos que pertenecían al grupo de los Chibchas.

Piedecuesta, fue fundada el 26 de julio de 1776 por el padre José Ignacio Zabala. Sus caneyes, trapiches, balnearios y la tradición educativa y cultural de sus habitantes, caracterizan esta noble población, así como la fuerte tradición religiosa, expresada en el fervor con que se celebra la Semana Santa.

El municipio de Piedecuesta se encontraba conformado por un sector urbano y otro sector rural. El sector rural por sus ventajas climáticas ha dependido siempre económicamente por su agricultura, piscicultura, avicultura, ganadería, etc., siendo estas industrializadas y comercializadas ocupándose en estas prácticas laboralmente un alto grado de porcentaje por no decir que la totalidad la mano de obra campesina.

El sector urbano hace aproximadamente 30 años estaba compuesto por hoy llamado el casco antiguo. Dependiendo económicamente del proceso del tabaco, la panela, el fique, la construcción y el comercio en general. En estas actividades existía una alta ocupación de la mano de obra Piedecuestana calificada que era muy poca y no calificada que representaba su mayoría. Por estas razones en ese entonces existía más seguridad social, más empleo y un pueblo muy tranquilo.

Hoy por hoy han transcurrido 30 años y la zona urbana creció notablemente, sintiéndose una transformación, fruto del crecimiento urbanístico desordenado creándose un nuevo municipio con más población de otras culturas laborales y habitacionales, palpándose la creación de un dormitorio en el municipio. Estas

nuevas gentes en su gran parte no encuentran ocupación laboral y las pocas que han encontrado, reemplazaron la mano de obra existente. Es por eso que en este orden de ideas hemos encontrado como conclusión una proporción considerable de desempleados muy por encima del índice nacional, a la cual se le debe buscar una estrategia de empleo para disminuir este índice.

El Municipio de Piedecuesta busca convertirse en un territorio competitivo del nivel regional, en los sectores de la producción agropecuaria diversificada, tecnológico y turismo ecológico de aventura y deportivo, permitiendo a sus habitantes mantener un bienestar social dentro de un territorio agradable y cohesionado institucionalmente para lograr un desarrollo individual y colectivo sostenible.

Piedecuesta le apunta al desenvolvimiento de una serie de acciones compatibles con la recuperación de las condiciones de habitabilidad, logrando el desarrollo autosostenible mediante un crecimiento pausado pero eficaz y cimentado en la excelencia de vivienda, servicios públicos, infraestructura, equipamiento y espacio público, atributos soportados por la cohesión social, la gobernabilidad y alta calidad ambiental.

2.3 MISIÓN

“Proporcionar las condiciones necesarias en procura del mejoramiento del bienestar y la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Piedecuesta, mediante la prestación oportuna, equitativa y eficiente de bienes, servicios y la elaboración y adopción de planes, programas y proyectos de desarrollo, articulando los diferentes actores generadores del desarrollo, para el logro de alianzas que permitan fortalecer al Municipio como un territorio de dimensión cultural, social, económica, agrícola, tecnológica, ambiental y democráticamente justo e igualitario. Apoyados en una óptima administración de los recursos financieros y tecnológicos, con personal idóneo y alto nivel de innovación, desarrollando procesos de mejoramiento continuo al servicio de la comunidad.”

2.4 VISIÓN

“En el año 2015, el Municipio de Piedecuesta busca consolidarse como modelo a nivel departamental en los sectores de producción de sistemas hídricos, de producción agropecuaria diversificada, desarrollo tecnológico, turismo ecológico de aventura y deportivo; basados en los principios de transparencia, transformación cívica, eficiencia económica, solidaridad, equidad, responsabilidad y confiabilidad, cimentados en una cultura de calidad, comprometidos con el mejoramiento continuo de los procesos, permitiendo a sus habitantes mantener un bienestar social dentro de un territorio agradable y cohesionado institucionalmente para lograr un desarrollo individual y colectivo sostenible.”

2.5 NUMERO DE TRABAJADORES

La alcaldía Municipal de Piedecuesta se divide en 5 secretarías como son: Secretaría de Planeación, Secretaría de Hacienda y del Tesoro, Secretaría General y de Gobierno, Secretaría de Desarrollo Social y la recientemente creada Secretaría de Educación. A su vez cada secretaría tiene a su cargo grupos de trabajo de acuerdo a las diferentes temáticas sociales y administrativas. La Tabla 1 relaciona el número de funcionarios por secretaría.

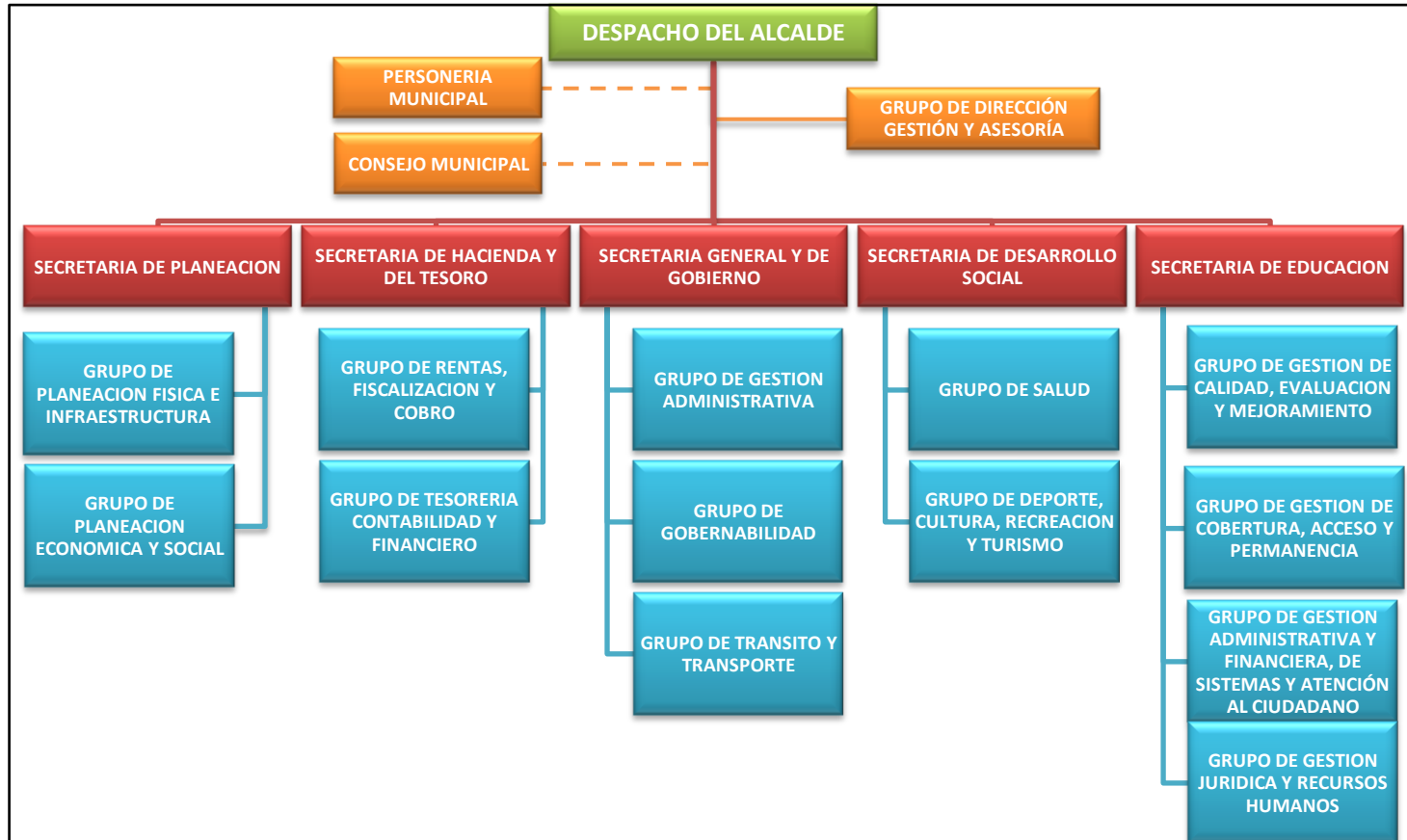
Tabla 1 Número De Funcionarios

NIVEL	Secretaría privada	SECRETARIAS					TOTAL
		Planeación	Gobierno	Hacienda	Desarrollo	Educación	
Directivo	1	1	1	1	1	1	6
Asesor	1	2	0	0	0	0	3
Profesional	5	14	25	12	12	6	74
Técnico	0	5	1	0	0	0	6
Asistencial	16	31	34	23	31	4	139
TOTAL	23	53	61	36	44	11	228

Fuente: Grupo de Gestión Administrativa Alcaldía de Piedecuesta.

2.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1 Estructura Organizacional



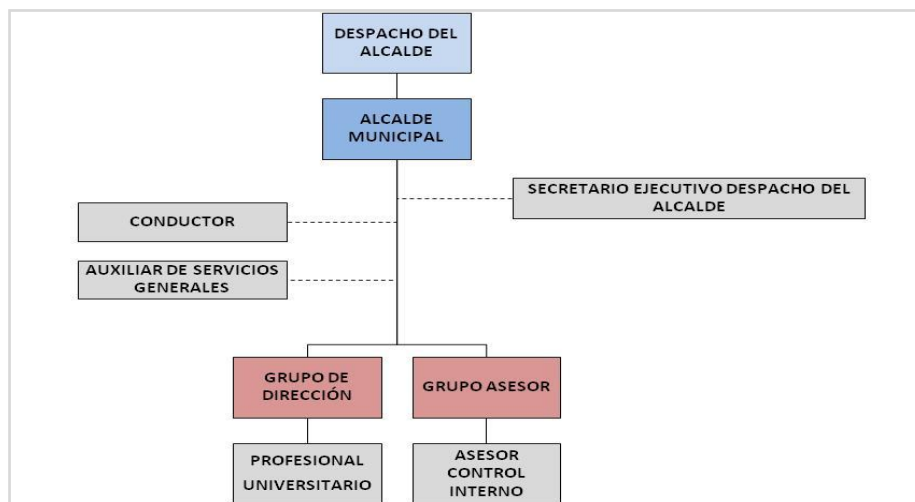
Fuente: Grupo de Gestión Administrativa Alcaldía de Piedecuesta

El Figura 1 muestra la estructura organizacional de la Alcaldía, la cual es detallada a continuación.

2.6.1 Despacho del Alcalde

El Figura 2 muestra la estructura organizacional del Despacho del alcalde.

Figura 2 Estructura Organizacional Despacho Del Alcalde



Fuente: Grupo de Gestión Administrativa Alcaldía de Piedecuesta

2.6.1.1 Objetivos

- Orientar y definir lineamientos, políticas, estrategias y competencias en los sectores para la prestación de los servicios públicos, de vivienda, desarrollo del sector agropecuario, transporte, ambiental, deporte y recreación, cultura ciudadana, promoción del desarrollo, atención a grupos vulnerables, equipamiento municipal, desarrollo comunitario, fortalecimiento Institucional, justicia social, restaurantes escolares y empleo, sistema general de participaciones y aquellas que determina la ley; la construcción de obras que demande el progreso local; el ordenamiento del desarrollo territorial; la

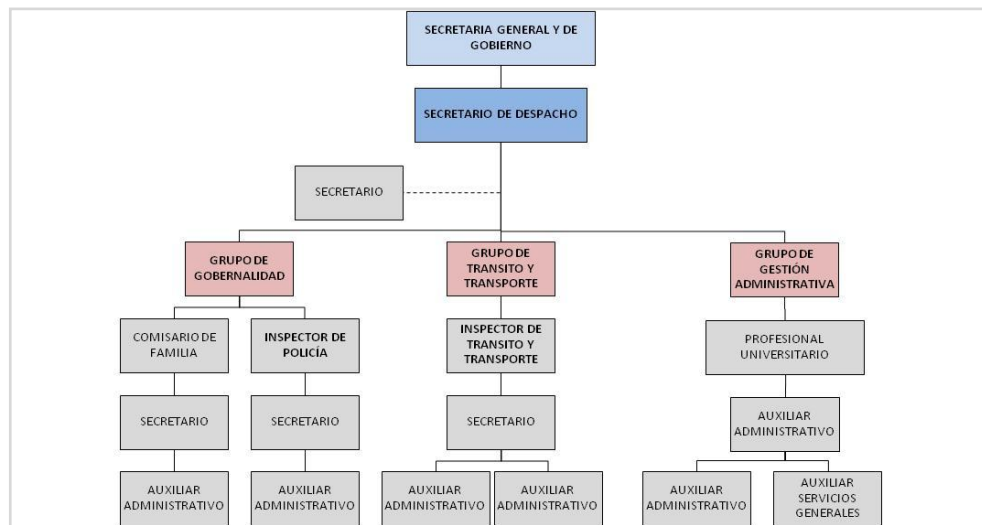
promoción de la participación ciudadana; el mejoramiento social y cultural de los habitantes y demás funciones que le sean asignadas por la Constitución y las leyes.

- Coordinar y direccionar las demás dependencias que hacen parte de la estructura administrativa municipal del nivel central y descentralizado.

2.6.2 Secretaria General y de Gobierno

El Figura 2Figura 1 muestra la estructura organizacional de la Secretaría General y de Gobierno.

Figura 3 Estructura Organizacional Secretaria General Y De Gobierno



Fuente: Grupo de Gestión Administrativa Alcaldía de Piedecuesta

2.6.2.1 Objetivos

- Asesorar al alcalde en la formulación, fijación, ejecución y coordinación de políticas y programas relacionados con la conservación del orden público, el desarrollo y participación de la comunidad y ejercer el control sobre el tránsito y transporte, precios, pesas, medidas, rifas, juegos y espectáculos y la supervisión de la vivienda.

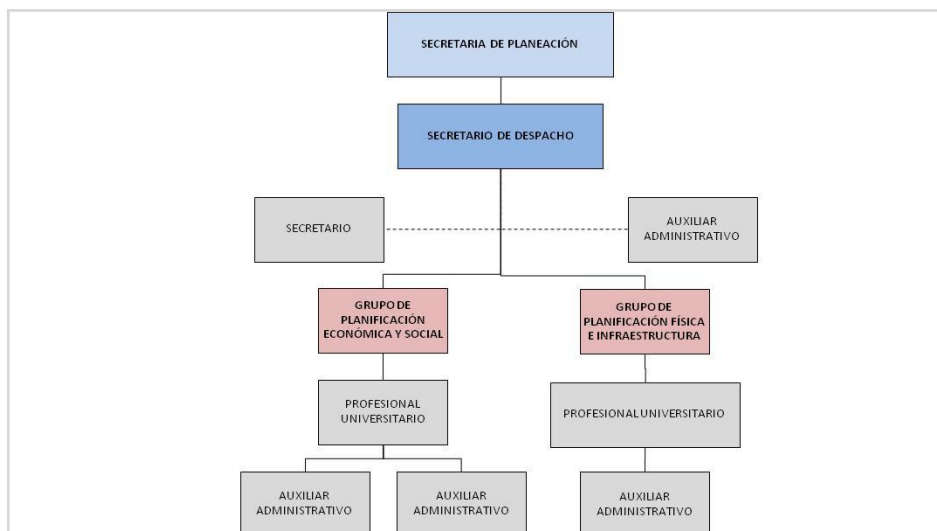
Conocer y administrar los programas de manejo de los recursos humanos, del manejo de la información y el archivo; mantener líneas de coordinación al interior de la administración.

- Regular el servicio de transporte público, entendido éste como una actividad encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios, sujetos a una contraprestación económica.
- Conocer y administrar los procesos de gobernabilidad y de participación ciudadana.

2.6.3 Secretaria de Planeación

El Figura 4 muestra la estructura organizacional de la Secretaría de Planeación.

Figura 4 Estructura Organizacional Secretaria De Planeación



Fuente: Grupo de Gestión Administrativa Alcaldía de Piedecuesta

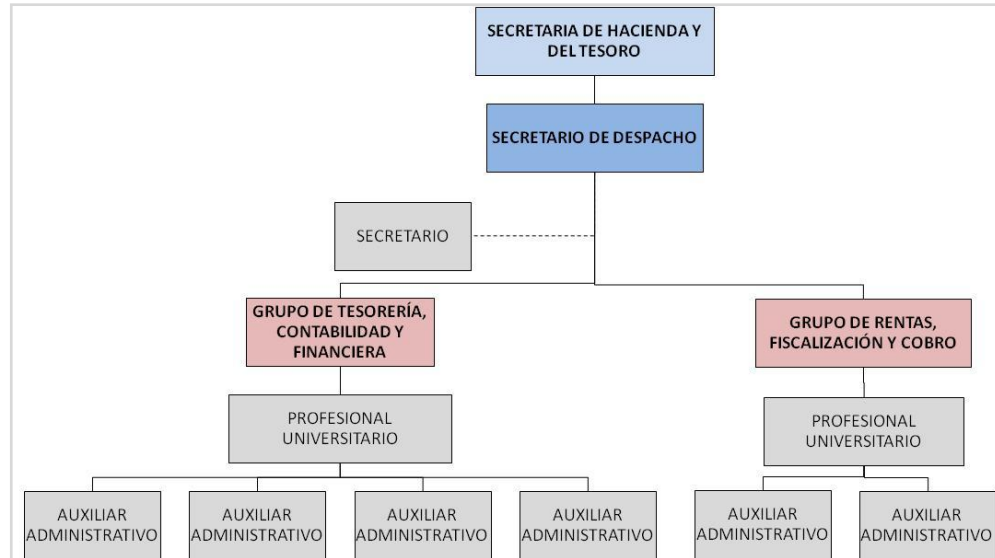
2.6.3.1 Objetivos

- Elaborar el plan de desarrollo, proyectos y estudios en diferentes áreas para el desarrollo integral del municipio.
- Dirigir y coordinar la elaboración de los planes de acción.
- Dirigir el SISBEN.
- Adoptar y hacerle seguimiento al Plan Básico de Ordenamiento Territorial.

2.6.4 Secretaria de Hacienda

El Figura 4Figura 1 muestra la estructura organizacional de la Secretaría de Hacienda.

Figura 5 Estructura Organizacional Secretaria De Hacienda



Fuente: Grupo de Gestión Administrativa Alcaldía de Piedecuesta

2.6.4.1 Objetivos

- Asesorar al Alcalde en la formulación de políticas financieras, fiscales y económicas, en el fortalecimiento de la estructura tarifaria dentro de los principios de la equidad, igualdad para todos los sectores de acuerdo a los entes reguladores, encargarse del recaudo de los ingresos y pagos de las obligaciones a cargo del municipio.
- Velar por el desarrollo de la secretaría de hacienda dentro de un entorno productivo al ritmo de su futuro.
- Organizar y dirigir el recaudo de rentas, tasas y contribuciones en el fortalecimiento de la estructura tarifaria dentro de los principios de la equidad, igualdad para todos los sectores de acuerdo a los entes reguladores, de los procesos de adquisición y suministro de los recursos materiales, de la organización y consecución de los bienes muebles e inmuebles del municipio.

3 MARCO TEORICO

3.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.³

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

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

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

³ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009, pp. 1

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

Figura 6 Modelo de Gestión de Calidad Basado en Procesos



Fuente: Autor del Proyecto

El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 6 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8 de la Norma. Esta figura muestra que las partes interesadas

juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos.

3.2 BENEFICIOS POR LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD⁴

a) Genera beneficios económicos a partir de:

- El dominio y la gestión eficaz y eficiente de los requisitos y compromisos contractuales y legales aplicables en cuanto a los productos ofrecido
- Ahorros generados a partir de la optimización y nacionalización de los procesos
- La nacionalización de los costos ocasionados por incumplimientos de obligaciones, indemnizaciones y seguros, entre otros, relacionados con términos contractuales.
- Una cultura de enfoque hacia el cliente que facilita el manejo de los momentos de verdad y el cumplimiento de las obligaciones con los clientes
- El tratamiento consistente de las no conformidades considerando tanto la acción de bloqueo para no aumentar el problema, como sobre el efecto inmediato y sobre las causas para asegurar que no haya recurrencia en las fallas
- La gestión técnica y de planificación de productos y procesos, con sus implicaciones tanto en la identificación y prevención de riesgos, como en la

⁴http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/hermesoft/portallG/home_9/recursos/01_general/contenidos/09082007/beneficiosdelsgc.jsp

- identificación de alternativas que generen mayor valor agregado y sean menos costosas en cuanto a materiales, productos y procesos
- b) Facilitar las actividades de planificación, control, seguimiento, corrección, auditoria y revisión para asegurar al mismo tiempo que la Política de Calidad se aplica y que el Sistema de Gestión de la empresa sigue siendo adecuado
 - c) Identificar las prioridades y fijar objetivos de calidad alineados con la estrategia de la empresa
 - d) Mejorar las relaciones con los clientes y usuarios a partir de la confianza que genera la certificación
 - e) Asegurar las competencias y la gestión proactiva y de mejora, con respecto a los elementos claves de desempeño de la organización, focalizados hacia el cliente y alineados con la estrategia organizacional
 - f) Acceder a mercados competitivos que exigen un SGC acorde con los requisitos de la norma ISO 9001, como condición contractual o mínima de acceso
 - g) Beneficios que obtiene el personal de la empresa con un Sistema de Gestión de la Calidad
 - Adquirir conciencia y cultura para tener comportamientos focalizados hacia el cliente
 - Participar activamente en acciones específicas que apoyan y promueven la mejora continua en el desempeño

- Desarrollar conocimientos y habilidades en cuanto a Gestión de Calidad en lo relacionado con la prevención, control y la planificación de productos y procesos.

3.3 EVOLUCION HISTORICA DE LA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO⁵

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

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

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

⁵<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/evolucioncalidad>

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

Por estas razones, se aprobó en Comisión Primera que en lugar de aplicar la norma ISO 9001 con carácter obligatorio, fuera el mismo Estado el que formulara una norma técnica de calidad para la gestión pública. Ésta se expediría por medio de un Decreto o reglamento, y en su elaboración el Gobierno se podrá apoyar en normas internacionales existentes sobre el tema. De otra parte, aunque en la ponencia para primer debate se había propuesto un sistema de certificación y Auditoría propio en cabeza del Estado, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, después de consultar varias opiniones expertas en el tema, se advirtió que implementar el Sistema de Certificación y de Auditoría implicaba importantes costos al Estado, para preparar y contratar el personal que tendría que llevar a cabo tales certificaciones en tantas entidades. Costos que no es posible asumir bajo la actual situación fiscal del país.

Por eso, se propuso y así se aprobó durante el debate en la Comisión Primera del Senado, que el Estado no realice de manera imperativa tal certificación. Esto no resta obligatoriedad a la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ya que al ser la norma técnica expedida por Decreto de obligatorio cumplimiento, existe la posibilidad de demandar su cumplimiento por la vía contencioso-administrativa.

También es claro que al imponer una consecuencia disciplinaria en el parágrafo 1° del artículo 2° a la dirección que no aplique el sistema que garantiza que las directivas de las entidades hagan todo lo posible por cumplir el Decreto. Y siempre será posible ejercer control político en caso de que las entidades obligadas incumplan esta exigencia legal y reglamentaria. De todas maneras ésta quedará como opcional cuando las entidades lo consideren pertinente y cuenten con los

recursos necesarios para hacerlo ante las entidades certificadoras acreditadas como tal en el país.

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

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

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

Por último, Frente a lo anterior se expidió el decreto 4485 del 18 de Noviembre de 2009 para actualización de la NTCGP 1000, dicha descripción se encuentra en el numeral 3.7 de este proyecto.

3.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS⁶

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

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

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

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

c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los

⁶ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009, pp. 3

particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.

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

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

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

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

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

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

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

3.5 COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO⁷

En el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades estatales: el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, del cual se ocupa específicamente esta norma³.

Tanto los Sistemas de Gestión como los de Control Interno son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento de la acción de las diversas organizaciones que los implementen. Por lo general, estos Sistemas se soportan en elementos comunes los cuales deberían ser identificados en etapas tempranas de la implementación, a fin de evitar que se dupliquen esfuerzos.

Los tres Sistemas permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos dentro del contexto de las entidades del Estado. Por lo anterior, la planeación y formulación articulada debe ser coherente con el uso de herramientas para evitar la duplicidad de acciones para el logro de los objetivos comunes. El Anexo B presenta una tabla comparativa de estos tres Sistemas.

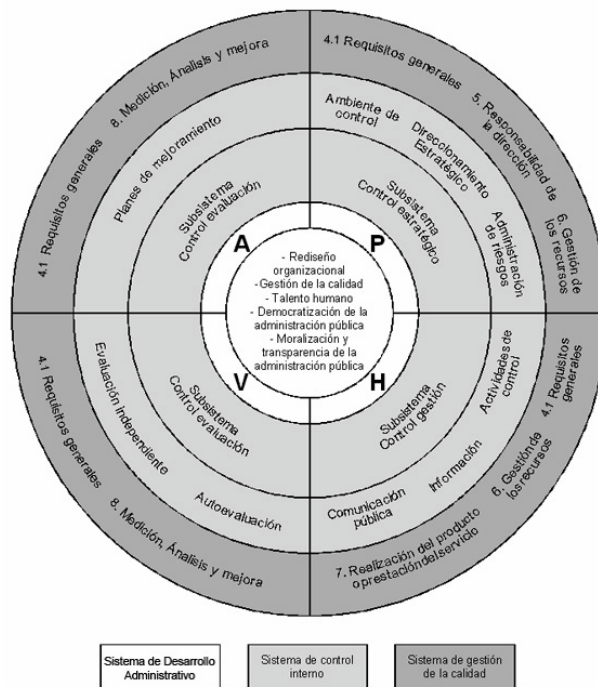
⁷ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009, pp. 4

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

El Sistema de Desarrollo Administrativo centra su propósito en la planeación de la gestión estatal del orden nacional; el Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la gestión; y el Sistema de Gestión de la Calidad se enfoca a la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de las entidades.

Así mismo, es necesario resaltar que la articulación entre estos tres sistemas está caracterizada por la adopción de un modelo basado en la gestión por procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo PHVA. (Véase la Figura 7).

Figura 7 Ciclo PHVA



Fuente: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009

Es importante precisar que el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública no implica la implementación total del Modelo Estándar de Control Interno y/o del Sistema de Desarrollo Administrativo, no obstante aporta a su cumplimiento

3.6 MARCO LEGAL

La Tabla 2 señala la normatividad por la cual se rige Alcaldía de Piedecuesta, Santander en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 2 Normatividad para el proceso de Implementación

NORMATIVIDAD	ENUNCIADO	TIPO (Nacional o Departamental)	ARTICULOS
Ley 872 del 30 de Diciembre de 2003. Congreso de la República de Colombia ⁸	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.	Nacional	Todos
Ley 87 del 29 de Noviembre de 1993 Congreso de la República de Colombia ⁹	Por la cual se establecen normas para el Ejercicio del control interno en las entidades y Organismos del estado y se dictan otras Disposiciones'	Nacional	Todos
Decreto 4110 del 9 de Diciembre de 2004, Presidencia de la República de Colombia ¹⁰	Por la cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Nacional	Todos
Decreto 4485 del 18 de Noviembre de 2009 ¹¹	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.	Nacional	Todos

Fuente: Autor del proyecto

⁸ http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/sigma/documentos/Ley_872_de_2003.pdf

⁹ [http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/sigma/documentos/ley_87_1993NORMAS_EJERCICIO CONTROL_INTERNO.pdf](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/sigma/documentos/ley_87_1993NORMAS_EJERCICIO_CONTROL_INTERNO.pdf)

¹⁰ http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/sigma/documentos/DECRETO_4110_DE2004.pdf

¹¹ <http://www.ejercito.mil.co/?idcategoria=236900#>

3.7 ACTUALIZACION DE LA NORMA NTCGP 1000 VERSION 2004 A 2009¹²

Durante el 2009 el departamento adelanto la primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública con el fin de facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Para el desarrollo de este proceso se contó con la cooperación del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, en su calidad de órgano asesor del Gobierno Nacional en materia de normalización técnica (Decreto 2269/93), al igual que la de otras cinco entidades en representación de la academia, los ministerios, las empresas prestadoras de servicios públicos, empresas industriales y comerciales del estado y la representación de las entidades del orden territorial. Frente a este proceso tanto el DAFP como el ICONTEC pusieron en consideración el proyecto de norma correspondiente a la primera actualización en sus páginas WEB, por un período denominado consulta pública durante dos meses. Frente a lo anterior se expidió el decreto 4485 del 18 de Noviembre de 2009 para actualización de la NTCGP, en la cual las entidades contarán con un plazo hasta el 14 de noviembre del 2010 para realizar todos los ajustes necesarios para adaptarse a la nueva versión de la norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009. Vale aclarar que el plazo señalado no es óbice para que las entidades que quieran realizar todos los ajustes necesarios para adaptarse a la nueva versión puedan hacerlo antes de la fecha señalada.

¹² http://www.dafp.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=143

3.8 ACLARACIONES RELATIVAS A LA PRIMERA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA¹³

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

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

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

Bajo este enfoque, esta primera actualización de la Norma incluye recuadros con orientaciones y recomendaciones sobre los aspectos comunes de los dos sistemas, los cuales se ilustran con el fin de promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos. Su inclusión no ha sido concebida para su uso en certificación y no se debe considerar que estos recuadros sean requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

¹³ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009, pp. 7

Los cuadros están ubicados debajo de los numerales particulares o capítulos generales para los cuales se han identificado aspectos comunes. Su estructura se describe en la Tabla 3.

Tabla 3 Estructura de las tablas con orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno

Nombre de la sección	Contenido
<i>Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Subsistema, componente o elemento del Modelo Estándar de Control Interno para el cual se ha identificado que existen aspectos comunes con el requisito de</i>
<i>Norma Técnica de Calidad en la</i>	<i>Identificación del numeral en donde se encuentra el requisito de la Norma Técnica de</i>
<i>Intencionalidad del Modelo</i>	<i>Finalidad general del Subsistema, componente o elemento específico bajo la perspectiva del Sistema de Control Interno.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la</i>	<i>Propósito general del requisito específico de la Norma Técnica de Calidad en la</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<i>Orientación sobre particularidades que son aplicables a los dos sistemas y que es recomendable articular y trabajar de manera unificada. Esta orientación se da para los numerales y requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión</i>

Fuente: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009

3.9 NORMATIVIDAD ASOCIADA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN ESTA NORMA¹⁴

Las entidades tienen la responsabilidad de investigar la normatividad vigente que les es aplicable. La Tabla 4 presenta parte de la normatividad asociada con los temas tratados en cada capítulo de la presente norma. No es un listado exhaustivo, detallado o específico, por tanto, no está completo y su inclusión en la presente norma se hace sólo con propósitos de orientación.

Cuando una norma se relacione con numerales de los cuales dependan otros subnumerales, debe entenderse que éstos también se incluyen dentro de la correspondencia identificada.

¹⁴ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009, ANEXO A (Informativo)

Tabla 4 Normatividad Asociada

Norma Técnica de Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de		Normatividad relacionada
Tema	Núm	
Gestión documental	4.2	Ley 594 de 2000 Decreto Nacional 4124 de 2004 Decreto Nacional 998 de 1997 Acuerdo 07 de 1994 del Archivo General de la Nación Acuerdo 09 de 1995 del Archivo General de la Nación Acuerdo 56 de 2000 del Archivo General de la Nación Acuerdo 60 de 2001 del Archivo General de la Nación Acuerdo 38 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 39 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 41 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 42 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 27 de 2006 del Archivo General de la Nación
Control de documentos	4.2.3	Ley 594 de 2000 Acuerdo 07 de 1994 del Archivo General de la Nación Acuerdo 09 de 1995 del Archivo General de la Nación Acuerdo 56 de 2000 del Archivo General de la Nación Acuerdo 60 de 2001 del Archivo General de la Nación Acuerdo 38 de 2002 del Archivo General de la Nación
Control de documentos	4.2.3	Acuerdo 39 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 41 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 42 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 27 de 2006 del Archivo General de la Nación
Responsabilidad de la dirección	5	Ley 87 de 1993
Compromiso de la dirección	5.1	Ley 87 de 1993
Enfoque al cliente	5.2	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001
Planificación	5.4	Ley 87 de 1993
Objetivos de la calidad	5.4.1	Ley 152 de 1994
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5.4.2	Ley 1151 de 2007 Decreto 1826 de 1994 Decreto 2145 de 1999 artículo 12 Decreto 1537 de 2001 Decreto 1599 de 2005
Responsabilidad, autoridad y	5.5	Ley 489 de 1998
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Ley 489 de 1998 Ley 87 de 1993
Revisión por la dirección	5.6	Ley 489 de 1998

Gestión de los recursos	6	Ley 152 de 1994 Norma orgánica de presupuesto Decreto 111 de 1996 Ley 136 de 1994 Ley 617 de 2000 Ley 819 de 2003 Ley 1260 de 2008 Decreto 1333 de 1986 Decreto 2806 de 2000 Decreto 4730 de 2005 Decreto 1957 de 2007
Talento humano	6.2	Artículo 122 y 53 de la Constitución Política
Generalidades	6.2.1	Ley 443 de 1998
Competencia, toma de conciencia	6.2.2	Ley 142 de 1994 Ley 689 de 2001 Ley 909 de 2004 Decreto 1567 de 1998 Decreto 1227 de 2005 Decreto 770 de 2005 Decreto 785 de 2005 Decreto 2772 de 2005 Decreto 765 de 2005 Decreto 3626 de 2005 Ley 80 de 1993
Competencia, toma de conciencia y		Decreto 775 de 2005 Decreto 780 de 2005 Decreto 790 de 2005
Realización del producto y/o prestación del servicio	7	Ley que establece las funciones de la entidad
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Ley 962 de 2005 Decreto 4669 de 2005 Decreto 1151 de 2008 Decreto 1879 de 2008

Comunicación con el cliente	7.2.3	Ley 962 de 2005 Decreto 4669 de 2005, Decreto 1151 de 2008, Decreto 1879 de 2008 Ley 190 de 1995, Art. 54 y 55 Decreto 2232 de 1995, Art. 8º y 9º
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Ley 80 de 1993. Ley 142 de 1994
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1	Ley 689 de 2001 Decreto 2170 de 2000
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2	Ley 1150 de 2007 Decreto 066 de 2008 Decreto 2474 de 2008 Decreto 4828 de 2008 Decreto 2025 de 2009 Decreto 2447 de 2009 Decreto 3576 de 2009
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	Decreto 2269 de 2008 Capítulo V
Seguimiento y medición	8.2	Ley 152 de 1994
Satisfacción del cliente	8.2.1	Ley 190 de 1995, Art. 54 y 55 Decreto 2232 de 1995, Art. 8º y 9º
Auditoría interna	8.2.2	Ley 87 de 1993
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Ley 489 de 1998
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Ley 489 de 1998
Mejora	8.5	Ley 152 de 1994
Mejora continua	8.5.1	Ley 87 de 1993
Acción correctiva	8.5.2	Ley 87 de 1993
Acción preventiva	8.5.3	Ley 87 de 1993

Fuente: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009

4 DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 DESCRIPCION DEL DIAGNOSTICO

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 autor del proyecto y los jefes de las diferentes dependencias de la alcaldía.

Cabe resaltar que para el diagnóstico se tuvo en cuenta las fases recomendadas por el Departamento Administrativo de la función pública DAFP teniendo en cuenta que es el ente de control a nivel nacional delegado para supervisar la implementación de los sistemas de gestión de calidad bajo la Norma NTC GP 1000-2004 y del Modelo estándar de Control Interno MECI 1000-2005. La Tabla 5 Fase de diagnóstico, presenta las entradas, actividades y salidas a desarrollar en esta fase del proyecto.

Para poder darle un trámite más eficiente al proceso de diagnóstico de 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.

Tabla 5 Fase De Diagnóstico

FASE DE DIAGNÓSTICO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Alta dirección y demás Servidores Públicos con conocimientos del proceso, Normatividad legal aplicable a la entidad NTCGP1000:2004 Infraestructura física. Servicios de apoyo (transporte, comunicaciones) Documentación existente. Estructura administrativa y planta de cargos de la entidad.	<pre> graph TD A[Planificar la realización del diagnóstico] --> B[Ejecutar el diagnóstico] B --> C[Validar el Informe de diagnóstico] </pre>	Informe de diagnóstico validado

Fuente: Departamento Administrativo de Función Pública DAFP

4.1.1 Planificación del diagnóstico

Para la planificación del diagnóstico se realizó reunión el representante de la dirección, el coordinador de calidad, y representantes de las diferentes dependencias, en la cual se concretó el objetivo, alcance, agenda de la actividad de diagnóstico y recursos necesarios para que permitiera identificar el estado actual de la alcaldía respecto a los requisitos de norma. Las listas de verificación fueron propuestas por el consultor de calidad tutor del proyecto basado en las sugeridas por el Departamento Administrativo para la Función Pública DAFP. El ANEXO A presenta el formato de listas de verificación utilizadas para el diagnóstico.

4.1.2 Ejecución del diagnóstico

Al ejecutar el diagnóstico se pretendió medir cualitativamente qué tan lejos estaba la alcaldía de alcanzar los requisitos exigidos por la norma, evaluando tanto su nivel de documentación como de implementación y mejoramiento. Esta etapa corresponde a la realización de la agenda programada del diagnóstico y a la recolección de la información a través de la aplicación de listas de verificación de diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad, siguiendo el protocolo establecido donde se había especificado personas a entrevistar, fechas, horarios, lugares, etc.

Una vez ejecutado el diagnóstico se tabulan las encuestas y se les da una interpretación. La Tabla 6 evidencia los resultados de la tabulación e interpretación de las encuestas realizadas.

Tabla 6 Diagnostico Sistema De Gestión De Calidad Alcaldía Municipal De Piedecuesta

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA							
VALOR	INTERPRETACION	NUMERAL	VALOR	INTERPRETACION	NUMERAL	VALOR	INTERPRETACION
2,66	DEFICIENTE	4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	2,76	DEFICIENTE	4.1. Requisitos Generales	3,21	SATISFACTORIO
					4.2 Gestión Documental	2,31	DEFICIENTE
		5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2,68	DEFICIENTE	5.1 Compromiso de la dirección	2,72	DEFICIENTE
					5.2 Enfoque hacia el cliente	2,80	DEFICIENTE
					5.3 Política de Calidad	2,45	DEFICIENTE
					5.4 Planificación	2,67	DEFICIENTE
					5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	2,77	DEFICIENTE
		6. GESTION DE RECURSOS	2,73	DEFICIENTE	6.1 Provisión de recursos	2,23	DEFICIENTE
					6.2 Talento Humano	3,79	SATISFACTORIO
					6.3 Infraestructura	2,25	DEFICIENTE
					6.4 Ambiente de Trabajo	2,66	DEFICIENTE
		7. PRESTACION DEL SERVICIO	2,64	DEFICIENTE	7.1 Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	2,81	DEFICIENTE
					7.2 Procesos	2,95	DEFICIENTE

					relacionados con el cliente		
					7.4 Adquisición de bienes y servicios	2,32	DEFICIENTE
					7.5 Producción y prestación del servicio	2,47	DEFICIENTE
		8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	2,55	DEFICIENTE	8.1 Generalidades	2,57	DEFICIENTE
					8.2 Seguimiento y medición	2,55	DEFICIENTE
					8.3 Control de Producto no conforme	2,56	DEFICIENTE
					8.4 Análisis de datos	2,48	DEFICIENTE
					8.5 Mejora	2,60	DEFICIENTE

Fuente: Autor de Proyecto

4.1.3 Resultados del diagnóstico

De acuerdo a los hallazgos encontrados en el diagnóstico, se socializó el informe preliminar de diagnóstico con el Representante de la Dirección, el coordinador de calidad, y representantes de las diferentes dependencias con el fin de precisar detalles o aclarar inquietudes.

Durante la reunión los asistentes sugirieron cambios y ajustes pertinentes al documento y a partir de allí se realizó el diligenciamiento del informe final de diagnóstico. La Tabla 7 presenta el informe final de diagnóstico.

Tabla 7 Informe Final De Diagnóstico

INFORME FINAL DE DIAGNÓSTICO ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA
ELABORADO POR: Juan Camilo Gutiérrez, Asesor de Calidad FECHA: 28 de Enero de 2009
OBJETO Y ALCANCE
Contrastar la situación actual de los procesos llevados a cabo en la Alcaldía Municipal de Piedecuesta frente a los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2004. Abarcará las cuatro secretarías (Desarrollo Social, General y de Gobierno, Planeación y Hacienda) con sus respectivas dependencias, y la Secretaría Privada junto con sus grupos asesores.
DEBILIDADES Y FORTALEZAS
DEBILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Por tratarse de una entidad estatal se tiene una limitación en los recursos económicos disponibles para llevar a cabo plenamente la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, lo cual puede hacer más lento el proceso. • Los archivos físicos generados por las diferentes dependencias no están ajustados de acuerdo a lo estipulado en el acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001 emitido por el Archivo General de la

<p>Nación, además de que se están presentando problemas de espacio para mantener el archivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hasta la fecha, falta de participación y colaboración de los funcionarios de la Alcaldía debido a que no existe claridad sobre la magnitud de implementar un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la entidad.
<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los funcionarios de la Alcaldía han identificado la importancia de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad lo cual genera que el personal se haya comprometido y motivado a partir de la fecha. Se identificaron los requisitos de la Norma NTC GP 1000-2004 que se cumplen en la alcaldía pues se cuenta con documentos que garantizan la eficaz prestación del servicio y el cumplimiento del marco legal que aplique. El compromiso de la alta dirección por llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta. Se inició el mejoramiento y modernización del proceso de comunicación externa de la Alcaldía con la reestructuración de las operaciones de la oficina de prensa junto con los funcionarios que hacen parte de esta. Se está actualizando el sistema informático que compila toda la información producto de las operaciones del Grupo de Tesorería, Contable y Financiero y el Grupo de Rentas, Fiscalización y Cobro, lo cual agiliza los procesos llevados a cabo por la Secretaría de Hacienda.
<p align="center">DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
<p>REQUISITO 4: SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> No están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión ni se han determinado la secuencia e interacción de esos procesos. Existe un Manual de funciones actualizado según Decreto No. 0046 de Mayo 29 de 2007. No se ha establecido dentro de la Alcaldía la política y los objetivos de calidad, ni tampoco existe un manual de Calidad. Se aplica las disposiciones legales que corresponden sobre control de documentos pero no se encuentran documentados. A pesar de que se han introducido mejoras para llevar a cabo la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros de acuerdo a lo estipulado en el acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001 emitido por el Archivo General de la Nación, no existe documentado un procedimiento para el control de registros.
<p>REQUISITO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</p> <ul style="list-style-type: none"> La dirección no comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios No existen mecanismos definidos para conocer el nivel de satisfacción del cliente, por tanto no es posible determinar si cumple satisfactoriamente con los requisitos del cliente. Se rinde cuentas de manera regular a la comunidad por diferentes medios de comunicación masiva y además se rinde cuentas a organismos de control como Contraloría Nacional, Contraloría Departamental, Departamento Administrativo De La Función Pública DAFP, Procuraduría, entre otros. Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades, pero no han sido comunicadas eficientemente dentro de la organización. No se ha designado formalmente un Representante de la dirección para la alcaldía de Piedecuesta tal que se asegure que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. No se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad. No se están llevando a cabo revisiones por la dirección al Sistema de Gestión de la Calidad.
<p>REQUISITO 6: GESTION DE LOS RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> La administración municipal ha expresado su voluntad y compromiso para determinar y proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente. El manual de funciones existente expresa claramente las funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio.

- No se encuentra documentado un procedimiento para proporcionar formación a los servidores públicos de la Alcaldía de Piedecuesta, así como la evaluación en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad.
- Se han identificado las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

REQUISITO 7: REALIZACION DEL PRODUCTO Y PRESTACION DEL SERVICIO

- La Alcaldía de Piedecuesta ha identificado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para la prestación servicio, además de identificar los registros necesarios para evidenciar que los procesos identificados y el servicio cumplen con los requisitos de Norma.
- No se encuentra ningún tipo de instructivo para llevar a cabo los procedimientos dentro de las diferentes dependencias, excepto la coordinación de contratación la cual cuenta con un manual de contratación.
- En la actualidad en las dependencias de la Alcaldía se encuentran determinados los requisitos de los servicios prestados especificados por el cliente o estipulados por normatividad legal o reglamentaria, pero estos no se encuentran documentados.
- En cuanto a revisión de requisitos para contratación se cuenta con unidad especial en la oficina de asesoría jurídica llamada coordinación de contratación en la cual se realiza interventoría a todos los contratos de la Alcaldía. La revisión de los requisitos para prestación del servicio es realizada directamente por el jefe de la dependencia que recepciona de acuerdo al tipo de servicio prestado.
- Para la adquisición de bienes y servicios la Alcaldía se realiza a partir de los diferentes modelos de contratación vigentes legalmente para entidades del estado. Todos los bienes adquiridos los identificados y registrados en el plan de compras realizado a principio de cada vigencia. Sin embargo, no se encuentra documentado el procedimiento y no se evalúa y reevalúa correctamente a los proveedores tal que se cumpla con el requisito de norma. Además, no existen procedimientos eficaces tal que se pueda asegurar que el servicio o el bien adquirido cumpla con los requisitos y especificaciones hechas en el plan de compras.
- La alcaldía no ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones.
- No se realiza una correcta identificación y trazabilidad del servicio prestado durante las diferentes etapas de operación. En cuanto a contratación se puede identificar el estado actual del contrato de acuerdo a la carpeta que se lleva en cada uno, y esto se encuentra documentado en un manual de contratación de la Alcaldía.

REQUISITO 8: MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

- En la Alcaldía no existe un proceso de medición, análisis y mejora en la prestación de servicios ni en la contratación.
- No se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Alcaldía ni métodos para obtener información de la satisfacción de los clientes.
- No se llevan a cabo en la Alcaldía Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad
- No se cuenta en la Alcaldía con un sistema de evaluación adecuado para el seguimiento y medición de los procesos.
- No Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.
- No existen mecanismos propicios que permitan identificar posibles problemas en las operaciones realizadas en la Alcaldía tal que después de ser analizados se pueda proponer acciones de corrección, prevención o mejora.

Fuente: Autor del Proyecto

5 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En esta fase se definió la estructura organizativa del Sistema de Gestión de la Calidad de la alcaldía de Piedecuesta, el cronograma general y el plan de comunicaciones, 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.

Fue conveniente realizar esta fase, porque permitió determinar las actividades a desarrollar, los recursos, los plazos de ejecución y los responsables. . El producto resultante del mismo fue un plan detallado de actividades que describe responsables, tiempos de ejecución y plazos.

Así mismo se debe designar el grupo de personas responsables de adelantar la Planeación, el cual debe tener conocimiento de la entidad y de la norma NTCGP1000:2004.

Un insumo clave para esta fase es el informe de diagnóstico final, resultante de la fase de diagnóstico, por esta razón antes de realizar la fase de Planeación se socializó el diagnóstico a todos los funcionarios de la alcaldía y el programa que se iba a desarrollar para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, explicando las fases, plazos y responsables.

Siguiendo la guía dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP la Tabla 8 presenta la fase de planeación con un enfoque de procesos (entradas, actividades y salidas) de tal manera que facilite su aplicación.

Tabla 8 Fase De Planeación

FASE DE PLANEACIÓN		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso formal de la Alta Dirección • Informe de diagnóstico aprobado • Servidores Públicos con conocimientos de la entidad y la norma NTCGP1000:2004. • Normatividad legal aplicable a la entidad • NTCGP1000:2004 • Estructura organizativa del proyecto. • Otros recursos necesarios para la fase de planeación tales como: Infraestructura física, equipos y software, entre otros 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">Planificar la realización de la Fase de Planeación</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">Ejecutar la Fase de Planeación</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Aprobar los resultados de la Fase de Planeación</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa del proyecto: Listado de funcionarios que conformarán los grupos de trabajo (con % de disponibilidad de tiempo) • Cronograma general. • Plan de comunicaciones para el proyecto • Plan detallado del proyecto. • Recursos necesarios para el proyecto.

Fuente: Departamento Administrativo de Función Pública DAFP

5.1 PLANIFICAR LA REALIZACIÓN DE LA FASE DE PLANEACIÓN

Se procedió a identificar los funcionarios responsables de diseñar el plan detallado, a su vez establecer el tiempo que se destinaría para ejecutar dicho plan y la fecha prevista de entrega. Además del plan detallado se produjeron documentos tales como cronograma general, la estructura organizativa del proyecto, roles y responsabilidad y el plan de comunicaciones.

Equipo de Meci-Calidad debió ser conformado mediante acto administrativo según resoluciones No. 360 y 361 de 2008 (ANEXO B) conformado por funcionarios de las distintas dependencias de la alcaldía y de diversas disciplinas académicas.

Fue importante asegurar la disponibilidad de tiempo de dedicación a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Equipo de Meci-Calidad,

por esta razón en la resolución 361 de 2008 se cita: “ARTÍCULO QUINTO: Tiempo y dedicación. Los servidores designados en el Artículo anterior trabajarán bajo las orientaciones del Profesional designado en el Artículo Primero del presente Acto Administrativo y dedicarán medio tiempo al cumplimiento de las funciones a ellos asignadas”.

5.2 ELABORACION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La estructura organizativa del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta plasmada en las resoluciones No. 360 y 361 de 2008 fue definió los roles y responsabilidades de la siguiente manera:

5.2.1 Alta dirección

Dentro de la resolución No. 360 de 2008 se cita para la alta dirección:

“Artículo 27. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN. La Alta Dirección debe asegurarse de que los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno y el sistema de gestión de calidad, están definidas y comunicadas dentro de la Entidad”.

De esta manera se aseguró el compromiso por parte de la alta dirección frente al Sistema de Gestión de Calidad mediante la responsabilidad descrita en dicho artículo.

5.2.2 Comité de Meci-Calidad

Para conformar el comité Meci-Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta se estableció dentro de la resolución No. 361 de 2008:

“ARTÍCULO TERCERO: Conformar al interior de la ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, un Equipo de Trabajo el cual se denominará “Equipo MECI - CALIDAD”, el cual cumplirá las siguientes funciones:

1. Adelantar el proceso de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad bajo las orientaciones del Representante de la Dirección.
2. Capacitar a los Servidores de la Entidad en el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Asesorar a las Áreas de la Entidad en el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad al Representante de la Dirección, para su aplicación.
5. Trabajar en coordinación con los Servidores designados por Área en aquellas actividades requeridas para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2.3 Representante de la Dirección

De igual manera para designar el Representante de la Dirección de la Alcaldía de Piedecuesta se estableció dentro de la resolución No. 361 de 2008:

“ARTÍCULO PRIMERO: Designar al Profesional Universitario del Grupo de Dirección Administrativa, Directivo de Primer Nivel, como el Representante de la Dirección, responsable de diseñar, implementar y mantener el Sistema de Control Interno para efectos de garantizar la operacionalización de las acciones necesarias al desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno basado en el Modelo Estándar de Control Interno que establece el Anexo Técnico 1000:2005 del Decreto 1599 de 2005, quien actuará bajo las Políticas establecidas por el Comité de Coordinación de Control Interno.

ARTÍCULO SEGUNDO: El Profesional designado para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad, debe cumplir con los siguientes roles y responsabilidades:

1. Formular, orientar, dirigir y coordinar el Proyecto de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Asegurar que se desarrollen a cabalidad cada una de las etapas previstas para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Informar a la Alta Dirección sobre la planificación y avances del Proyecto de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Dirigir y coordinar las actividades del Equipo MECI - CALIDAD.
5. Coordinar con los Directivos o responsables de cada área o proceso las actividades que requiere realizar el Equipo MECI - CALIDAD, en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
6. Hacer seguimiento a las actividades planeadas para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad, aplicando correctivos donde se requiera.
7. Someter a consideración del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno las propuestas de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad, para su aprobación.”

5.2.4 Comité De Coordinación De Control Interno

Por último y para establecer un órgano de control dentro de la alcaldía que se encargara de la supervisión del sistema de gestión de calidad se estableció dentro de la resolución No. 360 de 2008:

“Artículo 29. COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO. El Comité de Coordinación de Control Interno se reunirá por lo menos cada dos (2) meses. Deberá adoptar un Reglamento Interno y cumplir con las funciones establecidas en los Decretos 1826 de 1994 y 2145 de 1999.

Artículo 31. OFICINA DE CONTROL INTERNO, UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA O QUIEN HAGA SUS VECES. La Oficina de Control Interno, Unidad de Auditoría Interna o quien haga sus veces con base en los Artículos 3º Numeral d), 9º y 12º de la Ley 87 de 1993, es responsable por realizar la Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno y la Gestión de la Entidad Pública, así como por el seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, generando las recomendaciones correspondientes y asesorando a la Alta Dirección para su puesta en marcha.”

5.3 ELABORACION DEL PLAN DE COMUNICACIONES PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA

Para la fase planificación y mas para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad fue fundamental establecer un proceso de comunicación, pues a través de él se pretendía homologar las mejores prácticas de la alcaldía, ponerlas en común entre quienes las deben aplicar y recibir de ellos las propuestas de mejoramiento que permitan que el proyecto de implementación no solo sea exitoso sino participativo.

Así, el establecimiento de un plan de comunicaciones fue una herramienta necesaria para que el sistema se desarrollara con la participación activa de todos los funcionarios y para que la dirección pudiera hacer manifiesto su compromiso con la calidad.

Generalmente el plan de comunicaciones se estructura bajo el modelo Mensaje-Emisor- Medio-Frecuencia-Perceptor-Respuesta, que describe la secuencia básica

de cualquier proceso de comunicación. Se identifican así sus elementos constitutivos:

Mensaje: Aquello que se quiere comunicar.

Emisor: Responsable de la comunicación, (quien comunica el mensaje)

Medio: Mecanismo a través del cual el emisor comunica el mensaje.

Frecuencia: Periodicidad con la que el mensaje debe ser comunicado.

Perceptor: Aquel a quien se le va a comunicar el mensaje.

Respuesta: Mecanismo a través del cual el perceptor retroalimenta al emisor acerca de su entendimiento y análisis del mensaje recibido.

El ANEXO C presenta el plan de comunicaciones para la alcaldía de Piedecuesta, este plan además servir de plataforma para que, una vez se implementara el sistema, se garantice una comunicación interna que contribuya al mantenimiento y mejoramiento del sistema.

5.4 ELABORACIÓN DEL PLAN DETALLADO DEL PROYECTO

Para la fase de planeación se estableció para la alcaldía de Piedecuesta el plan detallado específico a partir de su situación real que se vio reflejada en el informe de diagnóstico final. Este plan detallado contenía las fases que componían el proyecto y a partir de ellas se describieron las actividades y subactividades que se debían desarrollar para lograr el propósito de cumplir con los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000:2004.

El ANEXO D se presenta el plan detallado del proyecto para la implementación de la norma NTCGP1000:2004 en la alcaldía de Piedecuesta.

El plan detallado era flexible para ajustar durante la ejecución del mismo, pero se mantenía la fecha de finalización como una referencia, para evaluar la eficiencia y eficacia del proyecto. Luego de tener establecido el plan detallado se difundió toda

la documentación de esta etapa al comité de calidad, ello con el fin de facilitar el control de las agendas y evitar que las actividades críticas de proyecto cayeran en retraso o se incumpliera con lo planeado.

5.5 ALCANCE Y EXCLUSIONES

5.5.1 Alcance

El alcance cubre los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de La ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, de conformidad con lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000-2004, de acuerdo con los procesos identificados.

El sistema de Gestión de Calidad de La ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA se aplica a sus procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

Gestión como Administración Municipal del Piedecuesta de aspectos como salud, educación, desarrollo cultural y deportivo. Supervisión como principal autoridad municipal en comisarías de familia, inspección de policía, inspección de tránsito e inspección de espacio público y en los programas de prevención y atención de desastres, banco de la familia y familias en acción. A su vez la Planificación del área Física, la infraestructura, económica y social. Elaboración de Facturas de Impuestos de Hacienda, y su gestión administrativa soportada en los procesos estratégicos y de apoyo.

5.5.2 Exclusiones

Se excluye del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA el numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO ya que no se diseña ni se desarrollan. 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ya que los procesos que

incluyen planes, programas o proyectos municipales se controlan mediante actividades de supervisiones precontractuales, contractuales y pos contractuales, por lo tanto las falencias se identifican oportunamente. Una vez prestado el servicio, en los casos que aplique, se definen actividades de seguimiento para garantizar el cumplimiento con los requisitos legales y la efectividad de la prestación del servicio. 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION ya que la organización no requiere de equipos de medición para la prestación de los servicios.

6 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En la Fase de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la Alcaldía de Piedecuesta, se estableció la definición de soluciones y puesta en marcha de metodologías para implementar un SGC coherente con el estándar nacional NTC-GP 1000:2004 y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios propios de las entidades del Estado, tal y como lo es la alcaldía.

Su importancia radicó en que se estructuró el modelo de operación por procesos de la organización, el cual debió ser interiorizado, implementado y monitoreado por los funcionarios de la alcaldía. Dentro de este contexto, el SGC comprendió todos los procesos identificados dentro de la alcaldía y sus interrelaciones, e implicó que cada uno de estos procesos contaran con un responsable y un equipo de servidores que garantizaría su conocimiento integral en la organización, la implementación ajustada a la documentación interna y externa, su monitoreo sistemático y la identificación de oportunidades de mejora.

En esta fase se realizó la definición y caracterización de los procesos que harían parte del SGC de la alcaldía de Piedecuesta, se elaboró el soporte documental (manuales, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros) requerido para la adecuada y efectiva operación de los procesos, se determinaron los instrumentos para la gestión de su medición y seguimiento (indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad), y se identificaron los riesgos inherentes a la prestación del servicio con el fin de planear y realizar el control específico.

En primera instancia, fue necesario identificar los procesos que le permitieran a la alcaldía cumplir la misión asignada, determinando su secuencia e interacción; así mismo establecer la documentación requerida, que incluyera la política de calidad, los objetivos de calidad, el manual de calidad, los procedimientos, instructivos y formatos.

Siguiendo la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública la secuencia que se uso para el desarrollo de esta fase se encuentra expresada en la Tabla 9.

Tabla 9 Fase De Diseño

FASE DE DISEÑO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso formal de la Alta Dirección • Plan de acción para implementar el SGC. • Planeación estratégica de la Entidad (Plan Desarrollo o Estratégico, Misión, Visión, etc.) • Portafolio de productos y servicios de la Alcaldía • Servidores Públicos con conocimientos de la Alcaldía y la norma NTCGP1000:2004. • Normatividad legal aplicable a la Alcaldía • NTCGP1000:2004 • Estructura administrativa o planta de cargos. 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Identificar los procesos del SGC</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Describir los procesos (Caracterizar)</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Establecer la Política y los Objetivos de Calidad</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Documentar los procesos</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Definir indicadores de seguimiento a los procesos</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Identificar los riesgos y los controles operacionales</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos • Caracterizaciones de procesos • Declaraciones documentadas de política y objetivos de calidad • Procedimientos, instructivos, manuales, formatos, etc. • Manual de calidad • Fichas de indicadores • Mapa de riesgos de la Alcaldía

Fuente: Departamento Administrativo de Función Pública DAFP

6.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA FASE DE DISEÑO

6.1.1 Identificar los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad SGC

La primera actividad dentro de la fase de diseño bajo NTC-GP 1000:2004 fue la identificación de los procesos que se realizan en la Alcaldía de Piedecuesta y que figurarían dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Para tal fin fue necesario realizar una reunión entre el comité de calidad, el asesor de calidad (autor del

proyecto) y funcionarios de las diferentes dependencias, en la cual se hizo un listado de los servicios prestados en la alcaldía y luego se agrupó según su naturaleza para integrar los diferentes procesos. Estos procesos se agruparon en cuatro categorías:

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la Dirección. También incluye aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición y seguimiento, auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. Entre estos se establecieron:

- Planificación Económica y Social.
- Mejora Continua.

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

- Tránsito y Transporte
- Salud
- Desarrollo Social
- Justicia

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

- Compras e Inventario
- Gestión de Mantenimiento
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Documental
- Gestión Financiera
- Proceso Jurídico
- Rentas, Fiscalización y Cobro
- Planificación Física e Infraestructura

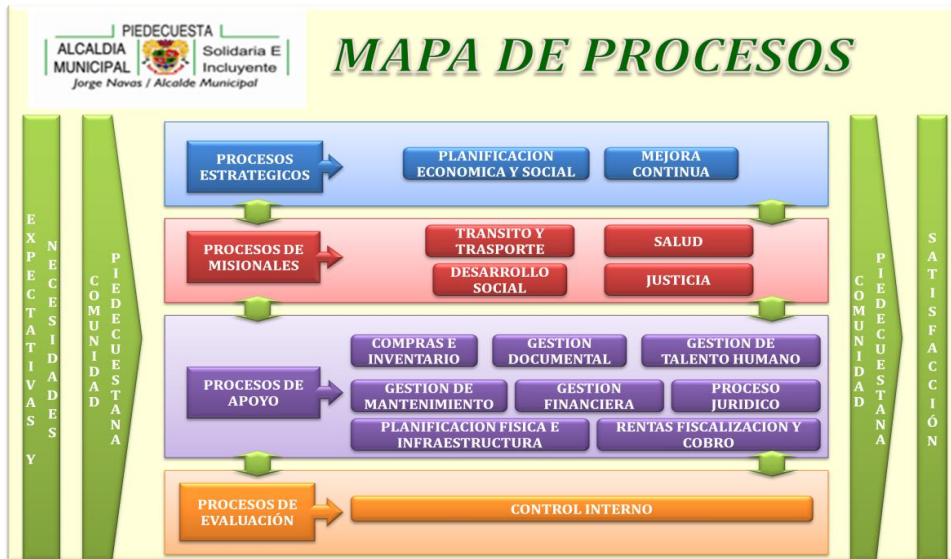
Procesos de Control: Incluyen todos los procesos que llevados desde la oficina de control interno sirven para ejercer control sobre todo el sistema de gestión de la calidad:

- Control Interno

6.1.2 Mapa de procesos

Una vez identificados y clasificados los procesos, se plasmaron en un mapa de procesos que describía la interacción entre ellos. La Figura 8 muestra el mapa de procesos de la Alcaldía Municipal De Piedecuesta.

Figura 8 Mapa De Procesos




Fuente: Autor del proyecto

6.1.3 Caracterización de los procesos

El enfoque basado en procesos, como ya se ha mencionado, implica la identificación de dichos procesos y de sus interacciones. Sin embargo, esta identificación va más allá de determinar simplemente la existencia de un proceso: implica, adicionalmente, la asignación clara de actividades, de responsabilidad en la gestión del proceso, de los recursos necesarios para la ejecución de las actividades, en fin, determinar con precisión dichos procesos. Esta labor se denomina caracterización de un proceso. En una caracterización se describe detalladamente una serie de aspectos previamente definidos para todos los procesos.

Para darle trámite al proceso de caracterización de procesos se reunió al comité de calidad junto con el asesor de calidad (autor de proyecto). En esta reunión se aprobó el formato a utilizar para registrar las caracterizaciones, dicho formato se presenta en el Figura 9. Una vez aprobado se procedió a diligenciar los

Figura 9 Formato De Caracterización De Procesos

		CARACTERIZACIÓN PROCESO (Nombre)			Código: C-COM Versión : Fecha de elaboración:					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:						
Objetivo:										
Responsable:										
PROVEEDORES		ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS		CLIENTE		
[]		[]		[]		[]		[]		
PARÁMETROS DE MEDICIÓN INDICADOR FORMULA META FREQ TIPO RESP							REQUISITOS LEY O REGLAMENTARIOS ALCALDÍA DE PIEDECUESTA NTCGP 1000:2004			
[]							RECURSOS HUMANOS FISICOS AMBIENTE DE TRABAJO VERIFICAR ACTUAR			
[]							[]			
[]							REGISTROS Documentos (Internos y Externos) PROCEDIMIENTOS			
[]							[]			

Fuente: Autor del proyecto

Los formatos se diligenciaron para cada uno de los procesos identificados anteriormente, utilizando los siguientes ítems:

- Nombre del proceso

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

- Objetivo del proceso

Describe de manera más detallada el logro específico que se espera alcanzar en la ejecución del proceso; es decir, los resultados que cumplan con requisitos previamente definidos.

- Responsable

Identifica el cargo del funcionario bajo cuya responsabilidad está el proceso. No se refiere, necesariamente, a los ejecutores de las actividades, sino al funcionario a quien la entidad identifica como líder o cabeza visible de ese proceso y quien debe asegurar que el mismo se lleve a cabo según se ha establecido en el SGC y que se logren los resultados planificados.

El rol del responsable o líder del proceso es el de velar porque el proceso se ejecute de acuerdo con las actividades planificadas, realizar la divulgación de las novedades que se presenten en el proceso, tales como: actualización de documentación asociada al proceso, ampliación del alcance del proceso y adicionalmente, el seguimiento de indicadores y control de los riesgos propios de cada proceso y se identifiquen las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

- Proveedores

Se puede referir a los otros procesos del SGC que le entregan sus salidas (resultados) a este proceso, o a entidades externas (públicas o privadas) o personas que entregan algún insumo o materia prima requerida para el proceso. Para facilitar la documentación de las interacciones entre los procesos la Caracterización de procesos por cada “Proveedor” se asignó una numeración consecutiva que se conservó en los demás ítems (entradas, actividades, salidas).

- Entradas

Se refiere a los insumos, materias primas y/o información que se requiere para llevar a cabo el proceso. Pueden incluir productos tangibles, información (documentos) o servicios. Éstos pueden provenir de otros procesos del SGC o de clientes externos.

- Actividades

En la definición de las actividades de cada proceso se debe considerar que éstas deben cumplir una secuencia; quiere decir que se realizan o ejecutan de acuerdo al orden en el que se describen y que al final se obtiene el producto o servicio esperado en el proceso.

Así como los procesos, las actividades deben denominarse con un verbo en infinitivo o el sustantivo correspondiente al verbo. En la caracterización del proceso se coloca el nombre la actividad pero no se describe.

- Salidas

Se refiere a los resultados (productos) que se obtienen al ejecutar las actividades del proceso. Como se explicó anteriormente, obtener esos resultados con las características requeridas es el propósito fundamental del respectivo proceso. Los

resultados del proceso pueden ser tangibles (una cartilla, un acto administrativo, un manual, un documento preliminar, etc.) o intangibles (una prestación de servicio, una capacitación, etc.).

- Clientes

Se refiere a los otros Procesos del SGC, que reciben las salidas (resultados) de un proceso o a los usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto de la entidad. Pueden ser ciudadanos, entidades comunitarias, otras entidades del Estado o entidades privadas.

- Parámetros de Medición

En la caracterización de los procesos se deben enunciar los indicadores a través de los cuales se ha de efectuar el seguimiento y medición al proceso. Estos indicadores incluyen de acuerdo a la norma NTCGP 1000 las categorías de eficiencia, eficacia y efectividad.

- Requisitos aplicables

La caracterización del proceso debe incluir una lista de los requisitos asociados a éste. Estos incluyen:

Ley o reglamentarios: Se refiere a aquellas disposiciones del Estado que establecen lineamientos para ejecución de un proceso.

Alcaldía de Piedecuesta: Requisitos establecidos por la propia entidad para llevar a cabo el proceso.

NTC-GP 1000:2004: Se refiere a los requisitos de la norma que tienen relación con el proceso.

- Recursos

La NTC-GP 1000:2004 determina tres categorías de recursos que deben ser identificadas en la caracterización de los procesos del SGC:

Humanos: Se deben identificar los cargos que intervienen en el proceso;

Físicos: Se deben considerar los equipos, instalaciones, servicios de apoyo (transporte, sistemas de información, hardware, software) que se requieren para el proceso.

Ambiente de trabajo: Se deben considerar aquellas condiciones ambientales (físicas, ergonómicas, sociales) que puedan afectar la prestación del servicio.

- Procedimientos:

Documentos que describen la forma como se llevan a cabo las actividades del proceso.

- Registros:

Documentos que se conservan como evidencia de la ejecución de las actividades del proceso.

6.2 PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA CALIDAD

Según la norma NTCGP 1000-2004 La política de calidad es una declaración formal y documentada de las “Intenciones globales y orientación de una entidad relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”. Las intenciones (compromisos) que se declaren en esta política deben estar alineadas con la Misión y la Visión de la alcaldía de Piedecuesta y con los requisitos del cliente. La norma exige en su requisito 5.3 que la Política de Calidad:

- a. Sea adecuada a la misión de la entidad;
- b. Es, según sea aplicable al tipo de entidad, coherente con el plan de

- desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos.
- c. Incluya un compromiso de cumplir con los requisitos de sus usuarios o comunidad, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, y dentro del marco de sus misión, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente,
 - d. Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
 - e. Se comuniquen a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y
 - f. Se revise para su adecuación continua.

En ese orden de ideas para la formulación de la política de calidad se llevo a cabo mediante una construcción colectiva, en la que se invitó a participar al comité de calidad, el asesor de calidad (autor de proyecto) y a los funcionarios de la alcaldía. En dicha reunión se utilizó la metodología recomendada por la DAFP, la cual consiste en seguir paso a paso la siguiente lista de chequeo, además de considerar los requisitos que la norma NTC-GP 1000:2004, determina en el numeral 5.3.

- Listar los servicios y/o productos que la entidad presta a sus clientes tanto externos como internos.
- Identificar los atributos de calidad de estos productos y/o servicios.
- Determinar frente a los atributos de calidad de los servicios y/o productos cuales serán los compromisos que la entidad realizará.

Las directrices o compromisos de calidad son la base para la formulación de la política de calidad y se identifican cruzando información relacionada con los objetivos estratégicos de la entidad con los requisitos del cliente e identificando

aquellos que tengan directa relación; para la alcaldía de Piedecuesta, después en la reunión, se establecieron los siguientes compromisos de calidad:

- a. Responsabilidad Social: Conjunto integral de políticas y programas en salud mental aplicados con ética y sentido de pertenencia, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, generando un impacto positivo a nivel social.
- b. Eficiencia en el Manejo de los Recursos: Uso racional y equitativo de los recursos y medios logrando su optimización en el cumplimiento de la misión, Visión, políticas y objetivos corporativos, generando un impacto positivo a nivel social.
- c. Objetividad: Actuar de manera independiente e imparcial, de modo que no se favorezca a una determinada persona o sector en particular, discriminando o perjudicando a los demás,
- d. Transparencia: Es la claridad que debe mostrar todo acto humano, por tanto siempre se estará dispuesto a mostrar, sustentar y comunicar las actuaciones sin excusarse en la posición política, administrativa o ideológica para eludir responsabilidades. La transparencia acompaña todas las acciones reflejando con claridad e integridad los resultados ante la comunidad, usuarios, clientes y proveedores.
- e. Defensa del Medio Ambiente: Conservar el medio ambiente dentro y fuera de la Empresa de manera eficiente, buscando generar beneficios económicos y ambientales inmediatos que mejore la imagen y el confort de la Entidad ante la comunidad y los funcionarios y represente un apoyo para el cumplimiento de la legislación.

- f. Acatamiento Integral de la Constitución y las Leyes: Cumplir con los requisitos, leyes, decretos y demás normatividad emanada de los entes que regulan la gestión de la Entidad.
- g. Ambiental aplicable: Considerar al Funcionario el Recurso más Valioso. Formar a los funcionarios en temas de interés inherentes a sus obligaciones y deberes, buscando mantenerlos siempre competitivos en beneficio personal e institucional.
- h. Vocación por el Servicio: Actuar con disposición permanente hacia nuestros usuarios ofreciendo servicios con oportunidad, amabilidad y respeto a la dignidad ambiental aplicable.
- i. Enfoque al Cliente: La entidad depende de sus usuarios y clientes, y por tanto debe comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.
- j. Calidad en el Servicio: Brindarle al Cliente un Servicio personalizado y oportuno, con calidez y respeto pleno de sus derechos que satisfaga sus necesidades y expectativas.

Durante la reunión fue necesario también revisar y ajustar la misión y la visión de la alcaldía de Piedecuesta. Posterior a la reunión y una vez establecidos la nueva misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad, se adopta mediante Resolución. Dicha resolución se encuentra en el ANEXO B.

6.2.1 Misión

Proporcionar las condiciones necesarias en procura del mejoramiento del bienestar y la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Piedecuesta, mediante la prestación oportuna, equitativa y eficiente de bienes, servicios y la elaboración y adopción de planes, programas y proyectos de desarrollo, articulando los diferentes actores generadores del desarrollo, para el logro de alianzas que permitan fortalecer al Municipio como un territorio de dimensión cultural, social, económica, agrícola, tecnológica, ambiental y democráticamente justo e igualitario. Apoyados en una óptima administración de los recursos financieros y tecnológicos, con personal idóneo y alto nivel de innovación, desarrollando procesos de mejoramiento continuo al servicio de la comunidad.

6.2.2 Visión

En el año 2015, el Municipio de Piedecuesta busca consolidarse como modelo a nivel departamental en los sectores de producción de sistemas hídricos, de producción agropecuaria diversificada, desarrollo tecnológico, turismo ecológico de aventura y deportivo; basados en los principios de transparencia, transformación cívica, eficiencia económica, solidaridad, equidad, responsabilidad y confiabilidad, cimentados en una cultura de calidad, comprometidos con el mejoramiento continuo de los procesos, permitiendo a sus habitantes mantener un bienestar social dentro de un territorio agradable y cohesionado institucionalmente para lograr un desarrollo individual y colectivo sostenible.

6.2.3 Política de Calidad

Teniendo todos estos elementos claros y entendidos por los asistentes a la reunión la procedió a construir la política de calidad, quedando la redacción de la política de calidad de la siguiente manera:

Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana a través de la prestación efectiva y oportuna de servicios y la formulación, ejecución y control de planes y programas de desarrollo, en cumplimiento del Plan de desarrollo Municipal, la Constitución Política de Colombia y la ley, mediante la actualización permanente del talento humano, la optima administración de los recursos físicos y financieros y el mejoramiento continuo de procesos de calidad.

6.2.4 Objetivos de calidad

La Norma NTCGP 1000-2004 los define como “algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.” Los objetivos de calidad concretan la política de calidad en propósitos alcanzables, con unas metas específicas y un horizonte de tiempo definido.

Así, intenciones generales declaradas en la Política de Calidad como eficacia, oportunidad, idoneidad, se llevan a valores que sean cuantificables mediante indicadores y permitan mostrar que la Alcaldía de Piedecuesta está mejorando continuamente su SGC.

Posterior a la definición de la política de calidad los asistentes a la reunión (comité de calidad, asesor de calidad (autor del proyecto), establecieron los objetivos de calidad para la alcaldía, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones dadas por el Departamento Administrativo de la función pública:

- Los objetivos deben ser coherentes con los compromisos declarados en la Política de Calidad.
- Los objetivos deben ser claros y específicos; es decir que no permitan varias interpretaciones.

- Los objetivos deben ser medibles. Es decir que puedan expresarse a través de metas; por ello es necesario que a cada objetivo se le asocie por lo menos una meta cuantificable y uno o más indicadores para hacer seguimiento al logro de esa meta.
- Los objetivos deben ser alcanzables (Que estén dentro de las posibilidades reales para cumplirlos), realizables en unos tiempos determinados y retadores para la entidad, pero dentro de metas que motiven a los funcionarios a lograrlas.

En ese orden de ideas luego de una lluvia de ideas se estableció y redactó los objetivos de calidad para la alcaldía de Piedecuesta, siendo estos:

- *Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana.*
- *Dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia del municipio.*
- *Formular y ejecutar programas y o planes que propendan al desarrollo de la comunidad.*
- *Aumentar el fomento de la formación y desarrollo humano de los funcionarios de la Alcaldía.*
- *Gestionar, Optimizar y Administrar los Recursos Físicos y Financieros.*
- *Desarrollar una cultura de mejora continua que garantice el sostenimiento y desarrollo del sistema de gestión de la calidad.*


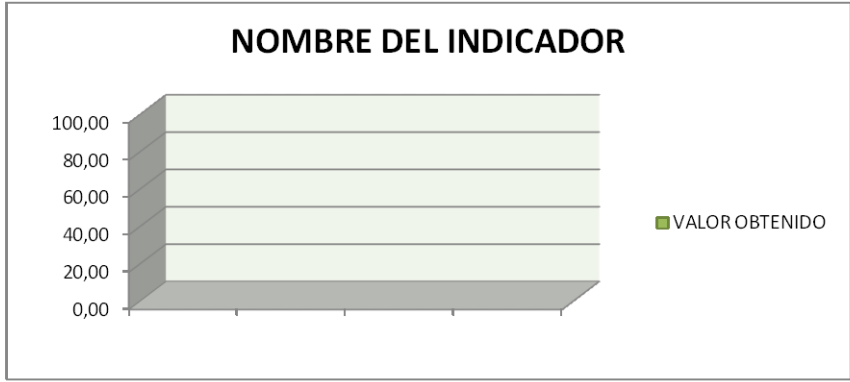
6.2.5 Indicadores de Gestión

El término «Indicador» en el lenguaje común, se refiere a datos esencialmente cuantitativos, que permiten saber cómo se encuentran las cosas en relación con algún aspecto de la realidad que interesa conocer.

El comité de calidad junto con el asesor de calidad (autor del proyecto) se reunieron para establecer cada uno de los indicadores de gestión teniendo en cuenta que los estos no se construirían con una lluvia de ideas sino que se definirían bajo el pensamiento estratégico de la alcaldía, el cual orientaría el quehacer de cada uno de sus procesos y responsables de la gestión. Fue importante recordar que los procesos arrojan información cualitativa o cuantitativa que de una u otra manera es posible registrarla para el seguimiento de los procesos.

Durante dicha reunión se estableció también el formato que se utilizaría para documentar los indicadores de gestión. La Figura 10 muestra dicho formato.

Figura 10 Formato Indicadores De Gestión

	NOMBRE DEL INDICADOR					VERSIÓN:
						APROBÓ:
	FECHA ELABORACION:					
PROCESO :						TIPO:
OBJETIVO DEL INDICADOR :						
RESPONSABLE DE MEDICION			RESPONSABLE DEL ANALISIS			
FORMULA DE CALCULO				META		
VARIABLES DEL INDICADOR						
FUENTE DE DATOS - METODOLOGIA						
FRECUENCIA DE MEDICION						
TABULACION DE DATOS						
ITEM						
VALOR OBTENIDO						
DIAGRAMA DE BARRAS						
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">NOMBRE DEL INDICADOR</p>  <p style="text-align: right;">■ VALOR OBTENIDO</p> </div>						
CONCLUSIONES						

Fuente: Autor del proyecto

Además de los indicadores establecidos con anterioridad en el Plan de Desarrollo Municipal de la Alcaldía de Piedecuesta para la vigencia 2008-2011, el equipo integrado por el comité de calidad y el asesor de calidad estableció los indicadores de gestión vistos con el enfoque de efectividad total, de tal forma que fueran identificados sus insumos, resultados y clientes, y así poder determinar las mediciones de la gestión de los mismos procesos. Los indicadores fueron establecidos obedeciendo a la Norma NTCGP 1000-2004 categorizándolos como de eficiencia, eficacia o efectividad.

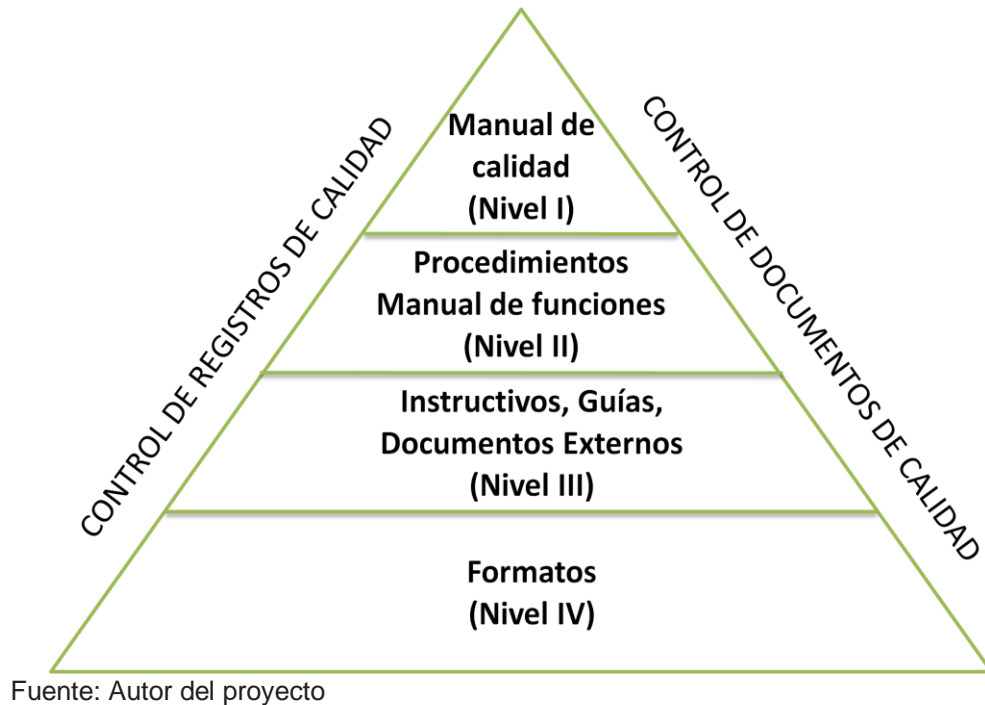
Por último se documentó una matriz de indicadores por objetivo o matriz de mando en la cual se resumía los indicadores por objetivo de calidad, tipo de indicador, meta del indicador, valor porcentual dentro del objetivo, fórmula de cálculo, y proceso al que pertenece. El ANEXO E muestra la matriz de indicadores por objetivo para la alcaldía de Piedecuesta.

6.3 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.3.1 Estructura Documental

Se denomina “estructura documental” a la forma como se articulan e interrelacionan los documentos del SGC, para formar un sistema coherente, funcional y útil. Toda la documentación estuvo a cargo del asesor de calidad (autor del proyecto), teniendo en cuenta la estructura documental descrita en el Figura 11.

Figura 11 Estructura Documental



La documentación para el SGC se sustenta mediante cuatro niveles secuenciales: I, II, III y IV; tal como se ilustra en el gráfico anterior. La documentación sirvió para:

- Lograr un correcto desempeño del SGC.
- Evaluar el SGC
- Ser punto de referencia y mantenimiento de las mejoras alcanzadas.
- Proporcionar evidencia que se han definido los procesos, procedimientos y registros.
- Lograr la comunicación adecuada dentro de la organización.
- Facilitar las auditorias al SGC.

Cabe resaltar que como se establece en la norma NTCGP 1000-2004: “Cuando se hable de un procedimiento documentado, significa que hay que establecer, documentar, implementar y mantener el procedimiento”. Además, “La Documentación del SGC, debe estar en total coherencia con lo establecido en la Ley General de Archivos. (Ley 594 de 2000, o la que se encuentre vigente en caso de ser modificada)”.

Para la documentación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

Para la Elaboración del documento: Para establecer los parámetros para la elaboración de documentos empleados en los procesos que se desarrollan en Alcaldía de Piedecuesta se incluyó dentro del sistema de gestión de calidad de la alcaldía de Piedecuesta el Instructivo I-MEC-01 Instructivo para la elaboración de documentos.

Para la identificación de documentos:

a) Todos los documentos requeridos bajo el sistema de gestión de la calidad tendrán una codificación de la siguiente manera:

X – YYY – ZZ

X= Hace Referencia al código que identifica el tipo de documento que se elaborará (**C=Caracterización del proceso, P=Procedimientos, I=Instructivos, F=Formato**).

YYY= Hace referencia al código que por medio de abreviaturas identifica el proceso al que pertenece el documento. La codificación será la siguiente:

Procesos estratégicos: MEC = Mejora Continua

ECO = Planificación Económica y Social

Procesos Misionales:DES = Desarrollo Social

JTS = Justicia

SAL = Salud

TRA = Tránsito y Transporte

Procesos de apoyo:COM = Compras e Inventario

MAN = Gestión de Mantenimiento

THU = Gestión de Talento Humano

GDC = Gestión Documental

FIN = Gestión Financiera

INF = Planificación Física e Infraestructura

JUR = Jurídico

REN = Rentas, Fiscalización y Cobro

ZZ= Hace referencia al consecutivo que ayudara a diferenciar varios documentos del mismo proceso. (Los consecutivos se llevaran por proceso y por tipo de documento)

b) Todos los documentos requeridos para el sistema de gestión de la calidad deberán ajustarse de acuerdo al **instructivo para elaboración de documentos**

I – MEC – 01

c) Cuando se anule un documento el código del mismo no deberá ser asignado a otro documento que se elabore.

- d) Se prohíbe divulgar cualquier tipo de documento que sea requerido para el sistema de gestión de la calidad que aun no hayan sido aprobados por el correspondiente responsable.
- e) Todo lo escrito en los documentos requeridos bajo el sistema de gestión de la calidad deberá mantener coherencia con lo que realizan los funcionarios en cada actividad.
- f) Los documentos impresos deberán estar sin tachones, borrones o enmiendas.
- g) Cada Dependencia deberá asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- h) Todos los registros requeridos para el sistema de gestión de la calidad se controlaran bajo el procedimiento para el control de registros P – MEC – 05.
- i) Todos los documentos requeridos para el sistema de gestión de la calidad, deberán estar legibles, en buen estado y organizados en archivo de gestión según el instructivo para la organización del archivo I – GDC – 01.
- j) El nivel de documentación del sistema de gestión de la calidad dentro de la Entidad Incluye:
- Manual de Calidad
 - Política Y objetivos de Calidad
 - Caracterización de Procesos, Procedimientos e Instructivos
 - Formatos del Sistemas de Gestión
 - Documentos de Origen Externo

Para Identificación de los cambios y del estado de revisión de los documentos

a) Todo procedimiento e instructivo del sistema de gestión de la calidad contará en su primer pagina con una tabla de control de cambios a los documentos, donde se relaciona en orden cronológico los cambios que se han hecho al documento y la versión vigente del mismo.

b) Tabla de Control de Cambios

Versión / Fecha de Elaboración / Cambios Realizados

Para disponibilidad de las versiones vigentes de los documentos

a) Todo procedimiento e instructivo del sistema de gestión de la calidad contará en su primer pagina con una tabla para el control de la distribución en la cual se relaciona el cargo a quien se le emite el documento, la fecha de emisión y la firma de recibido del documento lo que constituye la evidencia de la disponibilidad en el sitio de trabajo de la versión vigente.

b) Tabla de Control de Distribución

Emitido a: (cargo) / Fecha de Emisión / Firma de Recibido

Si existe un documento que se convierta en obsoleto debido al nuevo documento borrador deberá adjuntarse a este, para que la oficina encargada tome las acciones correspondientes según las consideraciones generales para el control de la documentación obsoleta.

Cada responsable del proceso hará una revisión de los documentos del sistema de gestión de la calidad bajo su control cuando así lo considere necesario con el propósito de promover el mejoramiento continuo y mantener actualizada la

documentación. Las reuniones de grupos primarios serán un espacio recomendado para la socialización, revisión y aprobación de documentos.

Los envíos de documentos borrador a la Coordinación de Calidad deberán realizarse entre los días martes a jueves con el objetivo de efectuar la modificación y elaboración de los documentos que harán parte del sistema de gestión de la calidad el día lunes.

Los documentos obsoletos deberán ser manejados según las indicaciones del instructivo **I – GDC – 01**.

6.3.2 Desarrollo de la Documentación

6.3.2.1 Manual de Calidad


El manual de calidad tiene como finalidad definir la estructura de Sistema de Gestión de Calidad. Es un documento que contiene la política de calidad, los objetivos de calidad, la descripción de la interacción de los procesos e incluye un breve resumen de cada uno de los elementos de sistema, de tal manera que cada Funcionario de la Alcaldía de Piedecuesta conozca y entienda su funcionamiento.


Para su elaboración se revisó la norma NTCGP 1000-2004 y pautas para el desarrollo de un Manual de Calidad y se decidió redactar el manual siguiendo la estructura de la Norma. El ANEXO F presenta el manual de calidad de la Alcaldía de Piedecuesta.


6.3.2.2 Procedimientos


Para la documentación de los procedimientos, como primera medida se estableció el formato en donde se realizaría el registro, este fue sugerido por el autor del proyecto y aprobado por el representante de la dirección. El Figura 12 muestra el formato utilizado.

Figura 12 Formato Para Procedimientos

		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Código: _____ Versión: _____ Fecha de elaboración: _____
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
OBJETIVO		ALCANCE		
Definiciones y/o Abreviaturas				
Política de Operación				

		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Código: _____ Versión: _____ Fecha de elaboración: _____
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
ACTIVIDAD		RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	

		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Código: _____ Versión: _____ Fecha de elaboración: _____
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN		
CONTROL DE DISTRIBUCIÓN				
EMITIDO A: (CARGO)	FECHA DE EMISIÓN	FIRMA DE RECIBIDO		

		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Código: _____ Versión: _____ Fecha de elaboración: _____
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
RESPONSABLE	RESPONSABLE	RESPONSABLE	RESPONSABLE	

Fuente: Autor del proyecto

Los procedimientos son documentos por medio de los cuales se determina la forma y secuencia para llevar a cabo una actividad, garantizando la estandarización de los procesos al interior de la Alcaldía. Para la documentación de los procedimientos, como primera estableció el formato en donde se realizaría el registro, este fue sugerido por el autor del proyecto y aprobado por el representante de la dirección. El Figura 12 muestra el formato utilizado.

Los primeros procedimientos que se documentaron fueron los exigidos por la norma NTCGP 1000-2004. Estos procedimientos fueron documentados por el asesor de calidad (autor del proyecto) y aprobados por el comité de calidad. Estos procedimientos son:

- a. Procedimiento para administración del producto no conforme P-MEC-03
- b. Procedimiento para control de documentos P-MEC-04
- c. Procedimiento para control de registros P-MEC-05
- d. Procedimiento para auditorías internas P-MEC-06
- e. Procedimiento para administración de acciones correctivas P-MEC-07
- f. Procedimiento para administración de acciones preventivas P-MEC-08

A continuación se procedió a documentar todos los procedimientos que hacían parte de los procedimientos identificados en el mapa de procesos. Dicha actividad se realizó por medio de entrevistas y por observación directa del asesor de calidad (autor del proyecto). A medida que se iba documentado el Sistema de Gestión de Calidad, se iba aprobando por parte del responsable del proceso y del comité de calidad.

Así mismo se iba diligenciando los espacios correspondientes al control de cambios si eran necesarios realizar algún cambio al procedimiento documentado, y el control de distribución para tener plenamente identificado los sitios en donde

se encontraban las copias controladas que se repartieron en todas las dependencias de la alcaldía.

En total se obtuvieron CIENTO OCHENTA Y DOS (182 procedimientos que se encuentran en el Listado maestro de documentos ANEXO G.

a) Formatos

Los formatos registran los resultados obtenidos en cada proceso asociado y proporcionan evidencia objetiva de las actividades desarrolladas. Adicionalmente, sirven como fuente de información para el cálculo de los indicadores de gestión presentados en la revisión gerencial, motivo por el cual son importantes por el respaldo que brindan al proceso de toma de decisiones.

Cada formato se encuentra relacionado en el procedimiento al que corresponde, en total se obtuvieron SETENTA Y NUEVE (79) formatos que se encuentran relacionados en el listado maestro de documentos ANEXO G.

b) Instructivos

Los instructivos de trabajo describen cómo se realiza una tarea. Se puede extraer lo que se desea realizar del procedimiento. Se apoyan en el manual de calidad.

Es de anotar que un proceso puede requerir la intervención de elementos variados como indicaciones para su realización o utilización. Estas indicaciones son conocidas generalmente con el nombre de instructivos.

Los instructivos, aunque semejantes en la forma a los procedimientos, se diferencian de éstos en su fondo; mientras los procedimientos indican también responsabilidades, los instructivos son interpersonales y se limitan a indicar o clarificar la forma de operar, utilizar o realizar algo. En este sentido es importante recalcar que los instructivos no necesariamente deben ser centralizados; son de

utilidad diaria en la realización de algunas actividades o en la prestación del servicio.

Cada Instructivo se encuentra relacionado en el procedimiento al que corresponde, en total se obtuvieron DIEZ (19) Instructivos que se encuentran relacionados en el listado maestro de documentos ANEXO G.

c) Documentación Externa al SGC

Se requirió determinar cuáles son los documentos externos que inciden en los procesos y que deben ser consultados. Estos documentos forman parte integral de la documentación del SGC y normalmente están con:

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

7 IMPLEMENTACION

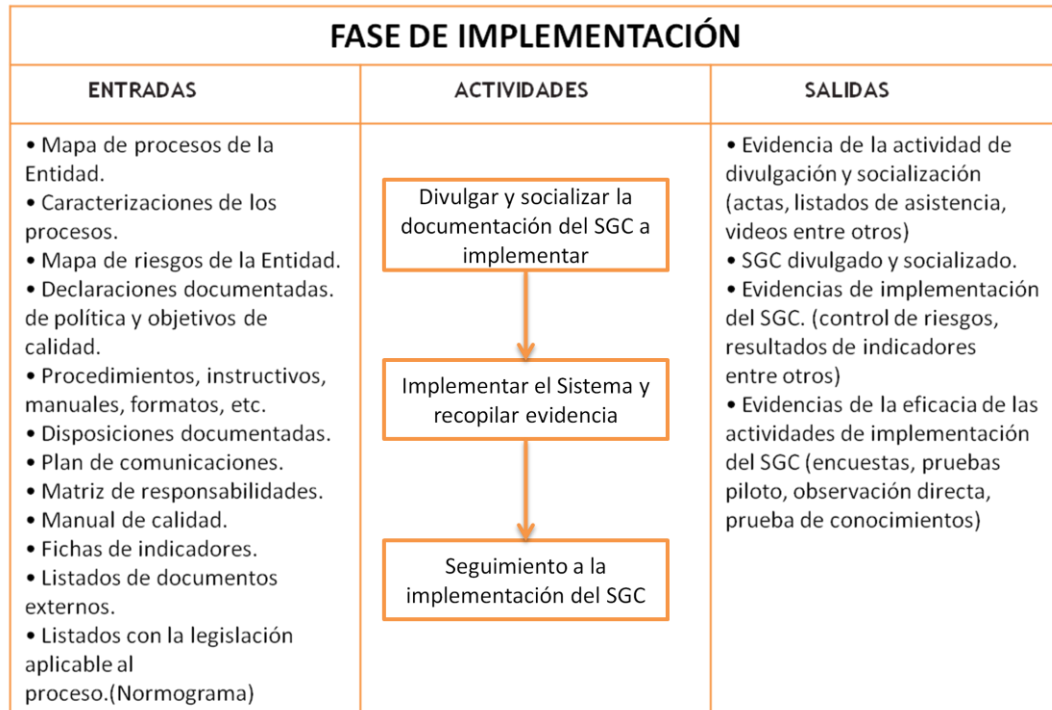
La fase de implementación, corresponde a la ejecución de todo lo planeado en la fase de diseño, en la medida que vaya siendo aprobado, con el fin de monitorear resultados y efectuar acciones de retroalimentación y así ajustar el SGC; en esta se realiza la divulgación y aplicación del soporte documental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

Las actividades de implementación del SGC para la alcaldía de Piedecuesta 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 el asesor de calidad (autor del proyecto) aseguraron la disponibilidad de la documentación a todos los funcionarios de la alcaldía así como capacitación al personal para su utilización de acuerdo con lo establecido en el plan detallado del proyecto.

Continuando con la metodología sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fase de implementación se realizó de acuerdo a la siguiente secuencia expresada en la Figura 13:

Figura 13 Fase De Implementación



Fuente: Departamento Administrativo de Función Pública DAFP

7.1 DIVULGAR Y SOCIALIZAR LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC A IMPLEMENTAR

La divulgación del Sistema de Gestión de la Calidad se ejecutó después de la aprobación de la documentación por parte del Comité de Calidad en una reunión realizada entre el asesor de calidad (autor del proyecto) y dicho comité.

La divulgación y socialización del sistema de gestión de calidad estuvo a cargo del asesor de calidad (autor del proyecto), bajo la supervisión del comité de calidad y el representante de la dirección. Los ítems tratados en esta jornada fueron:

7.1.1 Procesos del sistema de gestión de calidad

Durante la jornada de divulgación y socialización se procuró que los funcionarios de la alcaldía de Piedecuesta adquirieran un compromiso con la validación y apropiación del Mapa de Procesos y su articulación con la Visión y Misión 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, y

- Contribuya a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

7.1.2 Política y objetivos de la calidad

La fase de implementación, es el momento adecuado para evaluar el grado de entendimiento, aporte y contribución que tienen las dependencias de la alcaldía y pues cada funcionario individualmente, para alcanzar los propósitos expresados en la política de calidad. La estrategia utilizada para evaluar lo anterior fue durante la jornada de divulgación y socialización generar debates sobre la relación de la política con la estrategia de la Entidad (plan de desarrollo) y la relación con los objetivos de calidad, de tal manera que cada asistente, independiente de su cargo se viera reflejado en la misma.

7.1.3 Documentos del SGC

La documentación diseñada para la operación del SGC de la alcaldía de Piedecuesta debió divulgarse de manera paulatina y considerando a los funcionarios que tienen responsabilidades definidas en cada uno de los documentos; la socialización se hizo por grupos de procesos afines, tal que se garantizara el entendimiento y aplicación de estos.

Las herramientas definidas para la difusión y disponibilidad de la documentación a los funcionarios de la alcaldía fueron impresiones físicas, las cuales se encuentran en las diferentes dependencias divididas en folders por proceso. Una vez entregados en cada sitio de trabajo también se comunicaron la metodología para el acceso a estas y los controles establecidos.

Las divulgaciones incluyeron los formatos a partir de ejercicios de cómo deben ser diligenciados los mismos, aunque la alcaldía ya poseía formatos que se usaban como medio de normalización de las actividades y para dejar evidencias, de tal manera que solo unos pocos formatos eran nuevos para la entidad, sobre estos

fue necesario hacer el mayor número de ejercicios personales y grupales para su adecuado diligenciamiento y análisis

7.1.4 Indicadores de los procesos

La implementación de los indicadores del SGC en la alcaldía debió partir del formato que se elaboró para los mismos; teniendo en cuenta que es un formato digital de Excel, se debió hacer uso de este durante la socialización para mostrar el funcionamiento de los mismos.

La divulgación de los aspectos relacionados en el formato de cada indicador, debió realizarse a todos los servidores públicos de la entidad, garantizando de esta manera que la recolección y el análisis de la información dentro del SGC se realizará de manera sistemática, periódica y con una adecuada toma de acciones.

La finalización de la divulgación de este elemento se tomó como hora cero para iniciar la recopilación de datos, el levantamiento de la información que serviría de insumo para su cálculo.

7.2 Control de Documentos y Control De Registros

Fue necesario describir para la alcaldía de Piedecuesta los requerimientos que se aplicarán a todos los documentos que sean creados y/o modificados para el SGC, con el fin normalizar la elaboración, aprobación, revisión, distribución y control de los mismos. Además, establecer criterios para la administración y control de los registros de la documentación para evidenciar la conformidad y operación eficaz del sistema de gestión de la Calidad.

Para tal fin se implementaron el instructivo I-MEC-01 Instructivo Para La Elaboración De Documentos; y los procedimientos P-MEC-04 Procedimiento Para Control De Documentos y P-MEC 05 Procedimiento Para Control De Registros

Los documentos generados deben ajustarse a la Ley General de Archivos, Ley 594 /2000 y a los requisitos definidos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública 1000:2004, con base en las disposiciones establecidas.

7.3 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Implementar propiamente el SGC de la alcaldía de Piedecuesta, no fue otra cosa que la ejecución de los procesos, tanto estratégicos, misionales como los de apoyo y control de acuerdo con lo que se planificó, para lo cual se debía disponer de un recurso humano debidamente capacitado y ubicado de acuerdo con sus perfiles y competencias.

En esta instancia, el Alcalde y los Secretarios De Despacho, debían tener claramente definidos los niveles de autoridad y responsabilidad, de tal manera que a través del representante de la Dirección se determinaran esquemas de control de documentos y registros y unos procesos claros de comunicación, tanto interna como externa.

Para la ejecución de la implementación cada uno de los funcionarios debía conocer la red de procesos e identificar claramente a cual proceso pertenece y cuál es su relación con otros procesos, tanto en el papel de cliente, como en el de proveedor, dentro de un enfoque sistémico de estos, para lo cual debían disponer de los procedimientos, instructivos y demás herramientas que garanticen que las actividades se desarrollen en el marco de la calidad.

7.4 SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Transcurrido un tiempo prudencial, quien se encargue de la coordinación del sistema en la entidad debería consultar periódicamente (semestral o anual) a los usuarios y puestos de trabajo con el fin de comprobar si se han conseguido los objetivos propuestos o si están produciéndose desviaciones.

Posterior a la divulgación y socialización de la documentación y la implementación de SGC, el asesor de calidad (autor de proyecto) junto con el comité de calidad y el representante de la dirección realizan consultas periódicas a los usuarios y puestos de trabajo con el fin de comprobar si se han conseguido los objetivos propuestos o si están produciéndose desviaciones.

Igualmente, se recopilan datos para asegurarse que se tiene el trámite, proceso o procedimiento bajo control, resolviendo los problemas que hayan ocasionado desajustes y estandarizando finalmente el proceso.

Durante el seguimiento a la implementación ha merecido especial el diligenciamiento de formatos del Sistema De Gestión De Calidad debido a que se convierten en la fuente de los análisis de problemas, de información estadística y contractual: Los formatos diligenciados son la evidencia de la realización del proceso (registros) y por tanto de la conformidad o no conformidad con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos.

La metodología para el ajuste a la implementación se hicieron con base en los informes de seguimiento que se elaboren por parte del representante de Dirección, el comité de calidad y el asesor de calidad (autor de proyecto), para lo cual se elaboró el respectivo plan de mejora, al cual se hará seguimiento por parte de los responsables de los procesos y Oficina de Control Interno respectivamente.

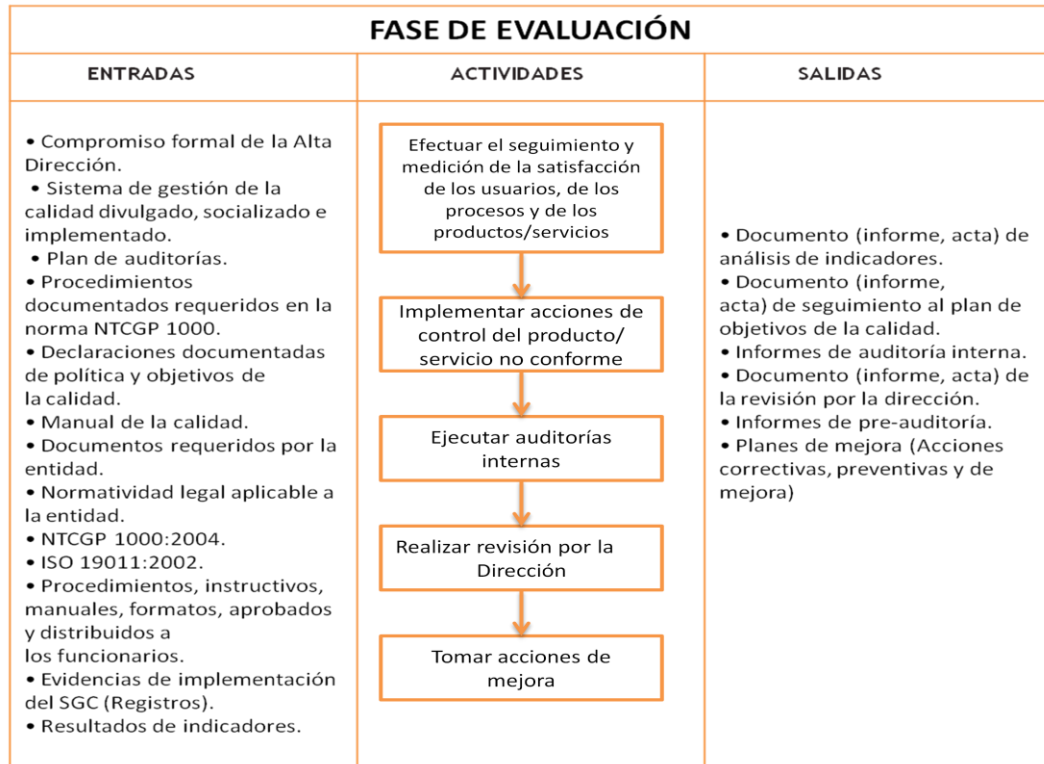
8 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Esta fase permite conocer con exactitud cómo está la alcaldía de Piedecuesta frente al cumplimiento de cada requisito, dado el tiempo y las etapas que han transcurrido, es decir, se verifica si se ha ejecutado lo planeado considerando el seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad, así como también a la medición que se realice a los factores claves de éxito en los procesos y características de los productos y/o servicios, requisitos legales, del cliente y de la entidad tomando como insumo los diferentes informes generados por los mecanismos adoptados.

En esta etapa se contrastan los resultados en relación con los objetivos, se emprenden las actividades necesarias para que las inconsistencias, no conformidades, quejas y reclamos de los usuarios y partes interesadas se subsanen; además, permite la valoración de las acciones ejecutadas y la eficacia, eficiencia y efectividad de los puntos de control sobre los procesos, su implementación y el valor agregado que estén generando respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos establecidos para el producto y/ o prestación servicio.

La Fase de Evaluación se realiza considerando la medición y seguimiento de la satisfacción del cliente, de los procesos, del producto y/o servicio y la realización periódica de auditorías internas; el control de producto no conforme, el análisis de datos, las acciones de mejora, que incluyen la acción preventiva, la acción correctiva y la mejora continua. Para tal fin el Departamento Administrativo de la Función Pública sugiere se lleve a cabo la secuencia descrita en la figura 14.

Figura 14 Fase De Evaluación



Fuente: Departamento Administrativo de Función Pública DAFP

8.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Cuando se habla de medición, se busca en términos generales medir en el sistema de gestión de calidad de la alcaldía de Piedecuesta lo que se está realizando, con el fin de conocer en un momento dado los avances frente a una Meta o los resultados obtenidos frente a lo que se planeó.

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

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

8.1.1 Requisitos de los Clientes, Usuarios o Beneficiarios

En este aspecto, es necesario tener en cuenta que los requisitos de calidad, están directamente relacionados con el cumplimiento de las necesidades y expectativas establecidas por los clientes, usuarios o beneficiarios; también hay requisitos de orden legal o los que se consideran implícitos por práctica común para la alcaldía, sus clientes o partes interesadas.

Es por eso que para la evaluación de la satisfacción del cliente se implementó dentro del sistema de gestión de calidad el procedimiento P-MEC 02 Seguimiento De Satisfacción Del Cliente, el cual dentro de su contenido se relaciona la actual encuesta de satisfacción aplicada a los clientes, usuarios o beneficiarios de los diferentes procesos de la alcaldía de Piedecuesta. La encuesta de satisfacción se muestra en el Figura 15.


Además de esto, también se implemento dentro del sistema de gestión de la calidad, para complementar el procedimiento de seguimiento a la satisfacción del cliente, el formato F-MEC-05 Peticiones, Quejas Y Reclamos (PQR), el cual se encuentra disponible en tres buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones de la alcaldía como son: uno en el palacio municipal, uno en el edificio del concejo municipal y uno en el centro cultural (edificio de desarrollo social). Estos formatos son recopilados, analizados y respondidos o remitidos para su respuesta directamente por la oficina de control interno. El Figura 16 muestra el formato para PQR de la alcaldía de Piedecuesta.

Figura 15 Encuesta De Satisfacción De Clientes

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE					
<p>ALCALDIA MUNICIPAL PIEDECUESTA Solidaria E Incluyente <i>Jorge Navas / Alcalde Municipal</i></p>			FECHA: _____		
Señor Usuario:					
Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la alcaldía Municipal de Piedecuesta					
NOMBRES Y APELLIDOS			CEDULA DE CIUDADANÍA		
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA			TELÉFONO		
CUESTIONARIO					
A las siguientes preguntas marque con una x en el recuadro.					
Calificaciones: <i>Malo: 1.0 Bueno: 3.0 Excelente: 5.0</i>					
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. SERVICIO					
¿Como califica nuestro servicio?					
2. INSTALACIONES Y RECURSOS					
¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado.?					
3. DURACIÓN DE LA ATENCIÓN					
¿La atención que se le presto es oportuna y a tiempo?					
4. ATENCIÓN EN LAS OFICINAS					
¿Cuando se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado. Dispuesto a colaborarle y respetuoso?					
5. HORARIOS DE ATENCIÓN					
¿Los horarios de atención al publico son puntuales, adecuados y respetados?					
6. ATENCIÓN A DUDAS Y SUGERENCIAS					
¿La atención a sus dudas , sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?					
7. SERVICIO TELEFÓNICO					
¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?					
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIO					
¿ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio					

Fuente: Autor del Proyecto

Figura 16 Formato De Peticiones, Quejas Y Reclamos

		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)			CÓDIGO: F-MEC-05	
					VERSIÓN: 0	
					APROBÓ: Comité MECI-Calidad	
					FECHA ELABORACION: 11/07/09	
					DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO	

FECHA:	DD	MM	AA	PQR No.	
NOMBRE:					
CELULAR:				E-MAIL:	
DIRECCION:				CIUDAD:	
VIA:	Telefónico	Personal	E-mail	Carta	Otro

Marque con una X el tipo de PQR					
PETICION (P)	QUEJA (Q)	RECLAMO (R)			

Descripción del caso y solicitud específica:

ESPACIO DILIGENCIADO POR LA ALCALDIA
Respuesta al PQR:

Muchas gracias por su colaboración.

 Jefe de Control Interno

Fuente: Autor del Proyecto

8.1.2 Medición y Seguimiento a los Procesos

En esta instancia se verifica la efectividad de la medición de los procesos del SGC., para que alcancen los resultados planificados, de manera que cuando estos no se cumplan, se implementen correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

En la medición de los procesos, debe tenerse en cuenta su caracterización con el fin de establecer el objetivo de este y el producto esperado por el cliente, usuario o beneficiario, porque lo que realmente se busca es que los procesos cumplan el objetivo para el cual se están llevando a cabo y además que agreguen valor.

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

En el Planear, se estableció claramente un método de evaluación como fue la matriz de indicadores por objetivo MIO, además debe utilizarse el sistema de información implementado, con el fin de determinar qué información es indispensable para la medición y las fuentes donde se pueda consultar; por último se planificó frecuencia de medición y las actividades de retroalimentación.

En el Hacer, se realizó todas aquellas actividades que tienen que ver con la recolección de datos, provenientes de las evaluaciones que efectuaron los dueños de los procesos, con el fin de analizarlos y confrontarlos con los patrones definidos para obtener un resultado del cual se debió dejar evidencia mediante el diligenciamiento del espacio para tabulación de datos dentro del formato de cada indicador de gestión establecido.

Las actividades de Verificar y Actuar toman la información resultante de la confrontación efectuada en la etapa anterior, con el fin de realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora. La información necesaria para el cálculo y análisis del indicador se encuentra dentro de cada del formato de indicadores de gestión Figura 10.

8.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

En términos generales, un producto no conforme se considera, cuando éste no cumple con los requisitos establecidos; mas allá de si la no conformidad, corresponde a un producto o a un servicio, por norma la alcaldía debe ejecutar acciones respecto a sus efectos.

Para tal fin dentro del sistema de gestión de calidad se implemento el procedimiento P-MEC 03 Procedimiento Para Administración De Producto No Conforme, el cual permite asegurar que los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifiquen y controlen para prevenir su uso no intencional.

8.3 AUDITORÍAS INTERNAS

El Departamento Administrativo de la Función Pública recomienda que a través de las oficinas de control interno, se coordine la auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual debe tenerse en cuenta la Circular 06 de junio de 2005, que con relación a la implementación de los sistemas de gestión de la calidad y de control interno, emitió el Departamento Administrativo de la Función Pública y que en los numerales 2 y 3 indica: ...“para la verificación y evaluación permanente del Sistema de Gestión de la Calidad, será necesario que se habiliten auditores internos dentro de la entidad, los cuales deberán ser coordinados por la Oficina de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces”...; quiere esto decir que esta dependencia, asumiendo su rol de evaluador independiente, ...” deberá realizar evaluaciones, seguimiento y monitoreo permanente al grado de

avance y desarrollo de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme al plan previamente establecido por la misma”.

Por lo anterior se hace especial énfasis en el papel que la auditoría interna debe cumplir en este tema, en especial en lo referente a la necesidad de medir y evaluar de manera objetiva, el grado de implementación del Sistema, bajo la NTCGP 1000 2004, con el fin de identificar posibles desviaciones, lo que permitiría aplicar las acciones necesarias.

8.3.1 Planificación y preparación de la auditoría interna

Para lograr el propósito de asegurar la realización de las auditorías internas de calidad y debido a que el único auditor interno certificado con el que contaba la alcaldía de Piedecuesta era el asesor de calidad (autor del proyecto), pero este se encontraba impedido pues la norma cita en el requisito 8.2.2 Auditoría interna, entre otras cosas: “La selección de los auditores y la realización de las auditorías internas deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo”, se convoca al ingeniero Carlos Iván Rueda Blanco, 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.

El ANEXO H muestra el programa de auditorías internas del proyecto para la alcaldía de Piedecuesta, establecido por el representante de la dirección y el auditor asignado de acuerdo con las necesidades de cada secretaría, 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 fecha y los procesos a auditar. Todos estos aspectos se establecieron

conjuntamente con el representante de la dirección y el comité de calidad. El plan de auditoría para las dos auditorías se encuentra evidenciado en el ANEXO I.

También fue necesario incluir dentro de esta etapa de la auditoria la revisión de los documentos que se establecieron como criterio para la auditoria, dentro de los cuales se encuentra el Manual de calidad, política de calidad, objetivos de calidad, procedimientos, normas, instructivos, entre otros, además se incluyo los registros y documentos exigidos por la norma NTCGP 1000-2004 y por necesidades propias de la alcaldía, con el objetivo de verificar si se cumplieron los requisitos de la norma. Para lograr la revisión de los documentos de una forma adecuada y organizada se utilizó una lista de verificación, la cual se muestra en la Figura 17.

Figura 17 Lista De Verificación

 ALCALDIA MUNICIPAL PIEDECUESTA Solidaria E Incluyente Jorge Navas / Alcalde Municipal		<h2>Lista de verificación</h2>		CÓDIGO: F-MEC-09
				VERSION: 0
				APROBO: Comité MECI-Calidad
AUDITOR:		FECHA DE AUDITORIA:		PROCESO:
REQUISITO S ISO 9001:2008		CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA Y OBSERVACIONES
Funcionario a entrevistar Pregunta realizada para verificar cumplimiento del requisito de la norma <i>Documentos referencia</i>		Se registra si evidencia o no cumplimiento del requisito. También se puede registrar si es un cumplimiento parcial o total.		Documentos recopilados o situaciones identificadas durante la auditoria que sirvan como evidencia de el hallazgo

Fuente: Autor del Proyecto

8.3.2 Ejecución de la auditoría interna

El siguiente paso para las dos auditorías internas fue realizar la auditoría de campo, la cual inicio 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 (autor del proyecto) 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 redacto 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 la acciones correctivas y entrega del informe.

8.3.3 Informes de cierre y Plan de acción de mejora

Los informes de la dos auditorías fueron entregados luego de una semana de realizada la reunión de cierre para ambos casos. Los informes se encuentran

referenciados en el ANEXO J en la cual se hace alusión al número de no conformidades y observaciones por cada auditoría.

Para el tratamiento de las no conformidades presentadas en el informe se realizó una reunión entre el representante de la dirección, el comité de calidad y el asesor de calidad, en donde se analizaron y se tomaron las acciones correctivas con cada uno de los responsables de cada proceso implicado. Las observaciones fueron debatidas con los funcionarios implicados tal que se adquiriera conocimiento, comprensión en la documentación de los procesos y generar una cultura de acciones preventivas correctivas y de mejora y resaltar la importancia de diligenciar los documentos en su totalidad sin dejar espacios en blanco.

Cada acción tomada fue registrada en el formato F-MEC-03 Acciones Preventivas y Correctivas, además, se realizó un plan de mejoramiento por cada auditoría el cual se relaciona en el ANEXO K. También es de anotar que en el plan se encuentra el estado de implementación de cada acción clasificadas así:

I: Implementada

NI: No Implementada

PI: Parcialmente Implementada

1.1. Revisión por la Dirección

La revisión del sistema será más útil si se analiza su evolución para obtener una visión general del conjunto, en vez de limitarse a revisar una lista de pequeños detalles. A intervalos planificados, la Dirección revisó el SGC, para asegurarse de su conveniencia, adecuación eficacia, eficiencia y efectividad continuas, incluyendo el logro de los objetivos de la política de la calidad. Para tal fin se implementó el procedimiento P-MEC-01 Procedimiento Para Revisión Por La



Dirección, el cual indica que al inicio de cada vigencia (primeros días de Enero de cada año) se haga la revisión por la dirección.

Las revisiones del sistema por la Dirección constituyen, en definitiva, el marco ideal para abrir acciones de cara a la mejora del servicio. En los resultados de la revisión, se deben identificar y analizar las disfunciones y tendencias, establecer planes de acción y asignar responsables.

Los resultados de cada revisión se encuentran en el formato F-MEC-07 Revisión Por La Dirección el cual se encuentra expuesto en el ANEXO L.

9 SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

9.1 PROGRAMACIÓN DE LAS SOCIALIZACIONES Y CAPACITACIONES

Para la programación de las socializaciones y capacitaciones para los funcionarios de la Alcaldía de Piedecuesta sobre los temas concernientes al Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTCGP 1000-2004, se reunieron el comité de calidad, el representante de la dirección y el asesor de calidad (autor del proyecto), allí se estableció una programación de socializaciones y capacitaciones (Tabla 10) teniendo en cuenta las necesidades de información con respecto al avance de las diferentes etapas del proyecto.

En la reunión se hizo especial énfasis en que las socializaciones y capacitaciones se realizaran continuamente en las diferentes dependencias de acuerdo a como fuera solicitado por parte de cada jefe de grupo o secretario de despacho, tal que se pudiera aclarar cualquier inquietud por conceptos teóricos o por aclaración de los diferentes elementos que iban generando y agregando al sistema de gestión de calidad.

Tabla 10 Capacitaciones Programadas

FECHA	HORAS	TEMATICA	LUGAR DE REALIZACIÓN
21 DE ENERO DE 2009	4 HORAS POR SESION / 2 SESIONES	CAPACITACION NORMA TECNICA NTC GP 1000 – 2004 MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000 – 2003, CONCEPTOS BASICOS, INFORME DE DIAGNOSTICO FINAL	AUDITORIO CENTRO CULTURAL PIEDECUESTA
20 AL 22 DE MAYO DE 2009	4 HORAS POR SESION / 6 SESIONES	CAPACITACION Y SOCIALIZACION SOBRE CONCEPTOS BASICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AVANCE DE LA ETAPA DE DISEÑO.	CAJASAN SEDE RECREACIONAL
22 AL 25 SEPTIEMBRE DE	4 HORAS POR SESION / 8	CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACION DE	HEMEROTECA

2009	SESIONES	PROCESOS DEFINITIVOS. INICIO DE LA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN	CENTRO CULTURAL PIEDECUESTA
10 AL 12 DE NOVIEMBRE DE 2009	4 HORAS POR SESION / 6 SESIONES	CAPACITACION AUDITORIAS INTERNAS, CONCEPTOS BASICOS, METODOLOGIA	AUDITORIO CENTRO CULTURAL PIEDECUESTA

Fuente: Autor del Proyecto

9.2 DESARROLLO DE LAS SOCIALIZACIONES Y CAPACITACIONES

Teniendo en cuenta que los sistemas de gestión de calidad se basan fundamentalmente en los ocho principios de la calidad, entre los cuales está la participación de los funcionarios, es de vital importancia contar con su apoyo para desarrollar la implementación del sistema, pues el éxito de este depende en gran parte de la disposición y el apoyo que las personas de la organización le entreguen al proyecto.

Sin embargo entre los aspectos iniciales que se debieron considerar para realizar estas actividades, se encuentran las barreras u obstáculos presentados, entre los cuales podríamos listar:

- Rutina de labores de los funcionarios.
- Resistencia al cambio
- Creer que el sistema de gestión de calidad aumenta el trabajo y lo complica
- Rotación de la nomina
- Escepticismo frente a los posibles resultados que pueda alcanzar la implementación del SGC

Es por esto, que durante las socializaciones y capacitaciones se sensibilizó a los funcionarios sobre la importancia de su participación para el desarrollo eficaz de la implementación del sistema de gestión de calidad, logrando tener con esto un alto

grado de compromiso de cada funcionario en el mantenimiento y mejoramiento del sistema.

Para la metodología utilizada en el desarrollo de las socializaciones y capacitaciones se tuvo en cuenta el grupo objetivo, ya fuera únicamente al comité de calidad o todos los funcionarios de la alcaldía. Para las socializaciones y capacitaciones al comité de calidad se realizaron reuniones en la hemeroteca del centro cultural; cuando la actividad era dirigida a todos los funcionarios de la alcaldía se buscaba un espacio agradable tal que mejorará la percepción y predisposición de los asistentes, además, debía dividirse en grupos, generalmente por dependencias, de acuerdo a la complejidad del tema que en el que se iba a recibir la socialización. La Tabla 11 muestra el listado de comités de calidad realizados.

Tabla 11 Comités De Calidad Realizados

FECHA	CONSECUTIVO	REFERENCIA	RESUMEN
6 DE MARZO DE 2009	D.A 0106/2009	Listado de servicios, clasificación de procesos, mapa de procesos.	Comité propone lista de procesos a incluir en el SGC, los clasifica y plasma en un mapa de procesos.
3 DE ABRIL DE 2009	D.A 0167/2009	Política de Calidad, objetivos de calidad, Indicadores de gestión.	Comité ajusta misión y visión, propone política de calidad, establece objetivos de calidad y primeros indicadores de gestión.
30 DE ABRIL DE 2009	D.A 0289/2009	Observaciones y sugerencias a los elementos del sistema de gestión de calidad	Comité realiza observaciones y modificaciones a la política de calidad de la alcaldía y al mapa de procesos.
11 DE MAYO DE 2009	D.A 0304/2009	Observaciones y aportes a manuales de procedimientos	Asesor de calidad realiza informe de avance de la documentación del SGC y Comité realiza modificaciones al los procedimientos de los procesos de gestión de financiera, salud y planificación económica y social.
26 DE JUNIO DE 2009	D.A 0435/2009	Conclusiones reunión MECI-CALIDAD de lunes 16 de Junio de 2009	Aceptación de los cambios efectuados a la documentación. Publicación de la Política de calidad, la misión y la visión en las instalaciones de la alcaldía.
16 DE JULIO DE 2009	D.A 0386/2009	Observaciones y aportes a manuales de procedimientos	Asesor de calidad realiza informe de avance de la documentación del SGC y el Comité

			realiza modificaciones al los procedimientos de los procesos de gestión de mantenimiento y gestión de talento humano.
13 DE AGOSTO DE 2009	D.A 0575/2009	Continuación del proceso de implementación del SGC	Se muestran los avances de la implementación y se hacen observaciones a la fase.

Fuente: Autor del Proyecto

Durante las socializaciones se utilizaron medios audiovisuales como, computadores, videobeam, para la presentación de contenidos de teóricos básicos del SGC. Cuando era necesario se organizaba grupo de trabajo para realizar talleres en los cuales los participantes demostraban que realmente comprendían la importancia de establecer e implementar el sistema de gestión de calidad y se comprometían con el proyecto.

La asistencia a las socializaciones generales se encuentra evidenciada en el ANEXO M con las listas de asistencia.

9.3 RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES

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 logrando eliminar en gran medida las estructuras mentales tradicionalistas que obstaculizaban que dificultaban el desarrollo de las diferentes etapas del proyecto.

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), así como que se ha creado conciencia en la alta dirección y los jefes de dependencia sobre la importancia de comunicar los temas relacionados con el sistema de gestión de calidad y la prestación del servicio a los usuarios de la alcaldía.

10 RESULTADOS ALCANZADOS EN EL PROYECTO

Una vez desarrolladas las etapas expuestas anteriormente, inicia la etapa final de este proyecto, como es la evaluación del cumplimiento de las metas trazadas inicialmente como objetivo, por el autor.

Para tal fin se relacionan en la Tabla 12 el objetivo propuesto inicialmente y la evidencia de cumplimiento.

Tabla 12 Cumplimiento De Los Objetivos Del Proyecto

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO
Diseñar, documentar, implementar y evaluar un SGC en LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA, SANTANDER, basado en los requisitos de la Norma NTC GP-1000:2004.	El grado de cumplimiento del objetivo general se evidencia a través de los objetivos específicos.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CUMPLIMIENTO
Elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC GP-1000:2004 que permita identificar el estado actual de la empresa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.	Los resultados del diagnostico final se evidencian en las Tabla 6 y Tabla 7 de la fase de Diagnostico. La encuesta de diagnostico aplicada se evidencia en el ANEXO A
Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA, SANTANDER en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del	El programa de capacitaciones realizado para sensibilizar el personal de la Alcaldía de Piedecuesta en el 9.1 PROGRAMACIÓN DE LAS SOCIALIZACIONES Y CAPACITACIONES.

Sistema de Gestión de Calidad.	Las evidencias de las asistencias se encuentran en el ANEXO M
Documentar los procesos desarrollados en LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA, SANTANDER por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTC GP-1000:2004.	Los procesos que conforman el SGC se muestran en el 6.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA FASE DE DISEÑO del proyecto y él en mapa de procesos Figura 8 que muestra la secuencia de interacción, la cual también se encuentra en el manual de calidad ANEXO F El proceso de elaboración de la documentación del SGC se detalla en el numeral 6.3 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD del proyecto,
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA, SANTANDER estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.	La implementación del sistema de gestión de calidad se evidencia en el capítulo 7.
Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.	En el capítulo 8 se describen todas las actividades que permitieron en desarrollo de las Auditorías Internas, Los ANEXOS H, I y J evidencian lo documentos generados durante las auditorias.
Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las auditorías.	El ANEXO K evidencian los planes de mejora obtenidos a partir de cada auditoría interna.

CONCLUSIONES

- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía de Piedecuesta represento un gran aporte ya que se constituyó en una herramienta de gestión que permitió encaminar la organización hacia el mejoramiento continuo de sus procesos.
- Con la ejecución del diagnostico Inicial al Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta se permitió vislumbrar el estado de este frente a los requisitos exigidos por la norma NTC GP 1000 – 2004, tal que se llegara a planear las actividades necesarias para lograr la implementación del sistema.
- Se comprendió la importancia que adquiere la sensibilización y capacitación de los funcionarios de la Alcaldía de Piedecuesta pues con esto se despertó el interés y motivación de todo el personal y generó una cultura de calidad en cada una de las actividades que se realizan diariamente.
- El liderazgo ejercido por la Alta dirección es un factor determinante para el éxito de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad debido a que el compromiso evidenciado trasciende a todos los funcionarios responsables de procesos quienes procuran establecer y mantener un sistema de gestión eficaz, unificando esfuerzos hacia el logro de los objetivos y metas organizacionales.
- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad permitió monitorear resultados y efectuar acciones de retroalimentación y así ajustar el Sistema permitiendo la adecuada puesta en marcha y ejecución de las actividades y tareas descritas en la documentación establecida durante la fase de diseño.



- El haber generado una cultura de mejoramiento continuo dentro de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta brindo un nuevo enfoque de administración que la encaminó a la adopción de procesos de planeación, ejecución y seguimiento, lo cual le permitió por primera vez evaluar las decisiones basados en datos reales.
- Los indicadores de Gestión establecidos permitieron conocer el comportamiento de los procesos de Sistema de Gestión de la Calidad. Por medio de estos se determinó la eficacia, eficiencia y efectividad en el cumplimiento de los objetivos de Calidad.
- Las auditorías internas realizadas permitieron evaluar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la calidad, después de haber llevado a cabo las anteriores fases. De acuerdo a los hallazgos encontrados en cada auditoría se planteó las acciones de mejora pertinentes para superar las no conformidades encontradas, constituyéndose así en oportunidades de mejora para la organización.

RECOMENDACIONES

- Es imperativo dar continuidad al proceso de implementación Sistema de Gestión de Calidad bajo un estándar que fortalezca su estructura y el mejoramiento continuo de los procesos tal que no se siga apuntando a satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana.
- Teniendo en cuenta la alta rotación de personal dentro de la Alcaldía, es necesario que se continúe generando espacios de capacitación y sensibilización con el fin de conservar el liderazgo al interior de la organización y sostener el compromiso adquirido por los funcionarios frente a la cultura de mejora continua de procesos.
- Realizar el seguimiento y medición a los procesos de acuerdo a las herramientas y la metodología establecidas, con la frecuencia indicada, con el fin de establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades que componen el proceso.
- Ter presente la actualización hecha a la Norma NTC GP 1000 (actualización 2009), para ajustar los conceptos allí contenidos, teniendo en cuenta que dicha modificación no hizo ningún cambio a los requisitos establecidos en su predecesora.

BIBLIOGRAFIA

- **ICONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación NTC GP 1000 – 2004.** Sistemas de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades prestadoras de servicios. ICONTEC, Bogotá D.C. 2004.
- **ICONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación NTC ISO 9000** Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. ICONTEC, Bogotá D.C. 2005.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA – DAFP.** Manual de Implementación NTC GP 1000 – 2004. Bogotá D.C. 2006
- **CONGRESO DE LA REPÚBLICA.** Ley 872 del 2003., Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras del servicio.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA.** Decreto 4110. Reglamenta La Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- <http://www.alcaldíadepiedecuesta.gov.co>
- <http://www.dafp.gov.co>
- <http://www.icontec.org.co>
- <http://www.gentiopolis.com>
- <http://www.auditoria.gov.co>

ANEXO A

ENCUESTA PARA LA REALIZACION DEL DIAGNOSTICO
AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

ANEXO B

ACTAS Y RESOLUCIONES

ANEXO B. ACTAS Y RESOLUCIONES



ACTA DE COMPROMISO PARA ESTABLECER, DOCUMENTAR, IMPLEMENTAR Y MANTENER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LAS NORMAS NTCGP 1000:2004 EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA".

ACTA No. 003

LUGAR Y FECHA: Piedecuesta, 27 de Noviembre de 2008

El Dr. JORGE ARMANDO NAVAS GRANADOS, Alcalde Municipal, conjuntamente con el Equipo de Gobierno de la ALCALDÍA DE PIEDECUESTA manifiestan su interés de coadyuvar de manera directa y recurrente en la Implementación de la Norma Técnica de Calidad aplicable a la Gestión Pública NTC - GP 1000:2004, a través de la expedición de un Acto Administrativo por medio del cual se adopta y reglamenta el Sistema de Gestión de Calidad, en cumplimiento del mandato Constitucional y Legal, en la ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA y en particular a lo establecido en la Ley 872 de 2003 Reglamentada por el Decreto 4110 de 2004.

Los Sistemas de Gestión de Calidad, que se adoptan, se constituyen en Instrumentos Gerenciales que permitan el cumplimiento de los objetivos fijados por la Alcaldía, en desarrollo de su Función Institucional y el mejoramiento de la Gestión, así como la cualificación del ejercicio del aseguramiento de la Calidad con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia de los procesos que conforman la ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA.

La Norma Técnica de Calidad NTC - GP 1000:2004, le permitirá a la ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, desarrollar, implementar y mantener en operación el Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la Ley 872 de 2003. Con base en estas normas se busca unificar criterios y parámetros básicos de Control Interno, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de Calidad, eliminando la dispersión conceptual existente, permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la Función Administrativa del Estado.

Este Sistema se constituye en una herramienta de Control que tiene la Ciudadanía para analizar el Grado de Gestión de la Alcaldía, contribuye a la Calidad de la Gestión Institucional, al Direccionamiento Estratégico, al cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas, el mejoramiento continuo de los procesos, la armonización con el Sistema de Control Interno, entre otros aspectos.

El Sistema de Gestión de Calidad introduce el concepto de calidad, de mejoramiento continuo o permanente y se constituye en una herramienta que permite a la ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y la satisfacción de los clientes en la prestación



El Dr. JORGE ARMANDO NAVAS GRANADOS, Alcalde Municipal, conjuntamente con el Equipo de Gobierno, expresan su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad que se adoptan para la Alcaldía, conforme a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC - GP 1000:2004, y convoca a los demás Servidores Públicos vinculados a la Planta de Personal en forma directa y a través de la modalidad de Contratación de Prestación de Servicios Personales, a poner en marcha los Métodos y Procedimientos necesarios para que la Gestión de la Calidad se convierta en un medio efectivo para el cumplimiento de la Misión, Visión y los Objetivos Institucionales de la Alcaldía.

Igualmente, el suscrito Alcalde Municipal y su Equipo de Gobierno se comprometen a adelantar la sensibilización sobre Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC - GP 1000:2004, a generar y estimular la participación de los Servidores Públicos y Contratistas a su cargo en pro del diseño, documentación, implementación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, se compromete a tener en cuenta las recomendaciones y observaciones producto de las Auditorías Internas y Externas, como un insumo básico dentro del proceso de Planeación y Seguimiento.

Para constancia se firma en el Municipio de Piedecuesta a los Veintisiete (27) días del mes de Noviembre de 2008.

JORGE ARMANDO NAVAS GRANADOS

Alcalde Municipio de Piedecuesta

Revisó: Dr. Juan Abelardo Rincón López
Grupo Gestión Administrativa

Dr. Mario Andrés Reyes Barbosa
Asesor Jurídico, Piedecoop Cta.

RESOLUCIÓN No. 361 DE 2008

(DICIEMBRE 29)

"POR LA CUAL SE DESIGNA EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN Y EL EQUIPO OPERATIVO MECI - CALIDAD Y SE DEFINEN SUS ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA"

El Alcalde Municipal de Piedecuesta, en uso de sus atribuciones

Constitucionales, legales y,

CONSIDERANDO:

A. Que la Ley 87 de 1993 en su artículo 6 dispone que: *"El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los Organismos y Entidades Públicas, será responsabilidad del Representante Legal o Máximo Directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, también será responsabilidad de los Jefes de cada una de las distintas Dependencias de las Entidades y Organismos"*;

B. Que el Decreto 1599 del 20 de Mayo de 2005, *"Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2005"*, en su Artículo 1 establece la obligación de adoptar el MECI 1000:2005.

C. Que el Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, en su Artículo 34, Numeral 31 establece entre los Deberes de todo Servidor Público: *"Adoptar el Sistema de Control Interno y la función independiente de Auditoría Interna de que trata la Ley 87 de 1993 y demás normas que la modifiquen o complementen"*.

D. Que se hace necesario incorporar y establecer todos los elementos enunciados en el anexo técnico de que trata el Decreto 1599 de 2005 al Sistema de Control Interno de la **ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA**, con el fin de ajustarlo a las nuevas normas y tendencias de Control, para que este sea efectivo, eficiente y eficaz.

E. Que la Circular No. 03 de 2005 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP- definió la necesidad de designar a un Directivo de Primer Nivel, distinto al Jefe de la Oficina de Control Interno, para efectos de garantizar la operacionalización de las acciones necesarias al desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno basado en el Modelo Estándar de Control Interno.

F. Que la Circular No. 03 de 2005 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP- establece que la Entidad deberá contar con un Grupo Operativo, que se denominará Equipo MECI, conformado por Servidores Públicos de la Entidad, de carácter multidisciplinario, con representatividad de todas las Áreas Organizacionales de la Entidad, el cual deberá ser Coordinado y Supervisado por el Representante de la Dirección.

G. Que por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Designar al **Profesional Universitario del Grupo de Gestión Administrativa**, Directivo de Primer Nivel, como el Representante de la Dirección, responsable de diseñar, implementar y mantener el Sistema de Control Interno para efectos de garantizar la operacionalización de las acciones necesarias al desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno basado en el Modelo Estándar de Control Interno que establece el Anexo Técnico 1000:2005 del Decreto 1599 de 2005, quien actuará bajo las Políticas establecidas por el Comité de Coordinación de Control Interno.

ARTÍCULO SEGUNDO: El Profesional designado para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad, debe cumplir con los siguientes roles y responsabilidades:

1. Formular, orientar, dirigir y coordinar el Proyecto de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Asegurar que se desarrollen a cabalidad cada una de las etapas previstas para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Informar a la Alta Dirección sobre la planificación y avances del Proyecto de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Dirigir y coordinar las actividades del Equipo MECI - CALIDAD.
5. Coordinar con los Directivos o responsables de cada área o proceso las actividades que requiere realizar el Equipo MECI - CALIDAD, en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
6. Hacer seguimiento a las actividades planeadas para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad, aplicando correctivos donde se requiera.
7. Someter a consideración del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno las propuestas de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad, para su aprobación.

ARTÍCULO TERCERO: Conformar al interior de la **ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA**, un Equipo de Trabajo el cual se denominará **"Equipo MECI - CALIDAD"**, el cual cumplirá las siguientes funciones:

1. Adelantar el proceso de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad bajo las orientaciones del Representante de la Dirección.
2. Capacitar a los Servidores de la Entidad en el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Asesorar a las Áreas de la Entidad en el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas de diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de

Gestión de la Calidad al Representante de la Dirección, para su aplicación.

5. Trabajar en coordinación con los Servidores designados por Área en aquellas actividades requeridas para el diseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.

ARTÍCULO CUARTO: Designar a los siguientes Funcionarios para que integren el Equipo MECI-CALIDAD de la ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA.

NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA
MARIO JOSÉ CARVAJAL JAIMES	SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO
JUAN ABELARDO RINCÓN LÓPEZ	SEC. GENERAL Y DE GBNO. GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EDUVIGES PARRA ALMEIDA	SEC. GENERAL Y DE GBNO., COMISARÍA DE FAMILIA
LETICIA TIRADO ARIZA	SEC. GENERAL Y DE GBNO. INSPECCIÓN TRANSITO Y TRANSP.
GIOMAR MORENO MENDOZA	SECRETARÍA DE HACIENDA GRUPO TESORERÍA Y CONTABILID.
ZOILA CECILIA GARCÍA LOZANO	SECRETARÍA DE HACIENDA GRUPO RENTAS Y FISCALIZACIÓN
JIANITA PINEDA BADILLO	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, GRUPO PLANIFICACIÓN ECA.
ORLANDO GÓMEZ CAMACHO	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, GRUPO DE INFRAESTRUCTURA
ELVINIA HERRERA SUÁREZ	SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL
EDGAR BOHÓRQUEZ SARMIENTO	SEC. DLLO. SOCIAL, GRUPO DEPORTE, CULTURA Y RECREAC.
LUZ MARINA GÓMEZ LAMUS	SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL
JORGE ARTURO ANGARITA PEDRAZA	SEC. DLLO. SOCIAL, GRUPO DEPORTE, CULTURA Y RECREAC.

ARTÍCULO QUINTO: Tiempo y dedicación. Los servidores designados en el Artículo anterior trabajarán bajo las orientaciones del Profesional designado en el Artículo Primero del presente Acto Administrativo y dedicarán medio tiempo al cumplimiento de las funciones a ellos asignadas.

ARTÍCULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

Dado en Piedecuesta a los Veintinueve (29) días del mes de Diciembre del 2008,


JORGE ARMANDO NAVAS GRANADOS

Alcalde
 Revisó: Dr. Juan Abelardo Rincón López

RESOLUCIÓN No. 366 DE 2008

(DICIEMBRE 29)

"POR LA CUAL SE ADOPTA MANUAL DE OPERACIONES DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA."

El Alcalde Municipal de Piedecuesta en uso de sus atribuciones

Constitucionales, legales y,

CONSIDERANDO:

A. Que la Constitución Política en su Artículo 2009, establece: "La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley";

B. Que a su vez, entre otros aspectos, el Artículo 269 de la Constitución Política establece que: "En las Entidades Públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno, de conformidad con lo que disponga la Ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas."

C. Que, respecto a la responsabilidad del Control Interno, la 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", dispuso en el Artículo 6 que: "El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los Organismos y Entidades Públicas, será responsabilidad del Representante Legal o Máximo Directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, también será responsabilidad de los Jefes de cada una de las distintas Dependencias de las Entidades y Organismos";

D. Que el Decreto 1599 del 20 de Mayo de 2005, "Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2005", en su Artículo 1 establece la obligación de adoptar el MECI 1000:2005, el cual forma parte integral del citado Decreto.

E. Que se hace necesario incorporar la adopción de todos los Elementos del Manual de Operaciones, dentro de una sola Resolución, con el fin de llevar un control más eficaz, eficiente y efectivo sobre todo el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, y los posibles cambios que se puedan realizar sobre este.

F. Que por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. ADOPCIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES, Adoptar para LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA el Manual de Operaciones del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y su Estructura.

Artículo 2. ESTRUCTURA MANUAL DE OPERACIONES, a fin de permitir el cumplimiento los objetivos específicos que busca el Modelos Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, se hace necesario articular los diferentes métodos y procedimientos de prevención, corrección y evaluación a la forma de operación de la Entidad, configurándose para este fin los **Subsistemas, Componentes, Elementos y productos** que interrelacionados bajo un enfoque sistémico, generan la siguiente estructura:

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO.

1.1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL.

ELEMENTOS DE CONTROL:

1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

Productos:

- Documento con los principios y valores de la Alcaldía

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano.

Productos:

- Manual de Funciones y Competencias Laborales
- Procedimiento para elaboración del Plan Institucional de Formación y Capacitación
- Procedimiento para elaboración del Programa de Inducción y Reinducción
- Procedimiento para elaboración del Programa de Bienestar social
- Procedimiento para elaboración del Plan de Incentivos
- Sistema de evaluación de desempeño.

1.1.3. Estilo de Dirección.

- Código de Buen Gobierno

1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

ELEMENTOS DE CONTROL:

1.2.1. Planes y Programas.

Productos:

- Diagnostico Estratégico
- La misión y visión institucionales
- Objetivos Institucionales
- Acciones, cronogramas, responsabilidades y metas
- Proceso de seguimiento y evaluación que incluya la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas

1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.

Productos:

- Modelo de operación por procesos que contempla procesos caracterizados (identificación de la interrelaciones, proveedores, insumos, actividades, clientes, productos, indicadores, normas, entre otros)
- Mapa de Procesos

1.2.3. Estructura Organizacional.

Productos:

- Estructura organizacional

1.3. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

ELEMENTOS DE CONTROL:

1.3.1. Contexto Estratégico.

Productos:

- Definición metodología e instrumentos para adelantar el proceso de administración del riesgo adoptados por la alta dirección.

1.3.2. Identificación del Riesgo.

Productos:

- Mapa de riesgos aplicable también para los numerales 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5.

1.3.3. Análisis del Riesgo.

1.3.4. Valoración del Riesgo.

1.3.5. Políticas de Administración del Riesgo.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.

2.1. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL.

ELEMENTOS DE CONTROL:

2.1.1. Políticas de Operación.

Productos:

- Definición por parte de la alta dirección de las políticas para el manejo de los riesgos.

2.1.2. Procedimientos.

- Herramientas para la autoevaluación de control definidos.

3.1.2. Autoevaluación de Gestión.

Productos:

- Herramientas para la autoevaluación de gestión definidos.

3.2. COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.

ELEMENTOS DE CONTROL:

3.2.1. Evaluación del Sistema de Control Interno.

Productos:

- Informe Ejecutivo Anual de control interno

3.2.2. Auditoría Interna.

Productos:

- Procedimiento para auditorías internas de control interno.
- Procedimiento para establecer el programa anual de auditorías internas de control interno.

3.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO.

ELEMENTOS DE CONTROL:

3.3.1. Plan de Mejoramiento Institucional.

Productos:

- Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento institucional.

3.3.2. Planes de Mejoramiento por Procesos.

Productos:

- Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento institucional.

Artículo 42. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

Productos:

- Definición de procedimientos a través de los cuales se desarrollan los procesos.

2.1.3. Controles.

Productos:

- Definición de procedimientos para realizar los controles preventivos y correctivos de cada proceso.

2.1.4. Indicadores.

Productos:

- Indicadores definidos por proceso para medir la eficiencia, eficacia y efectividad del avance y cumplimiento en la ejecución de los planes y programas.
- Productos:

2.1.5. Manual de Operaciones.

2.2. COMPONENTE INFORMACIÓN.

2.2.1. Información Primaria.

Productos:

- Definición de la matriz de comunicaciones aplicable también para todos los elementos del componente de información 2.2 y el componente de comunicación pública 2.3

2.2.2. Información Secundaria.

2.2.3. Sistemas de Información.

2.3. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA.

ELEMENTOS DE CONTROL:

2.3.1. Comunicación Organizacional.

2.3.2. Comunicación Informativa.

2.3.3. Medios de Comunicación.

3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN.

3.1. COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN.

ELEMENTOS DE CONTROL:

3.1.1. Autoevaluación del Control.

Productos:

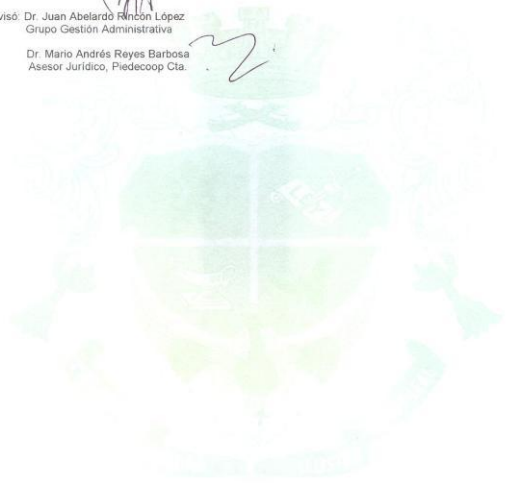
Dado en Piedrecuesta, a los Veintinueve (29) días del mes de Diciembre del 2008.


JORGE ARMANDO NAVAS GRANADOS

Alcalde Municipal

Revisó: 
Dr. Juan Abelardo Rincón López
Grupo Gestión Administrativa


Dr. Mario Andrés Reyes Barbosa
Asesor Jurídico, Piedecoop Cta.



ANEXO C

PLAN DE COMUNICACIONES

ANEXO C. PLAN DE COMUNICACIONES

Fase	Mensaje	Emisor	Medio	Frecuencia	Perceptor	Respuesta
	¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN COMUNICA?	¿CÓMO LE COMUNICA?	¿CUÁNDO LE COMUNICA?	¿A QUIÉN LE COMUNICA?	¿CÓMO SE RETROALIMENTA?
Diagnóstico	Informe de Diagnóstico	Representante de la Dirección	Documento Impreso	Al finalizar el informe del diagnóstico	Funcionarios representantes de todas las dependencias de la Alcaldía	Observaciones al diagnóstico.
Planeación	Plan detallado de trabajo	Representante de la Dirección	Reuniones con funcionarios de todas las dependencias de la Alcaldía	Una vez elaborado el plan detallado	Equipos de Trabajo	Ajustes al plan detallado
Diseño	Propuestas de elaboración o modificación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	Asesor de Calidad, Representante de la dirección, Coordinador de calidad	Reuniones con el comité de calidad y con funcionarios de las dependencias de la Alcaldía	Según plan detallado de trabajo del proyecto.	Funcionarios de todas las dependencias de la Alcaldía	Revisión de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad
Capacitación	Convocatoria y selección del público objetivo.	Asesor de Calidad, comité de calidad	Carteleras, oficios, correo institucional	De acuerdo a la disponibilidad de personal e instalaciones para la capacitación	Personal de cada uno de los procesos.	Número de personas que confirman participación.
Implementación	Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo política y procedimientos	Asesor de Calidad, Representante de la dirección, Coordinador de calidad	Reuniones con el comité de calidad y con funcionarios de las dependencias de la Alcaldía	Según plan detallado de trabajo del proyecto.	Funcionarios responsables de actividades que se implementan	Verificación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
Evaluación	Resultados de la auditoria.	Oficina de Control Interno, Auditor Interno	Reuniones con funcionarios de todas las dependencias de la Alcaldía	Según plan detallado de trabajo del proyecto.	Funcionarios de todas las dependencias de la Alcaldía.	Elaboración del Plan de acciones correctivas y preventivas.
Todo el proyecto	Noticias de avance del proyecto de implementación del SGC	Asesor de Calidad, Representante de la dirección, Coordinador de calidad	Charlas Informativas	Cada dos meses	Todos los funcionarios de la Alcaldía	Retroalimentación verbal
			Carteleras en las dependencias	Cada mes	Todos los funcionarios de la Alcaldía	Oficios dirigidos a oficina de control interno
			Página Web	Cada mes	Toda la comunidad	Oficios dirigidos a oficina de control interno

ANEXO D

PLAN DETALLADO DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN

ANEXO E

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO (MIO)

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO

CÓDIGO: MIO

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Alcalde de Piedecuesta

FECHA APROBACIÓN: 03/09/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE INDICADOR	TIPO	METAS	V A L O R (%)	FORMULA INDICADOR	PROCESO
Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana.	Nivel de satisfacción de los usuarios	Eficiencia	85% de la calificación máxima	70	(Sumatoria de la calificación de los usuarios / Usuarios encuestados*5) * 100	MEJORAMIENTO CONTINUO
	Nivel de satisfacción en la prestación del servicio de mantenimiento software y hardware	Eficiencia	Soportes realizados calificados con alto o medio sea mayor o igual al 80% de los soportes totales	30	(Soportes de calificación alta o media / Soportes realizados) *100	GESTION DE MANTENIMIENTO
Dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia del municipio.	Oportunidad en la respuesta de derechos de petición y solicitudes de información	Eficacia	Igual al 100%	7	1 - [Número de respuestas extemporáneas (más de 10 días) / Número de derechos de petición o solicitudes de información presentados en el periodo] * 100	PROCESO JURIDICO
	Volumen de procesos atendidos durante el periodo en comisaria de familia	Eficacia	Mayor o igual a 60%	7	1 - [(Numero de procesos al iniciar el periodo + Numero de procesos iniciados en el periodo- Numero de procesos terminados en el periodo) / Numero de procesos Totales en el periodo] * 100	JUSTICIA
	Comparativo procesos atendidos entre periodos	Eficiencia	Para el primer año Mayor al 5% del Número de procesos terminados en	3	[Número de procesos terminados en el periodo (año actual) - Número de procesos	JUSTICIA

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO

CÓDIGO: MIO

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Alcalde de Piedecuesta

FECHA APROBACIÓN: 03/09/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

	en comisaria de familia		el periodo (año actual)		atendidos en el periodo (año anterior)] / [Número de procesos atendidos en el periodo (año anterior)] * 100	
	Volumen de procesos atendidos durante el periodo en inspección de policía	Eficacia	Mayor o igual a 60%	7	1 - [(Numero de procesos al iniciar el periodo + Numero de procesos iniciados en el periodo- Numero de procesos terminados en el periodo) / Numero de procesos Totales en el periodo] * 100	JUSTICIA
	Comparativo procesos atendidos entre periodos en inspección de policía	Eficiencia	Mayor al 5% del Número de procesos terminados en el periodo (año actual)	3	[Número de procesos terminados en el periodo (año actual) - Número de procesos atendidos en el periodo (año anterior)] / [Número de procesos atendidos en el periodo (año anterior)] * 100	JUSTICIA
	Trámites realizados en planeación física e infraestructura	Eficacia	Menor o igual al 4% de los Trámites mal realizados	7	(Número de trámites mal transmitidos / Número de trámites realizados) X 100	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
	Trámites realizados en inspección de policía	Eficacia	Para el primer año tramitadas el 100% de las solicitudes recibidas.	7	(Número de Solicitudes Tramitadas / Número de Solicitudes Recepcionadas) X 100	JUSTICIA
	Violación Al Espacio Publico	Eficacia	Para el primer año tramitadas el 100% de las anomalías identificadas	7	(Número de anomalías o violaciones al espacio público tramitadas / Número de anomalías o violaciones al espacio público identificadas) X 100	JUSTICIA
	Trámites realizados en	Eficacia	Para el primer año tramitadas el	7	(Número de solicitudes tramitadas /	TRANSITO Y

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO

CÓDIGO: MIO

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Alcalde de Piedecuesta

FECHA APROBACIÓN: 03/09/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

	tránsito y transporte		100% de las solicitudes recibidas		Número de solicitudes recibidas) X 100	TRANSPORTE
	Oportunidad En La Afiliación Al SISBEN	Eficacia	Para el primer año el Numero de afiliaciones realizadas oportunamente sea el 90% del Número de afiliaciones realizadas.	10	(Número de afiliaciones realizadas oportunamente en el periodo / Número afiliaciones realizadas en el periodo)*100	PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
	Oportunidad En El Tramite	Eficiencia	Para el primer año el Número de trámites realizados oportunamente sea el 100% del Número de trámites realizados.	7	(Número de trámites realizados oportunamente en el periodo / Número trámites realizados en el periodo)*100	TRANSITO Y TRANSPORTE
	Atención A Prestamos	Eficacia	Para el primer año se tramiten el 95% de las solicitudes.	7	(No de préstamos a estudiantes o propietarios de negocio tramitados / No de solicitudes de préstamos a estudiantes o propietarios de negocio recepcionados)*100	DESARROLLO SOCIAL
	Efectividad del proceso de tránsito y transporte	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 98%	7	[% INDICADOR OPORTUNIDAD EN EL TRAMITE + (100 - (% INDICADOR TRAMITES REALIZADOS))] / 2	TRANSITO Y TRANSPORTE
	Efectividad del proceso Desarrollo social	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 85%	7	(% INDICADOR CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO CULTURAL + % INDICADOR VERIFICACION DE ESTADO + % INDICADOR ATENCION A PRESTAMOS + % INDICADOR COBERTURA FAMILIAS EN ACCION + % INDICADOR MONITOREO DE EJEMPLARES) / 5	CULTURA Y DEPORTE
	Efectividad del proceso de Justicia	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 70%	7	(% INDICADOR COMPARATIVO ENTRE PERIODOS EN INSPECCION DE POLICIA +	JUSTICIA

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO

CÓDIGO: MIO

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Alcalde de Piedecuesta

FECHA APROBACIÓN: 03/09/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

					% INDICADOR COMPARATIVO ENTRE PERIODOS EN COMISARIA DE FAMILIA + % INDICADOR VOLUMEN DE PROCESOS ATENDIDOS DURANTE EL PERIODO EN INSPECCION DE POLICIA + % INDICADOR VOLUMEN DE PROCESOS ATENDIDOS DURANTE EL PERIODO EN INSPECCION DE POLICIA + % INDICADOR TRAMITES REALIZADOS EN INSPECCION DE POLICIA + % INDICADOR VIOLACION AL ESPACIO PUBLICO) / 6	
Formular y ejecutar programas y o planes que propendan al desarrollo de la comunidad.	Tramite de proyectos	Eficacia	Mayor o Igual al 35% de los proyectos presentados	9	(Número de proyectos ejecutados en el periodo / Número de proyectos presentados al banco de proyectos en el periodo) X 100	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
	Valor de la cofinanciación	Eficiencia	Monto aprobado sea el 70% del monto solicitado	9	(Monto aprobado por el ente de cofinanciación/ Monto solicitado por la alcaldía en la cofinanciación proyectos aprobados) X 100	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
	Cumplimiento del plan operativo anual de salud	Eficacia	Compromisos ejecutados Mayor o Igual al 70% de los programados	10	(Número de Compromisos y acciones ejecutados / Total de compromisos y acciones programados) X 100	SALUD
	Cobertura Régimen Subsidiado	Eficacia	Afiliados al Régimen subsidiado mayor o igual al 65% de los pertenecientes al SISBEN que no pertenezcan al Régimen Contributivo	10	(Número de personas afiliadas al régimen subsidiado niveles 1 y 2 en el periodo / Número de personas pertenecientes al SISBEN en los niveles 1 y 2 sin afiliación al	SALUD

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO

CÓDIGO: MIO

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Alcalde de Piedecuesta

FECHA APROBACIÓN: 03/09/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

					Régimen Contributivo) * 100	
	Cargue Al FOSYGA	Eficiencia	Usuarios cargados al Fosyga igual o mayor al 90% de los afiliados al Régimen Subsidiado	9	(Número de Usuarios Cargados al Fosyga / Número de usuarios afiliados al Régimen Subsidiado) * 100	SALUD
	Cumplimiento del Plan de Acción	Eficacia	90% de las actividades programadas	1 0	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
	Oportunidad En La Estratificación	Eficacia	Para el primer año el Número de estratificaciones realizadas oportunamente sea el 90% del Número de estratificaciones realizadas.	9	(Número de estratificaciones realizadas oportunamente en el periodo / Número estratificaciones realizadas en el periodo)*100	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
	Cumplimiento del plan de desarrollo cultural	Eficacia	90% de las actividades programadas	1 0	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	DESARROLLO SOCIAL
	Cobertura programa familias en acción	Eficacia	Número de familias afiliadas igual o mayor al 70% de las familias autorizadas	9	(Número de familias afiliadas en el periodo al programa Familias en Acción / Número de familias autorizadas según listado del Departamento Nacional de Planeación DNP) * 100	DESARROLLO SOCIAL
	Efectividad del proceso de Planificación física e infraestructura	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 67%	5	(% INDICADOR TRAMITE DE PROYECTOS DEL BANCO DE PROYECTOS + % PROMEDIO INDICADOR TRAMITES REALIZADOS + % INDICADOR VALOR DE COFINANCIACION) / 3	PLANIFICACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
	Efectividad del proceso de Planeación económica	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 95%	5	(% INDICADOR DE COHERENCIA EN LA FORMULACION DEL PA + % PROMEDIO	PLANEACION ECONOMICA

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO

CÓDIGO: MIO

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Alcalde de Piedecuesta

FECHA APROBACIÓN: 03/09/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

					OPORTUNIDAD EN LA ESTRATIFICACION + % INDICADOR OPORTUNIDAD AFILIACION AL SISBEN) / 3	
	Efectividad del proceso de Salud	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 60%	5	(% INDICADOR COVERTURA DEL REGIMEN SUBSIDIADO + % PROMEDIO INDICADOR CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE SALUD + % INDICADOR CARGUE AL FOSYGA) / 3	SALUD
Aumentar el fomento de la formación y desarrollo humano de los funcionarios de la Alcaldía.	Seguimiento a la evaluación de desempeño	Eficiencia	Empleados calificados sobre 70 puntos mayor o igual al 90% del total de evaluados	25	(Número de empleados calificados sobre 70 puntos en la evaluación de desempeño / Número de empleados evaluados) * 100	GESTION DE TALENTO HUMANO
	Asimilación de la formación	Eficiencia	Eventos asimilación mayor o igual al 80% de los eventos ejecutados	25	(Total de eventos de formación asimilados / Total eventos ejecutados) * 100	GESTION DE TALENTO HUMANO
	Cumplimiento del plan anual de capacitación	Eficacia	Eventos ejecutados mayor o igual al 80% de los eventos programados	35	(Número de eventos de formación ejecutados / eventos de formación programados) * 100	GESTION DE TALENTO HUMANO
	Efectividad del proceso de gestión de talento humano	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 83%	15	(% PROMEDIO INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES+ % PROMEDIO INDICADOR DE PROGRAMA DE EFICIENCIA DE LA FORMACION + % INDICADOR DE SEGUIMIENTO A LA EVALUACION DE DESEMPEÑO) / 3	GESTION DE TALENTO HUMANO
	Desempeño global de proveedor	Eficiencia	Los proveedores deben estar en el primer año en una calificación global	6	TIEMPO DE ENTREGA tiempo real/	GESTION DE COMPRAS E

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO

CÓDIGO: MIO

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Alcalde de Piedecuesta

FECHA APROBACIÓN: 03/09/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

Gestionar, Optimizar y Administrar los Recursos Físicos y Financieros.			mayor al 70%		tiempo estimado CANTIDADES ENTREGADAS (Cant. Productos y/o servicios entregados / Cant. Productos y/o servicios solicitados) *100 CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO (Cant. De devoluciones / Cantidad de productos entregados) *100 (Cant. De quejas y reclamos / Cantidad de servicios prestados) *100	INVENTARIO
	Desempeño global del proceso	Eficacia	El proceso de compras debe estar en el primer año en una calificación global mayor al 70%	6	TIEMPO DE ENTREGA tiempo real/ tiempo estimado DEVOLUCIONES (Cant. Devoluciones y quejas / total de solicitudes) *100 SATISFACCION PROMEDIO DE ENCUESTAS	GESTION DE COMPRAS E INVENTARIO
	Nivel de Actualización del inventario	Eficiencia	Para el primer año el listado físico debe corresponder al 70% del inventario base de datos	5	Promedio {(Cantidades registradas en el listado de inventario físico / Cantidades registradas en la base de datos de inventario)} * 100	GESTION DE COMPRAS E INVENTARIO
	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo	Eficacia	Las actividades ejecutadas en el primer año deben ser el mayor o igual al 70% de las actividades programadas	5	(Actividades ejecutadas / Actividades Programadas) * 100	GESTION DE MANTENIMIENTO

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO

CÓDIGO: MIO

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Alcalde de Piedecuesta

FECHA APROBACIÓN: 03/09/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

	Cumplimiento del programa de mantenimiento a instalaciones	Eficacia	Las actividades ejecutadas en el primer año deben ser el mayor o igual al 60% de las actividades programadas	5	(Actividades ejecutadas / Actividades Programadas) * 100	GESTION DE MANTENIMIENTO
	Oportunidad de pago de cuentas	Eficiencia	Para el primer año el cumplimiento del indicador será por lo menos del 90%	5	{Sumatoria de los tiempos de gestión de las cuentas por pagar en el periodo / (Tiempo establecido * Número de cuentas por pagar gestionadas en el periodo)}*100	GESTIÓN FINANCIERA
	Oportunidad En La Expedición De CDP'S	Eficacia	Para el primer año el Numero de CDP's expedidos oportunamente sea el 90% del Número de CDP's expedidos en el periodo	7	(Número de CDP's expedidos oportunamente en el periodo / Número de CDP's expedidos en el periodo)*100	GESTIÓN FINANCIERA
	Partidas conciliatorias antiguas	Eficiencia	Que el 80% de las partidas sean menores a 45 días	5	(Número total de rubros por conciliar mayores a 45 días hábiles en el periodo / Número de rubros por conciliar en el periodo)*100	GESTIÓN FINANCIERA
	Desempeño de la representación judicial	Eficiencia	Valor de las sanciones menor o igual al 50% del valor de las demandas anuales	6	(valor de las sanciones en un año / valor total de las demandas anuales)*100	PROCESO JURIDICO
	Recuperación de cartera	Eficiencia	Cartera recuperada del 70% de recuperación de las cuentas por cobrar vencidas	5	(Valor de la cartera recuperada en el trimestre / Valor cartera total)*100	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO
	Cartera prescrita	Eficiencia	Mayor o igual al 98%	5	(1 - (Número de obligaciones fiscales que prescribieron en el periodo / Número de obligaciones fiscales totales))*100	RENTAS FISCALIZACION Y COBRO

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO

CÓDIGO: MIO

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Alcalde de Piedecuesta

FECHA APROBACIÓN: 03/09/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

	Monitoreo de Ejemplares	Eficacia	4% de las solicitudes presentadas	5	(Cantidad de solicitudes de préstamo no atendidas por no localización o perdida / Cantidad de solicitudes de préstamo presentadas en el periodo) * 100	DESARROLLO SOCIAL
	Verificación del estado	Eficiencia	Calificación igual o superior a 3 puntos (60%)	5	PROMEDIO DE CALIFICACION DE ESTADO	DESARROLLO SOCIAL
	Efectividad del proceso de Rentas, fiscalización y cobro	Efectividad	79% de efectividad	6	(% INDICADOR DE CARTERA PRESCRITA + % PROMEDIO INDICADOR DE RECUPERACION DE CARTERA) / 2	RENTAS FISCALIZACION Y COBRO
	Efectividad del proceso jurídico	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 75%	6	(% INDICADOR DE BENEFICIOS ECONOMICOS POR REPRESENTACION JUDICIAL + % PROMEDIO INDICADOR DE RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE INFORMACION) / 2	PROCESO JURIDICO
	Efectividad del proceso de gestión financiera	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 80%	6	(% PROMEDIO INDICADOR DE CONCILIACIONES ANTIGUAS + % PROMEDIO INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA EXPEDICION DE CDP`S + % INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE PAGO DE CUENTAS) / 3	GESTION FINANCIERA
	Efectividad del proceso de gestión de mantenimiento	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 70%	6	(% INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO + % INDICADOR DE PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A INTALACIONES + % INDICADOR DE SATISFACCION	GESTION DE MANTENIMIENTO

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO

CÓDIGO: MIO

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Alcalde de Piedecuesta

FECHA APROBACIÓN: 03/09/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

	Efectividad del proceso de compras	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 70%	6	MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y HARDWARE) / 3 (% INDICADOR DE DESEMPEÑO GLOBAL DEL PROVEEDOR + % INDICADOR DE DESEMPEÑO GLOBAL DEL PROCESO DE COMPRAS + % INDICADOR NIVEL DE ACTUALIZACION DEL INVENTARIO) / 3	GESTION DE COMPRAS E INVENTARIO
	Oportunidad de transferencia primaria de documentos	Eficacia	Documentación entregada correctamente mayor al 90% de la documentación programada	1 5	(Documentación entregada correctamente dentro de las fechas programadas en el CAT /Total documentos programados para entrega en el CAT)*100	GESTIÓN DOCUMENTAL
Desarrollar una cultura de mejora continua que garantice el sostenimiento y desarrollo del sistema de gestión de la calidad.	Verificación de tratamiento archivístico	Eficacia	El tratamiento archivístico de los archivos de gestión y archivo central deben estar en el primer año en una calificación global mayor al 70%	1 5	REGISTRO TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL Cantidad inconsistencias encontradas / Tamaño de la muestra USO DE MEMBRETES Y ALMACENAMIENTO DE FOLIOS Cantidad inconsistencias encontradas / Tamaño de la muestra IDENTIFICACION Cantidad inconsistencias encontradas / Tamaño de la muestra FOLIACION DE DOCUMENTOS Cantidad inconsistencias encontradas / Tamaño de la muestra IDENFICIACION DE CAJAS Cantidad inconsistencias encontradas /	GESTIÓN DOCUMENTAL

MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO

CÓDIGO: MIO

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Alcalde de Piedecuesta

FECHA APROBACIÓN: 03/09/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

	Cumplimiento acciones preventivas y correctivas	Eficacia	80% de la acciones establecidas	20	Tamaño de la muestra (Acciones preventivas y correctivas cerradas / Acciones preventivas y correctivas establecidas) * 100	MEJORA CONTINUA
	Cumplimiento del plan anual de auditorias	Eficacia	90% de las actividades programadas	15	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	MEJORA CONTINUA
	Producto No Conforme	Eficacia	Menor o igual al 4% de los trámites realizados	15	(Cantidad de Productos no Conformes / Cantidad de trámites realizados) * 100	MEJORA CONTINUA
	Efectividad del proceso de mejora continua	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 82%	10	(% INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS + % INDICADOR DE NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO + (100 - (% PROMEDIO INDICADOR PRODUCTO NO CONFORME + CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA))) / 4	MEJORA CONTINUA
	Efectividad del proceso de gestión documental	Efectividad	MAYOR O IGUAL AL 80%	10	(% INDICADOR VERIFICACION DE TRATAMIENTO ARCHIVISTICO + % INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE TRANSFERENCIA PRIMARIA DE DOCUMENTOS) / 2	GESTION DOCUMENTAL

ANEXO F

MANUAL DE CALIDAD (MDC)

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

INTRODUCCION

El manual de calidad de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA describe el Sistema de Gestión de Calidad que aplica en esta organización y es un medio de información y de consulta para todos los interesados.

El presente manual explica el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Alcaldía conforme a lo establecido en la norma NTC-GP1000:2004 y brinda confianza a nuestros clientes mediante el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en los servicios y productos ofrecidos y la elaboración y adopción de planes, programas y proyectos de desarrollo por parte de la administración municipal.

Presenta la política de calidad, referencia los procedimientos, establece la estructura de la documentación y describe el mapa de procesos y su interacción, agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA)

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

INDICE

Pág.

11 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
1.1 Generalidades	4
1.2 Aplicación	5
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	5
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	6
4.1 Requisitos Generales	6
4.2 Gestión Documental	7
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	8
5.1 Compromiso de la Corrección	8
5.2 Enfoque al cliente	9
5.3 Política de Gestión	9
5.4 Planificación	9
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	10
5.6 Revisión por la Dirección	10
6. GESTION DE LOS RECURSOS	11
6.1 Provisión de Recursos	11
6.2 Talento Humano	11
6.3 Infraestructura	11
6.4 Ambiente de Trabajo	12
7. REALIZACION DEL PRODUCTO	12
7.1 Planificación de la Realización del producto	12
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	12
7.3 Diseño y Desarrollo	13
7.4 Compras	13
7.5 Producción y Prestación del Servicio	14
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición	15
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	15
8.1 Generalidades	15
8.2 Seguimiento y Medición	16
8.3 Control del Producto No Conforme	17
8.4 Análisis de Datos	17
8.5 Mejora	18
9. ANEXOS	18

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 GENERALIDADES

1.1.1 Reseña Histórica

El área geográfica del Municipio de Piedecuesta, en especial lo que es el área de la Mesa de los Santos, Piedecuesta y Floridablanca fueron las áreas en que se ubicaron los primeros pobladores denominados Guanés, que posteriormente se desplazaron hacia el Centro y Sur del Departamento, de rasgos caucásicos que pertenecían al grupo de los Chibchas.

Piedecuesta, fue fundada el 26 de julio de 1776 por el padre José Ignacio Zabala. Sus caneyes, trapiches, balnearios y la tradición educativa y cultural de sus habitantes, caracterizan esta noble población, así como la fuerte tradición religiosa, expresada en el fervor con que se celebra la Semana Santa.

El municipio de Piedecuesta se encontraba conformado por un sector urbano y otro sector rural. El sector rural por sus ventajas climáticas ha dependido siempre económicamente por su agricultura, piscicultura, avicultura, ganadería, etc., siendo estas actividades industrializadas y comercializadas ocupándose en estas prácticas laboralmente un alto grado de porcentaje por no decir que la totalidad la mano de obra campesina.

El sector urbano hace aproximadamente 30 años estaba compuesto por hoy llamado el casco antiguo.. Dependiendo económicamente del proceso del tabaco, la panela, el fique, la construcción y el comercio en general. En estas actividades existía una alta ocupación de la mano de obra Piedecuestana calificada que era muy poca y no calificada que representaba su mayoría. Por estas razones en ese entonces existía más seguridad social, más empleo y un pueblo muy tranquilo.

Hoy por hoy han transcurrido 30 años y la zona urbana creció notablemente, sintiéndose una transformación, fruto del crecimiento urbanístico desordenado creándose un nuevo municipio con más población de otras culturas laborales y habitacionales, palpándose la creación de un dormitorio en el municipio. Estas nuevas gentes en su gran parte no encuentran ocupación laboral y las pocas que han encontrado, reemplazaron la mano de obra existente. Es por eso que en este orden de ideas hemos encontrado como conclusión una proporción

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

considerable de desempleados muy por encima del índice nacional, a la cual se le debe buscar una estrategia de empleo para disminuir este índice.

El Municipio de Piedecuesta busca convertirse en un territorio competitivo del nivel regional, en los sectores de la producción agropecuaria diversificada, tecnológico y turismo ecológico de aventura y deportivo, permitiendo a sus habitantes mantener un bienestar social dentro de un territorio agradable y cohesionado institucionalmente para lograr un desarrollo individual y colectivo sostenible.

Piedecuesta le apunta al desenvolvimiento de una serie de acciones compatibles con la recuperación de las condiciones de habitabilidad, logrando el desarrollo autosostenible mediante un crecimiento pausado pero eficaz y cimentado en la excelencia de vivienda, servicios públicos, infraestructura, equipamiento y espacio público, atributos soportados por la cohesión social, la gobernabilidad y alta calidad ambiental.

1.1.2 Misión

“Proporcionar las condiciones necesarias en procura del mejoramiento del bienestar y la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Piedecuesta, mediante la prestación oportuna, equitativa y eficiente de bienes, servicios y la elaboración y adopción de planes, programas y proyectos de desarrollo, articulando los diferentes actores generadores del desarrollo, para el logro de alianzas que permitan fortalecer al Municipio como un territorio de dimensión cultural, social, económica, agrícola, tecnológica, ambiental y democráticamente justo e igualitario. Apoyados en una óptima administración de los recursos financieros y tecnológicos, con personal idóneo y alto nivel de innovación, desarrollando procesos de mejoramiento continuo al servicio de la comunidad.”

1.1.3 Visión

“En el año 2015, el Municipio de Piedecuesta busca consolidarse como modelo a nivel departamental en los sectores de producción de sistemas hídricos, de producción agropecuaria diversificada, desarrollo tecnológico, turismo ecológico de aventura y deportivo; basados en los principios de transparencia, transformación cívica, eficiencia económica, solidaridad, equidad, responsabilidad y confiabilidad, cimentados en una cultura de calidad,

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

comprometidos con el mejoramiento continuo de los procesos, permitiendo a sus habitantes mantener un bienestar social dentro de un territorio agradable y cohesionado institucionalmente para lograr un desarrollo individual y colectivo sostenible.”

1.2 APLICACIÓN

El presente manual de calidad debe ser cumplido estrictamente por todas las áreas de la organización y debe ser aplicado en los siguientes procesos “PLANIFICACION FISICA E INFRAESTRUCTURA, SALUD, DESARROLLO SOCIAL, JUSTICIA, TRANSITO Y TRANSPORTE, MEJORA CONTINUA, PLANEACION ECONOMICA, COMPRAS E INVENTARIO, GESTION DE MANTENIMIENTO, GESTION DE TALENTO HUMANO, GESTION DOCUMENTAL, GESTION FINANCIERA, PROCESO JURIDICO, RENTAS FISCALIZACION Y COBRO, CONTROL INTERNO”.

El manual explica el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía conforme a lo establecido la norma NTC-GP1000:2004 brinda confianza a nuestros clientes en los servicios y productos ofrecidos por la Alcaldía y la elaboración y adopción de planes, programas y proyectos de desarrollo por parte de la administración municipal, mediante el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

ALCANCE

Este manual cubre los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de La ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, de conformidad con lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000-2004, de acuerdo con los procesos identificados.

El sistema de Gestión de Calidad de La ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA se aplica a sus procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.

Gestión como Administración Municipal del Piedecuesta de aspectos como salud, educación, desarrollo cultural y deportivo. Supervisión como principal autoridad municipal en comisaría de familia, inspección de policía, inspección de tránsito e inspección de espacio público y en los programas de prevención y atención de desastres, banco de la familia y familias en acción. A su vez la Planificación del áreas Física, la infraestructura, económica y social. Elaboración de Facturas de Impuestos de Hacienda, y su gestión administrativa soportada en los procesos estratégicos y de apoyo.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

EXCLUSIONES

Se excluye del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA el numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO ya que no se diseña ni se desarrollan. 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ya que los procesos que incluyen planes, programas o proyectos municipales se controlan mediante actividades de supervisiones precontractuales, contractuales y pos contractuales, por lo tanto las falencias se identifican oportunamente. Una vez prestado el servicio, en los casos que aplique, se definen actividades de seguimiento para garantizar el cumplimiento con los requisitos legales y la efectividad de la prestación del servicio. 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION ya que la organización no requiere de equipos de medición para la prestación de los servicios.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Manual de Calidad contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas:

NTC – GP 1000 : 2004 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

Leyes, Estatutos, Decretos leyes, Decretos, Resoluciones, Ordenanzas Departamentales, acuerdos Municipales están plasmados en la “**Matriz De Requerimientos Legales MRL**”

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Son aplicables los términos y definiciones dados por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC – GP 1000 : 2004

4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

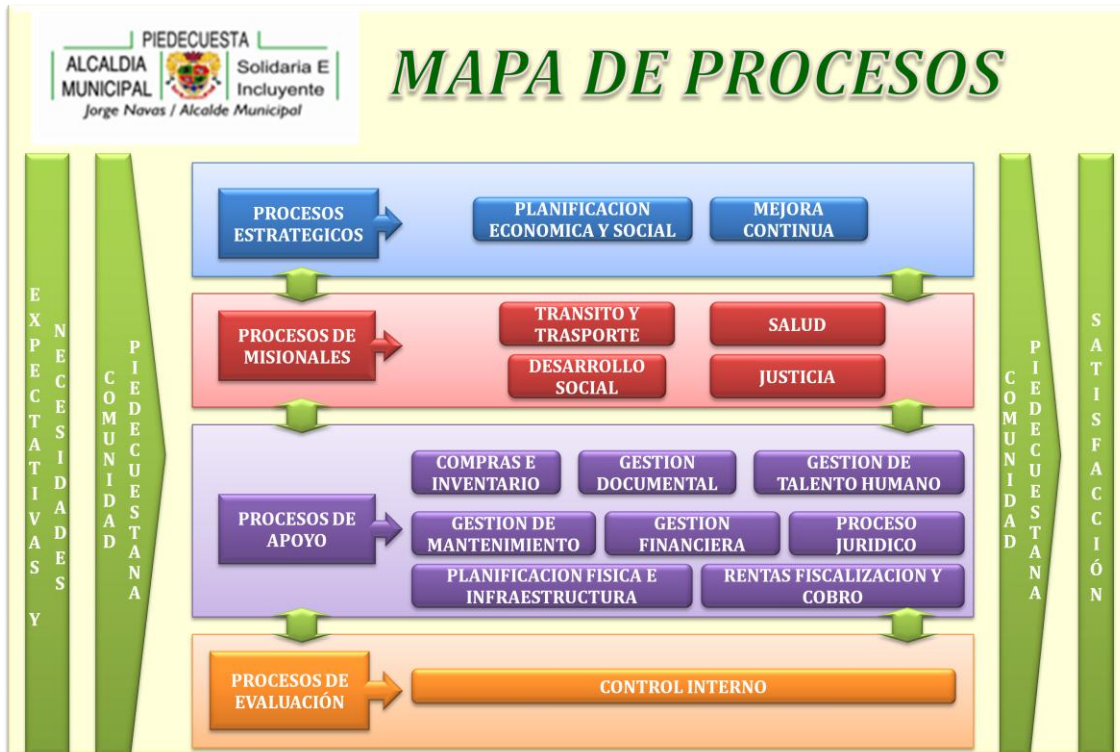
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a las directrices dadas por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC – GP 1000 : 2004

	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

Los procesos necesarios se enuncian en el Mapa de Procesos de S.G.C el cual describe la secuencia e interacción entre ellos.

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA ha identificado y diseñado, con la participación de todos los servidores públicos los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes, en las materias y funciones que le competen a la Alcaldía. Dichos riesgos se encuentran identificados en los **"Mapas de riesgos por procesos"** según **instructivo para de Mapa de Riesgos I-CIN-06**.

4.1.1 MAPA DE PROCESOS:



4.1.2 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS:

En la caracterización de Procesos, se encuentran listados los procedimientos e instructivos de cada proceso, los cuales definen los criterios y métodos

	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

necesarios para la operación y control de dichos procesos. También se identifica el personal requerido para la operación y seguimiento de dichos procesos.

Los recursos físicos y las condiciones de ambiente de trabajo requeridas para la operación y seguimiento de estos procesos se encuentran identificados. El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos se realizan mediante los Indicadores de Gestión resumidos en la **Matriz de indicadores por objetivos MIO**, además explica la fórmula de cálculo, el estándar, la frecuencia y el responsable de la medición del indicador.

La ficha de caracterización de procesos identifica al responsable de la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.2 GESTION DOCUMENTAL

4.2.1 Generalidades

El presente Manual hace referencia a los procedimientos, instructivos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, al igual que la política y los objetivos de calidad.

La descripción de cada uno de estos documentos (procedimientos, instructivos y registros) y la forma como se deben elaborar y codificar, están descritas en el **Instructivo para la Elaboración de Documentos I-MEC-01**. La implementación adecuada de este documento asegura la homogeneidad de presentación y forma de todos los documentos del SGC de la agencia incluyendo el propio manual de calidad.

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA ha establecido, documentado, implementa y mantiene los procedimientos requeridos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC – GP 1000 : 2004 según se relacionan a continuación:

- ✓ Procedimiento de Control de Documentos P-MEC-04
- ✓ Procedimiento de Control de Registros P-MEC-05
- ✓ Procedimiento de Acciones Preventivas P-MEC-07
- ✓ Procedimiento de Acciones Correctivas P-MEC-08
- ✓ Procedimiento para Administración el Producto No Conforme P-MEC-03
- ✓ Procedimiento para la realización de Auditorías Internas P-MEC-06
- ✓ Procedimiento de Revisión por la Dirección P-MEC-01

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

Además de estos procedimientos, se ha documentado e implementado otros documentos necesarios para que el SGC de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA pueda hacer una eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.2.2 Manual de Calidad

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA ha documentado el presente Manual de Gestión de la Calidad con el fin de describir el Alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de la exclusión. Hace referencia a los procedimientos documentados establecidos y a la interacción entre procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 Control de Documentos

Las actividades y responsabilidades para la aprobación, revisión, actualización distribución y preservación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran descritas en el Procedimiento de "**Control de Documentos P-MEC-04**".

4.2.4 Control de Registros

El Procedimiento de "**Control de Registros P-MEC-05**" define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la normatividad vigente.

Los registros del SGC son una herramienta básica para preservar la información relevante respecto al desempeño de los procesos y para tomar decisiones de mejoramiento a partir del análisis de esa información.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

El compromiso del Alcalde de LA ADMINSTRACION MUNICIPAL DE PIEDECUESTA se evidencia en:

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

- ✓ La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- ✓ El cumplimiento de la normatividad aplicable.
- ✓ La revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ El establecimiento de una cultura de mejoramiento continuo.
- ✓ La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA se asegura del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que le aplican y con base en ellos se trazan las directrices para la satisfacción de sus clientes. Estos Requisitos están identificados en **“La Matriz De Requisitos Legales MRL”**

Se ha identificado como clientes de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, Las Alcaldías privadas como: La comunidad Piedecuestana y población de otras partes del país, Entidades públicas como Alcaldías de otros municipios, La Gobernación, Las Autoridades Administrativas y Judiciales, y Clientes individuales, que requieren los servicios de diferentes tramitologías realizadas en la Alcaldía.

Se documentó e implementó el Procedimiento para Realizar **Seguimiento a la Satisfacción del Cliente P-MEC-02** que establece la metodología para el seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto a los servicios de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA

5.3 POLITICA DE GESTION

“Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana a través de la prestación efectiva y oportuna de servicios y la formulación, ejecución y control de planes y programas de desarrollo, en cumplimiento del Plan de desarrollo Municipal, la Constitución Política de Colombia y la ley, mediante la actualización permanente del talento humano, la óptima administración de los recursos físicos y financieros y el mejoramiento continuo de procesos de calidad.”

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

5.4 PLANIFICACION

5.4.1 Objetivos de Calidad

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, adoptó como objetivos de calidad para su Sistema de Gestión de Calidad las directrices de la política de calidad, estos son medibles y permiten evaluar la eficacia de la implementación del sistema.

Estos son:

- ✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana.
- ✓ Dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia del municipio.
- ✓ Formular y ejecutar programas y o planes que propendan al desarrollo de la comunidad.
- ✓ Aumentar el fomento de la formación y desarrollo humano de los funcionarios de la Alcaldía.
- ✓ Gestionar, Optimizar y Administrar los Recursos Físicos y Financieros.
- ✓ Desarrollar una cultura de mejora continua que garantice el sostenimiento y desarrollo del sistema de gestión de la calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Dirección tal como lo explica el numeral **5.6** del presente manual y las auditorías internas será fuente fundamental de los ciclos de la planeación del sistema que anualmente debe realizar la Alcaldía.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

Las responsabilidades y autoridad con respecto al Sistema de Gestión de Calidad para el Alcalde, Comité de Calidad, Coordinador de Calidad y demás funcionarios de la Alcaldía, se describe en el **"Manual de Funciones MDF"** y el Organigrama de la Alcaldía.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Alcalde mediante resolución designó al Coordinador de Calidad como representante para el Sistema de Gestión de Calidad, con responsabilidad y autoridad que se describen en la misma acta.

5.5.3 Comunicación Interna

Los procedimientos y caracterizaciones de procesos del SGC describen las líneas de comunicación interna necesarias para el eficaz funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6 REVISION POR LA DIRECCION

5.6.1 Generalidades

Se ha documentado e implementado el **"Procedimiento de Revisión por la Dirección P-MEC-01"** que define la forma como la alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua, para satisfacer los requisitos de los clientes y darle cumplimiento a la norma NTC-GP 1000:2004, la Política de calidad y los Objetivos establecidos.

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÒN DE RECURSOS

La provisión de recursos obedece al objetivo de calidad Optimizar y Administrar los recursos humanos, físicos y financieros.

La organización debe proveer los recursos teniendo como meta implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA cuenta con un **"Manual de Funciones MDF"** el cual describe los requisitos mínimos de los empleados en cuanto a la competencia en educación, formación, habilidades y experiencia.

La Contratación se realiza de acuerdo a los procedimientos **"Vinculación De Libre Nombramiento Y Remoción P-THU-01"** y **"Vinculación Carrera Administrativa P-THU-02"**; LA inducción del personal se haya descrita en el procedimiento **"Inducción Y Re Inducción De Personal P-THU-07"**.

Para la evaluación del desempeño del personal se estableció el procedimiento **"Evaluación del Desempeño P-THU-21"**.

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

El procedimiento **"Capacitación y entrenamiento del Personal P-THU-20"**, establece la metodología para llevar a cabo la identificación de necesidades de capacitación, su programación y ejecución.

6.3 INFRAESTRUCTURA

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA tiene la sede ubicada en la Carrera 7 No. 9 - 43, casa de Gobierno, Piedecuesta, Santander, Colombia. Tiene provistos los recursos de infraestructura necesarios para garantizar la adecuada ejecución de sus procesos.

En el Procedimiento **de mantenimiento a instalaciones P-MAN-03**, se define la metodología para identificar las necesidades, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, proporciona las condiciones necesarias para la adecuada ejecución de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

7. REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO

La Alcaldía de Piedecuesta para evidenciar la planificación y desarrollo de los procesos relacionados con el producto, ha identificado dentro de los tres tipos de procesos: estratégicos, misionales y de apoyo aquellos relacionados con la realización del producto; adicional a esto el contenido de este manual, los procedimientos requeridos por la norma NTC GP 1000-2004 y los necesarios para la realización del producto, proporcionan toda la planificación de las actividades.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

Los requisitos del cliente son establecidos en la documentación requerida dentro de cada uno de los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, haciendo referencia a los requisitos legales y técnicos aplicables.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA para dar cumplimiento de los procesos relacionados con el cliente, ha definido los respectivos formatos para los siguientes procesos:

NOMBRE	CODIGO	PROCESO
RELACION DE MATERIAL ENTREGADO	F-DES-01	DESARROLLO SOCIAL
SOLICITUD DE PRESTAMO	F-DES-02	DESARROLLO SOCIAL
TARJETA DE PRESTAMO	F-DES-03	DESARROLLO SOCIAL
FICHA BIBLIOGRAFICA	F-DES-04	DESARROLLO SOCIAL
SOLICITUD DE PRESTAMO DE ESCENARIOS DEPORTIVOS	F-CUL-01	DESARROLLO SOCIAL
SOLICITUD DE PRESTAMO DE INSTALACIONES DEL CENTRO CULTURAL	F-CUL-02	DESARROLLO SOCIAL

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MDC

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

HISTORIA	F-JTS-01	JUSTICIA
CITACION	F-JTS-02	JUSTICIA
AUDIENCIA DE CONCILIACION	F-JTS-03	JUSTICIA
ACTA DE NO CONCILIACION	F-JTS-04	JUSTICIA
ACTA DE NO CONCILIACION POR INASISTENCIA	F-JTS-05	JUSTICIA
CONTROL DE SEGUIMIENTO	F-JTS-06	JUSTICIA
INFORME SICOSOCIAL	F-JTS-07	JUSTICIA
AUTO DE APERTURA DE INVESTIGACION	F-JTS-08	JUSTICIA
AVISO	F-JTS-09	JUSTICIA
CERTIFICADO DE PERDIDA DE DOCUMENTOS	F-JTS-10	JUSTICIA
CERTIFICADO DE RESIDENCIA	F-JTS-11	JUSTICIA
CERTIFICADO DE SUPERVIVENCIA	F-JTS-12	JUSTICIA
AUTORIZACION DE TRASTEOS	F-JTS-13	JUSTICIA
AUTORIZACION TRASPORTE DE GANADO	F-JTS-14	JUSTICIA
ANTECEDENTES POLICIVOS	F-JTS-15	JUSTICIA
CITACIÓN	F-JTS-16	JUSTICIA
NOTIFICACION PERSONA	F-JTS-17	JUSTICIA
NOTIFICACION POR AVISO	F-JTS-18	JUSTICIA
QUEJA POR DESORDEN DOMESTICO	F-JTS-19	JUSTICIA
FORMATO ÚNICO DE DESORDEN DOMESTICO	F-JTS-20	JUSTICIA
ACCIDENTE DE TRANSITO	F-JTS-21	JUSTICIA
PROGRAMA DE VISITA A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	F-JTS-22	JUSTICIA
REPORTE DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	F-JTS-23	JUSTICIA
CONCEPTO DE USO DEL SUELO	F-INF-01	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
INPECCION OCULAR CONTROL URBANO	F-INF-02	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
INSPECCION OCULAR	F-INF-03	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	F-INF-04	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
INTERVENCION DEL ESPACIO PUBLICO	F-INF-05	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
SOLICITUD DE LICENCIAS	F-INF-06	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MDC

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

PROPIEDAD HORIZONTAL	F-INF-07	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
ASIGNACION DE NOMENCLATURA	F-INF-08	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PUBLICIDAD VISUAL EXTERIOR	F-INF-09	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROGRAMA DE VISITAS DE CONTROL	F-INF-10	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
ASIGNACION DE PRESTAMO	F-SAL-01	SALUD
RETIRO, SUSPENSION DE PRESTAMO	F-SAL-02	SALUD
SELECCION PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	F-COM-01	COMPRAS INVENTARIO E
CUADRO COMPARATIVO DE COMPRAS	F-COM-02	COMPRAS INVENTARIO E
EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR	F-COM-03	COMPRAS INVENTARIO E
LISTADO DE VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO	F-COM-04	COMPRAS INVENTARIO E
VERIFICACION DE SERVICIOS A SATISFACCION	F-COM-05	COMPRAS INVENTARIO E
PLAN DE MANTENIMEINTO PREVENTIVO	F-MAN-01	GESTION MANTENIMIENTO DE
HOJA DE VIDA EQUIPO DE COMPUTO	F-MAN-02	GESTION MANTENIMIENTO DE
SOLICITUD SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	F-MAN-03	GESTION MANTENIMIENTO DE
PROGRAMA DE MANTENIMEINTO A INSTALACIONES	F-MAN-04	GESTION MANTENIMIENTO DE
LISTA DE ASISTENCIA	F-THU-01	GESTION DE TALENTO HUMANO
SOLICITUD DE VACACIONES	F-THU-02	GESTION DE TALENTO HUMANO
ENCUESTA DEL PLAN DE RETIRO O JUBILACIÓN	F-THU-03	GESTION DE TALENTO HUMANO
PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN	F-THU-04	GESTION DE TALENTO HUMANO
ASIMILACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	F-THU-05	GESTION DE TALENTO HUMANO
FORMATO DE REQUERIMIENTO DE FORMACION	F-THU-06	GESTION DE TALENTO HUMANO
TABLA DE RETENCION DOCUMENTA	F-GDC-01	GESTION DOCUMENTAL
TABLA DE INVENTARIO DOCUMENTAL	F-GDC-02	GESTION DOCUMENTAL
CRONOGRAMA ANUAL DE TRANSFERENCIAS	F-GDC-03	GESTION DOCUMENTAL
SEGUIMIENTO A LA TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL	F-GDC-04	GESTION DOCUMENTAL
SOLICITUD DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS	F-GDC-05	GESTION DOCUMENTAL
PRESTAMO DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO	F-GDC-06	GESTION DOCUMENTAL
ACTA DE ELIMINACION DE DOCUMENTOS	F-GDC-07	GESTION DOCUMENTAL
TABLA DE VALORACION DOCUMENTAL	F-GDC-08	GESTION DOCUMENTAL

	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME	F-MEC-01	MEJORA CONTINUA
ACTA DE REUNION	F-MEC-02	MEJORA CONTINUA
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	F-MEC-03	MEJORA CONTINUA
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA	F-MEC-04	MEJORA CONTINUA
SUGERENCIAS	F-MEC-05	MEJORA CONTINUA
QUEJAS Y RECLAMOS	F-MEC-06	MEJORA CONTINUA
REVISION POR LA DIRECCION	F-MEC-07	MEJORA CONTINUA

A través de estos procedimientos se identifica, revisa y se da gestión a todas las necesidades del cliente de manera eficiente y eficaz.

En consecuencia de esa revisión se inician las actividades propias de cada proceso o se comunica por escrito al solicitante de la no competencia de la Alcaldía respecto al requerimiento recibido.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA establece claramente la información sobre los servicios en su portafolio de servicios y para la prestación específica de cada servicio se encuentra documentado en cada uno de los siguientes procedimientos:

NOMBRE	CODIGO	PROCESO
PROCEDIMIENTO PARA CIRCULACION Y PRESTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO	P-DES-01	DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO TECNICO DE CATALOGACION DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO	P-DES-02	DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO DE UBICACION DEL MATERIAL EN LOS ESTANTES PARA EL PRESTAMO	P-DES-03	DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL PLAN DE DESARROLLO CULTURAL	P-DES-04	DESARROLLO SOCIAL
PRESTAMO DE INSTALACIONES DEL CENTRO CULTURAL	P-DES-05	DESARROLLO SOCIAL
PRESTAMO DE INSTALACIONES DE ESCENARIOS DEPORTIVOS	P-DES-06	DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PRESTAMOS A ESTUDIANTES	P-DES-07	DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PRESTAMOS A NEGOCIOS	P-DES-08	DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR CLOPAD	P-DES-09	DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR COMITÉ DE ATENCIÓN DE POBLACIÓN DESPLAZADA	P-DES-10	DESARROLLO SOCIAL
INSCRIPCIÓN CONVOCATORIA	P-DES-11	DESARROLLO SOCIAL

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MDC

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

INSCRIPCIÓN EN OFICINA	P-DES-12	DESARROLLO SOCIAL
VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO	P-DES-13	DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONCILIACIONES FAMILIARES	P-JTS-01	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE REESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	P-JTS-02	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SENSIBILIZACION Y ORIENTACION	P-JTS-03	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO ADMINSTRATIVO MALTRATO INFANTIL, ABUSO SEXUAL Y LESIONES PERSONALES	P-JTS-04	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO TOQUE DE QUEDA PARA MENORES DE EDAD	P-JTS-05	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	P-JTS-06	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO DENUNCIA POR PERDIDA DE DOCUMENTOS	P-JTS-07	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO EXPEDICION DE CERTIFICADOS Y AUTORIZACIONES	P-JTS-08	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO CERTIFICADO DE ANTECEDENTES POLICIVOS	P-JTS-09	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS POR DESORDENES DOMESTICOS	P-JTS-10	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO INSCRIPCION EXTEMPORANEA DE DEFUNCION	P-JTS-11	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO PROCESO VERBAL CIVIL DE POLICIA	P-JTS-12	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO ORDINARIO CIVIL DE POLICIA	P-JTS-13	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO ABREVIADO DE POLICIA	P-JTS-14	JUSTICIA
PROCESO DE LANZAMIENTO POR OCUPACION DE HECHO	P-JTS-15	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO INTERPONER RECURSOS DE LEY EN LOS PROCESOS CIVILES DE POLICIA	P-JTS-16	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO CERTIFICADO DE ACCIDENTE DE TRANSITO	P-JTS-17	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO INSPECCION A ESTABLECIMIENTO COMERCIALES	P-JTS-18	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR INSPECCIONES PROGRAMADAS	P-JTS-19	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS	P-JTS-20	JUSTICIA
PROCEDIMIENTO SOLICITUD PARA CONCEPTUAR EL USO DEL SUELO Y EMITIR CONCEPTOS DE VIABILIDAD	P-INF-01	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO SOLICITAR Y EXPEDIR NORMAS URBANISTICAS	P-INF-02	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO REALIZAR CONTROL FISICO	P-INF-03	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO EXPEDICION DE LICENCIAS DE CONSTRUCCION	P-INF-04	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO LEGALIZACION DE ASENTAMIENTOS HUMANOS	P-INF-05	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO EXPEDIR CERTIFICADOS	P-INF-06	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO EXPEDIR COPIA ADICIONAL DE PLANOS APROBADOS	P-INF-07	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO REVISION Y APROBACION DE PLANOS Y REGLAMENTO DE P HORIZONTAL	P-INF-08	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MDC

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

PROCEDIMIENTO ELABORACION RADICACION Y REGISTRO DE PROYECTOS EN EL BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	P-INF-09	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LOS PROYECTOS REGISTRADOS EN EL BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	P-INF-10	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO CERTIFICACION DE OCUPACION DE OBRA	P-INF-11	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO OTORGAR PERMISOS Y TRAMITAR SOLICITUDES	P-INF-12	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE NOMENCLATURAS	P-INF-13	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO REALIZAR INTERVENTORIA DE CONTRATOS	P-INF-14	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO EXPEDIR PUBLICIDAD VISUAL EXTERNA	P-INF-15	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO PARA ACOMPAÑAMIENTO A DILIGENCIAS DE LA INSPECCION DE POLICIA	P-INF-16	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA
IDENTIFICACION DE POTENCIALES BENEFICIARIOS AL REGIMEN SUBSIDIADO	P-SAL-01	SALUD
AMPLIACION DE COBERTURA R. SUBSIDIADO	P-SAL-02	SALUD
ASIGNACION DE CUPOS DISPONIBLES EN RS	P-SAL-03	SALUD
GESTION DE NOVEDADES RS	P-SAL-04	SALUD
INSCRIPCION Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS SOCIALES	P-SAL-05	SALUD
ACTUALIZACION ESTADISTICAS VITALES	P-SAL-06	SALUD
IDEPURACION BASE DE DATOS	P-SAL-07	SALUD
ELABORACIÓN DE CONTRATOS CON EPS-S	P-SAL-08	SALUD
INTERVENTORIA AL CONTRATO DE RS	P-SAL-09	SALUD
LIQUIDACION DE CONTRATOS DE REGIMEN SUBSIDIADO	P-SAL-10	SALUD
CADUCIDAD DE CONTRATOS SUSCRITOS	P-SAL-11	SALUD
ELABORACION DEL PLAN TERRITORIAL DE SALUD	P-SAL-12	SALUD
INTERVENTORIA AL PLAN DE SALUD PUBLICA	P-SAL-13	SALUD
REALIZAR ACTIVIDADES DE SALUD PUBLICA	P-SAL-14	SALUD
VIGILANCIA Y CONTROL AMBIENTAL	P-SAL-15	SALUD
PROCEDIMIENTO TRAMITES DE PROPIEDAD AUTOMOTOR	P-TRA-01	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO TRAMITE CAMBIO DE CARACTERISTICAS AUTOMOTOR	P-TRA-02	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO OTROS TRAMITES AUTOMOTOR	P-TRA-03	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO RADICACION AUTOMOTOR	P-TRA-04	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO REGISTRO DE COMPARENDOS	P-TRA-05	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MDC

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

PROCEDIMIENTO EXPEDICION DE CERTIFICADOS	P-TRA-06	INSPECCION DE TRANSITO TRANSPORTE	DE Y
PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE IMPUESTOS	P-TRA-07	INSPECCION DE TRANSITO TRANSPORTE	DE Y
PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE PARQUEADERO	P-TRA-08	INSPECCION DE TRANSITO TRANSPORTE	DE Y
PROCEDIMIENTO REPORTE DE ACCIDENTALIDAD	P-TRA-09	INSPECCION DE TRANSITO TRANSPORTE	DE Y
PROCEDIMIENTO SALIDA DE VEHICULOS DE ACCIDENTES	P-TRA-10	INSPECCION DE TRANSITO TRANSPORTE	DE Y
PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN DE RECLAMACIÓN DE DAÑOS	P-TRA-11	INSPECCION DE TRANSITO TRANSPORTE	DE Y
PROCEDIMIENTO PARA EXPEDIR EL CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	P-FIN-01	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA EXPEDIR REGISTRO PRESUPUESTAL	P-FIN-02	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE CUENTAS	P-FIN-03	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR ORDENES DE PAGO	P-FIN-04	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE INGRESOS DIARIOS	P-FIN-05	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE INGRESOS Y EGRESOS	P-FIN-06	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA CONSTITUIR RESERVA DE APROPIACIÓN	P-FIN-07	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR CONCILIACIONES BANCARIAS	P-FIN-08	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA LA RESTITUCION DE CHEQUES EXTRAVIADOS	P-FIN-09	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA LA ANULACION DE CHEQUES GIRADOS	P-FIN-10	GESTION FINANCIERA	
ELABORACION DEL PLAN FINANCIERO DEL MUNICIPIO	P-FIN-11	GESTION FINANCIERA	
ELABORACION DEL PAC PROGRAMA ANUALIZADO DE CAJA	P-FIN-12	GESTION FINANCIERA	
ELABORACION DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL MUNICIPIO	P-FIN-13	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR TRASLADOS DE APROPIACIONES AL PRESUPUESTO GENERAL	P-FIN-14	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ADICIONES AL PRESUPUESTO GENERAL	P-FIN-15	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR EL BALANCE	P-FIN-16	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO PARA EXPEDIR EL MANEJO DE LA DEUDA PÚBLICA	P-FIN-17	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO NOTIFICAR ACTOS ADMINISTRATIVOS	P-JUR-01	JURIDICA	
PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES DE INFORMACION	P-JUR-02	JURIDICA	
PROCEDIMIENTO RESPUESTA Y SEGUIMIENTO A ACCIONES DE TUTELA	P-JUR-03	JURIDICA	
PROCEDIMIENTO PARA REPRESENTACIÓN JUDICIAL	P-JUR-04	JURIDICA	
PROCEDIMIENTO CONTRATACION POR SELECCION ABREVIADA DE MINIMA CUANTIA, ARRENDAMIENTO DE BIENES Y DEL CONCURSOD E MERITOS DE MINIMA CUANTIA	P-JUR-05	JURIDICA	

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MDC

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

PROCEDIMIENTO CONTRATACION LICITACION PUBLICA	P-JUR-06	JURIDICA
PROCEDIMIENTO CONTRATACION POR CONCURSO DE MERITOS	P-JUR-07	JURIDICA
PROCEDIMIENTO CONTRATACION DIRECTA	P-JUR-08	JURIDICA
PROCEDIMIENTO CONTRATACION POR SELECCION ABREVIADA DE MENOR CUANTIA	P-JUR-09	JURIDICA
PROCEDIMIENTO SUBASTA INVERSA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	P-JUR-10	JURIDICA
PROCEDIMIENTO CONTRATACION DE SERVICIOS DE SALUD	P-JUR-11	JURIDICA
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR FACTURACION Y PAGO DE IMPUESTO PREDIAL	P-REN-01	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACION Y PAGO DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	P-REN-02	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE ARRENDAMIENTO DE LOCAL DE PLAZA DE MERCADO MUNICIPAL	P-REN-03	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR DEVOLUCIÓN DE RENTAS	P-REN-04	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA ACUERDOS DE PAGO	P-REN-05	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVOS	P-REN-06	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE LA SOBRETASA A LA GASOLINA MOTOR	P-REN-07	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACION DE REVISION Y DE CORRECCION	P-REN-08	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA LA FISCALIZACION DE LAS DECLARACIONES PRESENTADAS	P-REN-09	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA LA FISCALIZACION POR NO PRESENTARSE AL EMPLAZAMIENTO PARA DECLARAR	P-REN-10	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	P-REN-11	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER RECURSO DE RECONSIDERACION A LA SANCION POR NO DECLARAR	P-REN-12	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA EMPLAZAR POR CORREGIR	P-REN-13	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL COBRO PERSUASIVO	P-REN-14	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL COBRO COACTIVO	P-REN-15	RENTAS, FISCALIZACION COBRO Y
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE SATISFACCION DEL CLIENTE	P-MEC-02	MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE ESTRATO	P-ECO-01	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO RECLAMOS EN ESTRATIFICACION	P-ECO-02	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO REVISAR ERRORES EN ESTRATIFICACION PARA SERVICIOS PUBLICOS	P-ECO-03	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL

	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

PROCEDIMIENTO ELABORAR EL PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIONES	P-ECO-04	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO ELABORAR EL PLAN DE ACCION	P-ECO-05	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO ELABORAR EL PLAN INDICATIVO	P-ECO-06	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO FORMULAR Y APROBAR EL PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO	P-ECO-07	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
INGRESO POR PRIMERA VEZ AL SISBEN	P-ECO-08	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
INGRESO DE MAYORES Y MENORES DE EDAD	P-ECO-09	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
APLICACIÓN DE REENCUESTA	P-ECO-10	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
CAMBIO DE DOMICILIO	P-ECO-11	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL
INCRIPCION DE PERSONA DESPLAZADA AL SISBEN	P-ECO-12	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL

Además suministra la información que el cliente requiera al respecto durante la prestación del servicio.

Se tiene establecido los medios y formatos para el reporte de quejas y reclamos y para las sugerencias en el procedimiento "**Seguimiento Satisfacción del Cliente P-MEC-02**"

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral se excluye del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, debido a que la organización no realiza ningún diseño para la prestación de los servicios.

7.4 COMPRAS

El **Procedimiento para elaboración de compras P-COM-01** y el **Procedimiento para compras y recepción de suministros P-COM-02**, definen las actividades para ejercer de manera eficaz las compras que se requieren para el cabal cumplimiento del servicio y los lineamientos para garantizar que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra, además, establecen lineamientos para evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA asegura que la producción y prestación del servicio se lleva bajo condiciones controladas, por medio de la aplicación de los controles y seguimientos definidos en cada uno de los procesos. Los controles de la prestación del servicio se fundamentan en el seguimiento a los requisitos tanto legales, del cliente y propios de la Alcaldía. Dicho requisitos se establecen en los procedimientos documentados y los registros relacionados en las fichas de caracterización.

La información que es suministrada por el cliente mientras está siendo utilizada en el proceso, es salvaguardada y controlada en los diferentes aplicativos con los que cuenta la Alcaldía.

El producto es preservado durante el proceso interno hasta la entrega al destino previsto de acuerdo a los criterios establecidos.

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

VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO se encuentra excluido ya que los procesos que incluyen planes, programas o proyectos municipales se controlan mediante actividades de supervisiones precontractuales, contractuales y pos contractuales, por lo tanto las falencias se identifican oportunamente. Una vez prestado el servicio, en los casos que aplique, se definen actividades de seguimiento para garantizar el cumplimiento con los requisitos legales y la efectividad de la prestación del servicio

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Todos los formatos de los procesos misionales, pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad se identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde al "**Listado Maestro de documentos F-MEC-08**".

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

7.5.4 Propiedad del Cliente

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, cuida los bienes de propiedad del cliente, almacenando los documentos físicos y digitales, realizando con una frecuencia determinada, una copia de seguridad de la base de datos del sistema en medio magnético, igualmente informará al cliente de cualquier pérdida o deterioro de esta información. Adicionalmente los documentos físicos cuentan con el tratamiento archivístico necesario para su conservación según lo exigido en la normatividad vigente al respecto.

7.5.5 Preservación del Producto

Los productos son preservados para garantizar su conformidad según los procedimientos operacionales, mencionados en el numeral 7.2.2

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

Este numeral se excluye del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, debido a que la organización no requiere de equipos de medición para la prestación de los servicios.

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Cada uno de los procesos tiene identificados parámetros de medición (indicadores de gestión) que permiten hacerle seguimiento.

En el Sistema de Gestión de la Calidad se documentó e implementó el "**Proceso de Mejora Continua MEC**" con el objeto de evaluar la eficacia del sistema y emprender acciones correctivas, preventivas y de mejora en secuencia con los resultados de los indicadores de cada proceso.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Se estableció el Procedimiento "**Seguimiento de Satisfacción del Cliente P-MEC-02**", para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes, con respecto a los servicios ofrecidos, a través de

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

una encuesta que se realiza periódicamente. También se registran las quejas de los clientes respecto a la prestación del servicio mediante el Formato **"Reporte de Quejas y Reclamos F-MEC-06"**, y el formato **"Sugerencias F-MEC-05"**, los cuales se hallan disponibles en la oficina de control interno.

8.2.2 Auditoría Interna

Se ha documentado e implementado el Procedimiento **"Auditorías Internas P-MEC-04"** con el objetivo de verificar la eficacia del sistema, de acuerdo a los lineamientos dados por la Norma ISO 19011:2002.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

Para cada una de las caracterización de los proceso del Sistema de Gestión de la Calidad se estableció un ítem denominado "Parámetros de Medición" que contempla los indicadores de gestión de cada proceso, con los cuales se le hace seguimiento a cada proceso y son analizados periódicamente por el responsable.

El Seguimiento a los objetivos de calidad se realiza por el formato **"Tabla de Indicadores por Objetivo F-PES-01"** que establece metas, indicador, frecuencia y responsable de la medición.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

El seguimiento y medición del producto se halla establecido en los procedimientos descritos en el numeral **7.2.3** de este manual.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Se documentó e implementó el Procedimiento **"Administración de producto No Conforme P-MEC-03"**, en el cual se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto No Conforme.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA analiza los datos para proporcionar información sobre la satisfacción del cliente según

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MDC
		VERSIÓN: 1
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA APROBACIÓN: 27/05/09

procedimiento **“Seguimiento a la Satisfacción del Cliente P-MEC-02”**, sobre productos según procedimientos **“Administración de acciones Preventivas P-MEC-07”** y **“Administración de acciones Correctivas P-MEC-08”** y sobre proveedores según procedimientos **“P- COM-01 Procedimiento Para Elaborar Plan De Compras”** y **“P-COM-02 Procedimiento Para Compras Y Recepción De Suministros”**

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

La Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PIEDECUESTA, se basa en las siguientes herramientas básicas:

- ✓ Política de Calidad.
- ✓ La revisión del sistema de gestión de la calidad por la dirección mediante el Procedimiento de **“Revisión por la Dirección P-MEC-01”**.
- ✓ Resultados de auditorías internas mediante el Procedimiento **“Auditorías Internas P-MEC-06”**
- ✓ El seguimiento de los objetivos de calidad
- ✓ Análisis de datos.
- ✓ La toma de acciones correctivas y preventivas detectadas en el SGC, mediante la aplicación del procedimientos **“Administración de acciones Preventivas P-MEC-07”** y **“Administración de acciones Correctivas P-MEC-08”**

8.5.2 Acción Correctiva y

8.5.3 Acción Preventiva

A través del procedimientos **“Administración de acciones Preventivas P-MEC-07”** y **“Administración de acciones Correctivas P-MEC-08”**, se ha definido los requisitos para revisar las No Conformidades que se presentan en el SGC, determinar las causas de no conformidades, evaluar las necesidad de adoptar acciones correctivas o preventivas, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados y revisar las acciones tomadas.

9. ANEXOS

Caracterización de los Procesos

Formato “Matriz de indicadores por Objetivos MIO”

Organigrama

ANEXO 9

Lístando Maestro de documentos

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: F-MEC-08

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACION: 19/08/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

NOMBRE	CODIGO	PROCESO	VERSION	USUARIOS CON COPIA CONTROLADA
MANUAL DE CALIDAD	MDC	MEJORA CONTINUA	1	TODOS LOS PROCESOS
MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	MRL	MEJORA CONTINUA	1	TODOS LOS PROCESOS
MATRIZ DE INDICADORES POR OBJETIVO	MIO	MEJORA CONTINUA	1	TODOS LOS PROCESOS
CARACTERIZACIÓN PROCESO DESARROLLO SOCIAL	C-DES	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
RELACION DE MATERIAL ENTREGADO	F-DES-01	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
SOLICITUD DE PRESTAMO	F-DES-02	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
TARJETA DE PRESTAMO	F-DES-03	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
FICHA BIBLIOGRAFICA	F-DES-04	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
SOLICITUD DE PRESTAMO DE ESCENARIOS DEPORTIVOS	F-CUL-01	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
SOLICITUD DE PRESTAMO DE INSTALACIONES DEL CENTRO CULTURAL	F-CUL-02	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO PARA CIRCULACION Y PRESTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO	P-DES-01	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO TECNICO DE CATALOGACION DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO	P-DES-02	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO DE UBICACION DEL MATERIAL EN LOS ESTANTES PARA EL PRESTAMO	P-DES-03	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL PLAN DE DESARROLLO CULTURAL	P-DES-04	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
PRESTAMO DE INSTALACIONES DEL CENTRO CULTURAL	P-DES-05	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
PRESTAMO DE INSTALACIONES DE ESCENARIOS DEPORTIVOS	P-DES-06	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PRESTAMOS A ESTUDIANTES	P-DES-07	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE GOBIERNO
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PRESTAMOS A NEGOCIOS	P-DES-08	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE GOBIERNO
PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR CLOPAD	P-DES-09	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE GOBIERNO
PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR COMITÉ DE ATENCIÓN DE POBLACIÓN DESPLAZADA	P-DES-10	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE GOBIERNO
INSCRIPCIÓN CONVOCATORIA	P-DES-11	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE GOBIERNO
INSCRIPCIÓN EN OFICINA	P-DES-12	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE GOBIERNO
VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO	P-DES-13	DESARROLLO SOCIAL	1	SECRETARIO DE GOBIERNO
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE JUSTICIA	C-JTS	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
HISTORIA	F-JTS-01	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
CITACION	F-JTS-02	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
AUDIENCIA DE CONCILIACION	F-JTS-03	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
ACTA DE NO CONCILIACION	F-JTS-04	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
ACTA DE NO CONCILIACION POR INASISTENCIA	F-JTS-05	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
CONTROL DE SEGUIMIENTO	F-JTS-06	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
INFORME SICOSOCIAL	F-JTS-07	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
AUTO DE APERTURA DE INVESTIGACION	F-JTS-08	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
AVISO	F-JTS-09	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
CERTIFICADO DE PERDIDA DE DOCUMENTOS	F-JTS-10	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
CERTIFICADO DE RESIDENCIA	F-JTS-11	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
CERTIFICADO DE SUPERVIVENCIA	F-JTS-12	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
AUTORIZACION DE TRASTEOS	F-JTS-13	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
AUTORIZACION TRASPORTE DE GANADO	F-JTS-14	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
ANTECEDENTES POLICIVOS	F-JTS-15	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
CITACIÓN	F-JTS-16	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
NOTIFICACION PERSONA	F-JTS-17	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
NOTIFICACION POR AVISO	F-JTS-18	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
QUEJA POR DESORDEN DOMESTICO	F-JTS-19	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: F-MEC-08

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACION: 19/08/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

FORMATO ÚNICO DE DESORDEN DOMESTICO	F-JTS-20	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
ACCIDENTE DE TRANSITO	F-JTS-21	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROGRAMA DE VISITA A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	F-JTS-22	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
REPORTE DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	F-JTS-23	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONCILIACIONES FAMILIARES	P-JTS-01	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE REESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	P-JTS-02	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SENSIBILIZACION Y ORIENTACION	P-JTS-03	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO MALTRATO INFANTIL, ABUSO SEXUAL Y LESIONES PERSONALES	P-JTS-04	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO TOQUE DE QUEDA PARA MENORES DE EDAD	P-JTS-05	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	P-JTS-06	JUSTICIA	1	COMISARIO DE FAMILIA
PROCEDIMIENTO DENUNCIA POR PERDIDA DE DOCUMENTOS	P-JTS-07	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO EXPEDICION DE CERTIFICADOS Y AUTORIZACIONES	P-JTS-08	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO CERTIFICADO DE ANTECEDENTES POLICIVOS	P-JTS-09	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS POR DESORDENES DOMESTICOS	P-JTS-10	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO INSCRIPCION EXTEMPORANEA DE DEFUNCION	P-JTS-11	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO PROCESO VERBAL CIVIL DE POLICIA	P-JTS-12	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO ORDINARIO CIVIL DE POLICIA	P-JTS-13	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO ABREVIADO DE POLICIA	P-JTS-14	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCESO DE LANZAMIENTO POR OCUPACION DE HECHO	P-JTS-15	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO INTERPONER RECURSOS DE LEY EN LOS PROCESOS CIVILES DE POLICIA	P-JTS-16	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO CERTIFICADO DE ACCIDENTE DE TRANSITO	P-JTS-17	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO INSPECCION A ESTABLECIMIENTO COMERCIALES	P-JTS-18	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE POLICIA
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR INSPECCIONES PROGRAMADAS	P-JTS-19	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE ESPACIO PUBLICO
PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS	P-JTS-20	JUSTICIA	1	INSPECTOR DE ESPACIO PUBLICO
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA	C-INF	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
CONCEPTO DE USO DEL SUELO	F-INF-01	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
INPECCION OCULAR CONTROL URBANO	F-INF-02	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
INSPECCION OCULAR	F-INF-03	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	F-INF-04	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
INTERVENCION DEL ESPACIO PUBLICO	F-INF-05	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
SOLICITUD DE LICENCIAS	F-INF-06	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROPIEDAD HORIZONTAL	F-INF-07	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
ASIGANACION DE NOMENCLATURA	F-INF-08	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PUBLICIDAD VISUAL EXTERIOR	F-INF-09	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROGRAMA DE VISITAS DE CONTROL	F-INF-10	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO SOLICITUD PARA CONCEPTUAR EL USO DEL SUELO Y EMITIR CONCEPTOS DE VIABILIDAD	P-INF-01	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: F-MEC-08

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACION: 19/08/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

PROCEDIMIENTO SOLICITAR Y EXPEDIR NORMAS URBANISTICAS	P-INF-02	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO REALIZAR CONTROL FISICO	P-INF-03	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO EXPEDICION DE LICENCIAS DE CONSTRUCCION	P-INF-04	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO LEGALIZACION DE ASENTAMIENTOS HUMANOS	P-INF-05	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO EXPEDIR CERTIFICADOS	P-INF-06	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO EXPEDIR COPIA ADICIONAL DE PLANOS APROBADOS	P-INF-07	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO REVISION Y APROBACION DE PLANOS Y REGLAMENTO DE P HORIZONTAL	P-INF-08	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO ELABORACION RADICACION Y REGISTRO DE PROYECTOS EN EL BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	P-INF-09	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LOS PROYECTOS REGISTRADOS EN EL BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	P-INF-10	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO CERTIFICACION DE OCUPACION DE OBRA	P-INF-11	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO OTORGAR PERMISOS Y TRAMITAR SOLICITUDES	P-INF-12	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE NOMENCLATURAS	P-INF-13	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO REALIZAR INTERVENTORIA DE CONTRATOS	P-INF-14	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO EXPEDIR PUBLICIDAD VISUAL EXTERNA	P-INF-15	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
PROCEDIMIENTO PARA ACOMPAÑAMIENTO A DILIGENCIAS DE LA INSPECCION DE POLICIA	P-INF-16	PLANEACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN FÍSICA E INFRAESTRUCTURA
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE SALUD	C-SAL	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
ASIGNACION DE PRESTAMO	F-SAL-01	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
RETIRO, SUSPENSION DE PRESTAMO	F-SAL-02	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
IDENTIFICACION DE POTENCIALES BENEFICIARIOS AL REGIMEN SUBSIDIADO	P-SAL-01	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
AMPLIACION DE COBERTURA R. SUBSIDIADO	P-SAL-02	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
ASIGNACION DE CUPOS DISPONIBLES EN RS	P-SAL-03	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
GESTION DE NOVEDADES RS	P-SAL-04	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
INSCRIPCION Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS SOCIALES	P-SAL-05	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
ACTUALIZACION ESTADISTICAS VITALES	P-SAL-06	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
IDEPURACION BASE DE DATOS	P-SAL-07	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
ELABORACIÓN DE CONTRATOS CON EPS-S	P-SAL-08	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
INTERVENTORIA AL CONTRATO DE RS	P-SAL-09	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
LIQUIDACION DE CONTRATOS DE REGIMEN SUBSIDIADO	P-SAL-10	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
CADUCIDAD DE CONTRATOS SUSCRITOS	P-SAL-11	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
ELABORACION DEL PLAN TERRITORIAL DE SALUD	P-SAL-12	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
INTERVENTORIA AL PLAN DE SALUD PUBLICA	P-SAL-13	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
REALIZAR ACTIVIDADES DE SALUD PUBLICA	P-SAL-14	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
VIGILANCIA Y CONTROL AMBIENTAL	P-SAL-15	SALUD	1	JEFE DEL GRUPO DE SALUD
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRASPORTE	C-TRA	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: F-MEC-08

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACION: 19/08/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

PROCEDIMIENTO TRAMITES DE PROPIEDAD AUTOMOTOR	P-TRA-01	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO TRAMITE CAMBIO DE CARACTERISTICAS AUTOMOTOR	P-TRA-02	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO OTROS TRAMITES AUTOMOTOR	P-TRA-03	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO RADICACION AUTOMOTOR	P-TRA-04	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO REGISTRO DE COMPARENDOS	P-TRA-05	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO EXPEDICION DE CERTIFICADOS	P-TRA-06	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE IMPUESTOS	P-TRA-07	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE PARQUEADERO	P-TRA-08	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO REPORTE DE ACCIDENTALIDAD	P-TRA-09	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO SALIDA DE VEHICULOS DE ACCIDENTES	P-TRA-10	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE
PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN DE RECLAMACIÓN DE DAÑOS	P-TRA-11	INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE
CARACTERIZACIÓN PROCESO COMPRAS E INVENTARIO	C-COM	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
SELECCION PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	F-COM-01	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
CUADRO COMPARATIVO DE COMPRAS	F-COM-02	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR	F-COM-03	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
LISTADO DE VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO	F-COM-04	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
VERIFICACION DE SERVICIOS A SATISFACCION	F-COM-05	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR PLAN DE COMPRAS	P-COM-01	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS Y RECEPCION DE SUMINISTROS	P-COM-02	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO DE ELEMENTOS DEVOLUTIVOS	P-COM-03	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA BAJAS DE ELEMENTOS DEVOLUTIVOS	P-COM-04	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA REINTEGRO DE ELEMENTOS DEVOLUTIVOS	P-COM-05	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACION DEL INVENTARIO	P-COM-06	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA EL REMATE DE LOS ELEMENTOS DEL MUNICIPIO	P-COM-07	COMPRAS E INVENTARIO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE MANTENIMIENTO	C-MAN	GESTION DE MANTENIMIENTO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PLAN DE MANTENIMEINTO PREVENTIVO	F-MAN-01	GESTION DE MANTENIMIENTO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
HOJA DE VIDA EQUIPO DE COMPUTO	F-MAN-02	GESTION DE MANTENIMIENTO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
SOLICITUD SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	F-MAN-03	GESTION DE MANTENIMIENTO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROGRAMA DE MANTENIMEINTO A INSTALACIONES	F-MAN-04	GESTION DE	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: F-MEC-08

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACION: 19/08/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

		MANTENIMIENTO		TESORO
PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	P-MAN-01	GESTION DE MANTENIMIENTO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO SOPORTE AL SOFTWARE	P-MAN-02	GESTION DE MANTENIMIENTO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A INSTALACIONES	P-MAN-03	GESTION DE MANTENIMIENTO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	C-THU	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
LISTA DE ASISTENCIA	F-THU-01	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
SOLICITUD DE VACACIONES	F-THU-02	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
ENCUESTA DEL PLAN DE RETIRO O JUBILACIÓN	F-THU-03	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN	F-THU-04	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
ASIMILACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	F-THU-05	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
FORMATO DE REQUERIMIENTO DE FORMACION	F-THU-06	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO VINCULACIÓN DE LIBRE NOBRAMIENTO Y REMOCION	P-THU-01	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO VINCULACIÓN CARRERA ADMINISTRATIVA	P-THU-02	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN A ENTIDAD DE SALUD	P-THU-03	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN RIESGOS PROFESIONALES ARP	P-THU-04	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO AFILIACION FONDO DE PENSION	P-THU-05	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO AFILIACION CAJA DE COMPENSACIÓN	P-THU-06	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL	P-THU-07	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN DE LIBRANZAS	P-THU-08	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN DE EMBARGOS	P-THU-09	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO LICENCIA NO REMUNERADA	P-THU-10	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO LICENCIAS POR MATERNIDAD, PATERNIDAD, ENFERMEDAD	P-THU-11	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO CERTIFICACIÓN DE ENCARGOS	P-THU-12	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO PAGO DE HORAS EXTRAS	P-THU-13	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO AUTORIZACION DE RODAMIENTO	P-THU-14	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO PROGRAMACION DE VACACIONES	P-THU-15	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE LA NOMINA	P-THU-16	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO COMISIÓN DE PERSONAL	P-THU-17	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO PROGRAMA SALUD OCUPACIONAL	P-THU-18	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO RECONOCIMIENTO DE INCENTIVOS	P-THU-19	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL	P-THU-20	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	P-THU-21	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO CERTIFICACIÓN DE TRASLADOS	P-THU-22	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO CERTIFICACIONES LABORALES	P-THU-23	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: F-MEC-08

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACION: 19/08/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

PROCEDIMIENTO CONVENIOS UNIVERSIDADES Y COLEGIOS	P-THU-24	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO COBRO Y PAGO DE CUOTAS PARTES PENSIONALES	P-THU-25	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO PLAN DE RETIRO O JUBILACION	P-THU-26	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO INFORMES ENTES NACIONALES, DEPARTAMENTALES Y DE CONTROL	P-THU-27	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO INFORMES DE PERSONAL COTRATADO PARA LA CONTRALORIA	P-THU-28	GESTION DE TALENTO HUMANO	1	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	C-GDC	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
TABLA DE RETENCION DOCUMENTA	F-GDC-01	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
TABLA DE INVENTARIO DOCUMENTAL	F-GDC-02	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
CRONOGRAMA ANUAL DE TRANSFERENCIAS	F-GDC-03	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
SEGUIMIENTO A LA TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL	F-GDC-04	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
SOLICITUD DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS	F-GDC-05	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
PRESTAMO DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO	F-GDC-06	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
ACTA DE ELIMINACION DE DOCUMENTOS	F-GDC-07	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
TABLA DE VALORACION DOCUMENTAL	F-GDC-08	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
ORGANIZACION DEL ARCHIVO CENTRAL Y DE GESTION	I-GDC-01	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
INSTRUCTIVOTABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL	I-GDC-02	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
INSTRUCTIVO TABLAS DE INVENTARIO DOCUMENTAL	I-GDC-03	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
INSTRUCTIVO ORGANIZACION DEL FONDO DOCUMENTAL	I-GDC-04	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIA PRIMARIA DE DOCUMENTOS	P-GDC-01	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
PROCEDIMIENTO MANEJO DE CORRESPONDENCIA	P-GDC-02	GESTION DOCUMENTAL	1	JEFE DE ARCHIVO
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	C-FIN	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA EXPEDIR EL CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	P-FIN-01	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA EXPEDIR REGISTRO PRESUPUESTAL	P-FIN-02	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE CUENTAS	P-FIN-03	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR ORDENES DE PAGO	P-FIN-04	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE INGRESOS DIARIOS	P-FIN-05	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE INGRESOS Y EGRESOS	P-FIN-06	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA CONSTITUIR RESERVA DE APROPIACIÓN	P-FIN-07	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR CONCILIACIONES BANCARIAS	P-FIN-08	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA LA RESTITUCION DE CHEQUES EXTRAVIADOS	P-FIN-09	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA LA ANULACION DE CHEQUES GIRADOS	P-FIN-10	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
ELABORACION DEL PLAN FINANCIERO DEL MUNICIPIO	P-FIN-11	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
ELABORACION DEL PAC PROGRAMA ANUALIZADO DE CAJA	P-FIN-12	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
ELABORACION DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL MUNICIPIO	P-FIN-13	GESTION	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: F-MEC-08

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACION: 19/08/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

		FINANCIERA		TESORO
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR TRASLADOS DE APROPIACIONES AL PRESUPUESTO GENERAL	P-FIN-14	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ADICIONES AL PRESUPUESTO GENERAL	P-FIN-15	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR EL BALANCE	P-FIN-16	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA EXPEDIR EL MANEJO DE LA DEUDA PÚBLICA	P-FIN-17	GESTION FINANCIERA	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
CARACTERIZACIÓN PROCESO JURÍDICO	C-JUR	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
PROCEDIMIENTO NOTIFICAR ACTOS ADMINISTRATIVOS	P-JUR-01	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES DE INFORMACION	P-JUR-02	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
PROCEDIMIENTO RESPUESTA Y SEGUIMIENTO A ACCIONES DE TUTELA	P-JUR-03	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
PROCEDIMIENTO PARA REPRESENTACIÓN JUDICIAL	P-JUR-04	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
PROCEDIMIENTO CONTRATACION POR SELECCION ABREVIADA DE MINIMA CUANTIA, ARRENDAMIENTO DE BIENES Y DEL CONCURSOD E MERITOS DE MINIMA CUANTIA	P-JUR-05	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
PROCEDIMIENTO CONTRATACION LICITACION PUBLICA	P-JUR-06	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
PROCEDIMIENTO CONTRATACION POR CONCURSO DE MERITOS	P-JUR-07	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
PROCEDIMIENTO CONTRATACION DIRECTA	P-JUR-08	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
PROCEDIMIENTO CONTRATACION POR SELECCION ABREVIADA DE MENOR CUANTIA	P-JUR-09	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
PROCEDIMIENTO SUBASTA INVERSA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMÚN UTILIZACIÓN	P-JUR-10	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
PROCEDIMIENTO CONTRATACION DE SERVICIOS DE SALUD	P-JUR-11	JURIDICA	1	ASESOR JURIDICO
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE RENTAS FISCALIZACIÓN Y COBRO	C-REN	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR FACTURACION Y PAGO DE IMPUESTO PREDIAL	P-REN-01	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACION Y PAGO DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	P-REN-02	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE ARRENDAMIENTO DE LOCAL DE PLAZA DE MERCADO MUNICIPAL	P-REN-03	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR DEVOLUCIÓN DE RENTAS	P-REN-04	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA ACUERDOS DE PAGO	P-REN-05	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVOS	P-REN-06	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE LA SOBRETASA A LA GASOLINA MOTOR	P-REN-07	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACION DE REVISION Y DE CORRECCION	P-REN-08	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA LA FISCALIZACION DE LAS DECLARACIONES PRESENTADAS	P-REN-09	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA LA FISCALIZACION POR NO PRESENTARSE AL EMPLAZAMIENTO PARA DECLARAR	P-REN-10	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	P-REN-11	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER RECURSO DE RECONSIDERACION A LA SANCION POR NO DECLARAR	P-REN-12	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: F-MEC-08

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACION: 19/08/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

PROCEDIMIENTO PARA EMPLAZAR POR CORREGIR	P-REN-13	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL COBRO PERSUASIVO	P-REN-14	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL COBRO COACTIVO	P-REN-15	RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO	1	SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORO
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE MEJORA CONTINUA	C-MEC	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME	F-MEC-01	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
ACTA DE REUNION	F-MEC-02	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	F-MEC-03	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA	F-MEC-04	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
SUGERENCIAS	F-MEC-05	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
QUEJAS Y RECLAMOS	F-MEC-06	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
REVISION POR LA DIRECCION	F-MEC-07	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	F-MEC-08	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
PLAN DE AUDITORIAS	F-MEC-10	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORIAS	F-MEC-11	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
PLAN DE MEJORAMIENTO	F-MEC-12	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO PARA REVISION POR LA DIRECCION	P-MEC-01	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE SATISFACCION DEL CLIENTE	P-MEC-02	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACION DE PRODUCTO NO CONFORME	P-MEC-03	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS	P-MEC 04	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS	P-MEC 05	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS	P-MEC-06	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE ACCIONES PREVENTIVAS	P-MEC-07	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE ACCIONES CORRECTIVAS	P-MEC-08	MEJORA CONTINUA	1	CONTROL INTERNO
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	C-ECO	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE ESTRATO	P-ECO-01	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO RECLAMOS EN ESTRATIFICACION	P-ECO-02	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO REVISAR ERRORES EN ESTRATIFICACION PARA SERVICIOS PUBLICOS	P-ECO-03	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO ELABORAR EL PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIONES	P-ECO-04	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO ELABORAR EL PLAN DE ACCION	P-ECO-05	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO ELABORAR EL PLAN INDICATIVO	P-ECO-06	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
PROCEDIMIENTO FORMULAR Y APROBAR EL PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO	P-ECO-07	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
INGRESO POR PRIMERA VEZ AL SISBEN	P-ECO-08	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
INGRESO DE MAYORES Y MENORES DE EDAD	P-ECO-09	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
APLICACIÓN DE REENCUESTA	P-ECO-10	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
CAMBIO DE DOMICILIO	P-ECO-11	PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
INCRIPCION DE PERSONA DESPLAZADA AL SISBEN	P-ECO-12	PLANIFICACION	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: F-MEC-08

VERSIÓN: 1

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA APROBACION: 19/08/09


DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

		ECONOMICA Y SOCIAL		DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
FORMATO DE EJECUCIÓN DE AUDITORIAS A LA CONTRATACIÓN	F-CIN-01	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	F-CIN-02	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
FORMATO PLAN DE MEJORA	F-CIN-03	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS PROCESOS	F-CIN-04	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
INSTRUCTIVO AUDITORIA INTERNA DE CONTRATACION	I-CIN-01	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
INSTRUCTIVO AUDITORIA INTERNA DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	I-CIN-02	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
INSTRUCTIVO AUDITORIA INTERNA DE PRESUPUESTO	I-CIN-03	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
INSTRUCTIVO AUDITORIA INTERNA DE CUENTAS POR COBRAR	I-CIN-04	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
INSTRUCTIVO AUDITORIA INTERNA DE SECRETARIA DE HACIENDA Y TESORO	I-CIN-05	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
INSTRUCTIVO DE MAPA DE RIESGOS	I-CIN-06	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO PARA AUTOEVALUACION	P-CIN-01	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO PARA EVALUACION INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO	P-CIN-02	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO PARA PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	P-CIN-03	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CONTROL INTERNO	P-CIN-04	CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO


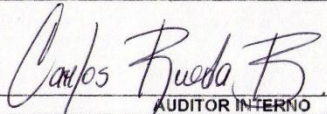
ANEXO H

PROGRAMA DE AUDITORIAS

ANEXO H. PROGRAMA DE AUDITORIAS

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL Solidaria E Incluyente Jorge Navas / Alcalde Municipal</p>	PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO: F-MEC - 04
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

PROCESO	NOVIEMBRE 2009				DICIEMBRE 2009				ENERO 2010					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Planificación Económica Y Social			PRIMERA AUDITORIA INTERNA						SEGUNDA AUDITORIA INTENTA					
Mejora Continua														
Tránsito y Transporte														
Salud														
Desarrollo Social														
Justicia														
Compras e Inventario														
Gestión Documental														
Gestión de Talento Humano														
Gestión de Mantenimiento														
Gestión Financiera														
Proceso Jurídico														
Planificación física e Infraestructura														
Rentas, Fiscalización y cobro														

 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	 AUDITOR INTERNO
--	--

ANEXO I

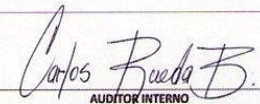
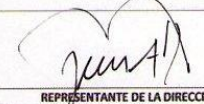
PLANES DE AUDITORIAS

PRIMERA AUDITORIA

 <p style="font-size: small;">ALCALDIA MUNICIPAL Solidaria E Inuyente Jorge Naves / Alcaldía Municipal</p>	<h3 style="margin: 0;">PLAN DE AUDITORIA</h3>	CÓDIGO: F-MEC - 10 VERSIÓN: 0 APROBÓ: Comité MECI-Calidad FECHA ELABORACION: 11/11/09 DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO
---	---	---

OBJETIVO: Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta, con respecto a los criterios de Auditoría						
CRITERIO: Norma NTCGP 1000-2004, Manual de Calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta						
ALCANCE: Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta						
AUDITOR INTERNO Carlos Iván Rueda Blanco		AUDITOR ACOMPAÑANTE Juan Camilo Gutiérrez				
FECHA DE INICIO 18/11/09		FECHA DE TERMINACION 27/11/09				
PROCESO/ DEPENDENCIA A AUDITAR	REQUISITO DE LA NORMA NTCGP 1000-2004	FUNCIONARIO AUDITADO	FECHA			HORARIO
			D	M	A	
PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	4.1.4.2.3.4.2.4.5.1.5.2.5.3.5.4.5.5.6.6.1.6.2.6.3.6.4.7.1.7.2.7.3.1.7.5.3.8.2.8.2.1.8.2.3	JEFE DEL GRUPO DE PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	18	11	09	7:30 - 9:00 AM
BANCO DE FAMILIA	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	GERENTE BANCO DE LA FAMILIA	18	11	09	9:30 - 11:00 AM
PLANIFICACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.6.3.6.4.7.7.1.7.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.2.7.5.3.7.6.8.2.3.8.2.4.8.3	JEFE DEL GRUPO DE PLANIFICACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	18	11	09	5:30 - 7:00 PM
MEJORA CONTINUA	4.1.4.2.1.4.2.2.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.5.4.1.8.1.8.2.8.2.1.8.2.2.8.2.3.8.4	INTEGRANTES COMITÉ DE CALIDAD	18	11	09	7:30 - 9:00 AM
INSPECCION DE POLICIA	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	INSPECTOR DE POLICIA	19	11	09	2:30 - 4:00 PM
FAMILIAS EN ACCION	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	COORDINADOR PROGRAMA FAMILIAS EN ACCION	19	11	09	5:30 - 6:30 PM
GESTION DOCUMENTAL	4.1.4.2.3.4.2.4.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	JEFE DE ARCHIVO	20	11	09	2:30 - 3:30 PM
COMISARIA DE FAMILIA	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	COMISARIO DE FAMILIA	20	11	09	4:00 - 5:30 PM
BIBLIOTECA	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	AUXILIAR DELEGADO PARA BIBLIOTECA	23	11	09	7:30 - 9:00 AM

DESASTRES Y DESPLAZADOS	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	COORDINADOR DEL CLOPAD	23	11	09	2:30 - 3:30 PM
ESPACIO PÚBLICO	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	INSPECTOR DE ESPACIO PUBLICO	23	11	09	4:00 - 5:00 PM
INVENTARIO	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	AUXILIAR ENCARGADO DEL INVENTARIO	23	11	09	5:30 - 6:30 AM
GRUPO TESORERIA CONTABLE Y FINANCIERO	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.6.1.8.2.3.8.4	JEFE DEL GRUPO DE TESORERIA CONTABLE Y FINANCIERO	24	11	09	7:30 - 9:00 AM
GRUPO DE RENTAS FISCALIZACION Y COBRO	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.6.1.8.2.3.8.4	JEFE DE RENTAS FISCALIZACION Y COBRO	24	11	09	9:30 - 11:00 AM
COORDINACION DE REPRESENTACION JUDICIAL	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	COORDINADOR DE REPRESENTANTE JUDICIAL	24	11	09	2:30 - 3:30 PM
MANTENIMIENTO Y SISTEMAS	6.3.6.4.7.1.7.2.7.5.7.6.8.2.3.8.2.4.8.3	AUXILIAR DELEGADO PARA MANTENIMIENTO	24	11	09	4:00 - 5:00 PM
PLAN DE COMPRAS (SICE)	7.4.8.2.3.8.4	COORDINADOR DEL SICE	24	11	09	5:30 - 6:30 AM
COORDINACION DE CONTRATACION	7.1.7.2.7.5.8.2.3.8.2.4.8.3	COORDINADOR DE CONTRATACION	25	11	09	9:30 - 11:00 AM
CULTURA Y DEPORTE	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	JEFE DEL GRUPO DE CULTURA Y DEPORTE	25	11	09	2:00 - 3:30 pm
SALUD	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	JEFE DEL GRUPO DE SALUD	25	11	09	4:00 - 5:30 pm
TRANSITO Y TRANSPORTE	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE	26	11	09	4:00 - 5:30 AM
TALENTO HUMANO	6.2.8.2.3.8.4	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	27	11	09	7:00 - 9:00 AM

 AUDITOR INTERNO	 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
--	--

SEGUNDA AUDITORIA

 <p style="font-size: small;">ALCALDIA MUNICIPAL Solidaria E Inklusente Jorge Naves / Alcalde Municipal</p>	<h3 style="margin: 0;">PLAN DE AUDITORIA</h3>	<p>CÓDIGO: F-MEC - 10</p> <p>VERSIÓN: 0</p> <p>APROBÓ: Comité MECL-Calidad</p> <p>FECHA ELABORACION: 11/11/09</p> <p>DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO</p>
--	---	--

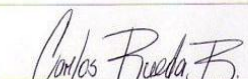
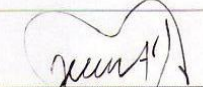
OBJETIVO: Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta, con respecto a los criterios de Auditoría

CRITERIO: Norma NTCGP 1000-2004, Manual de Calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta

ALCANCE: Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta

AUDITOR INTERNO		AUDITOR ACOMPAÑANTE				
Carlos Iván Rueda Blanco		Juan Camilo Gutiérrez				
FECHA DE INICIO		FECHA DE TERMINACION				
05/01/10		12/01/10				
PROCESO/ DEPENDENCIA A AUDITAR	REQUISITO DE LA NORMA NTCGP 1000-2004	FUNCIONARIO AUDITADO	FECHA			HORARIO
			D	M	A	
GRUPO TESORERIA CONTABLE Y FINANCIERO	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.6.1.8.2.3.8.4.8.5.1.8.5.2.8.5.3	JEFE DEL GRUPO DE TESORERIA CONTABLE Y FINANCIERO	05	01	10	7:30 – 9:00 AM
GRUPO DE RENTAS FISCALIZACION Y COBRO	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.6.1.8.2.3.8.4.8.5.1.8.5.2.8.5.3	JEFE DE RENTAS FISCALIZACION Y COBRO	05	01	10	9:30 – 11:00 AM
TALENTO HUMANO	6.2.8.2.3.8.48.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	JEFE DEL GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	05	01	10	2:30 – 3:30 PM
COORDINACION DE CONTRATACION	7.1.7.2.7.5.8.2.3.8.2.4.8.38.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	COORDINADOR DE CONTRATACION	05	01	10	4:00 – 5:00 PM
COORDINACION DE REPRESENTACION JUDICIAL	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	COORDINADOR DE REPRESENTANTE JUDICIAL	06	01	10	9:30 – 11:00 AM
ESPACIO PÚBLICO	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	INSPECTOR DE ESPACIO PUBLICO	06	01	10	2:30 – 3:30 PM
DESASTRES Y DESPLAZADOS	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	COORDINADOR DEL CLOPAD	06	01	10	4:00 – 5:00 PM
INVENTARIO	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	AUXILIAR ENCARGADO DEL INVENTARIO	07	01	10	7:30 – 9:00 AM
MANTENIMIENTO Y SISTEMAS	6.3.6.4.7.1.7.2.7.5.7.6.8.2.3.8.2.4.8.3.8.5	AUXILIAR DELEGADO PARA MANTENIMIENTO	07	01	10	9:30 – 11:00 AM

PLAN DE COMPRAS (SICE)	7.4.8.2.3.8.48.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	COORDINADOR DEL SICE	07	01	10	2:30 – 3:30 PM
INSPECCION DE POLICIA	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	INSPECTOR DE POLICIA	08	01	10	7:00 – 8:30 AM
TRANSITO Y TRANSPORTE	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE	08	01	10	9:00 – 10:30 AM
FAMILIAS EN ACCION	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	COORDINADOR PROGRAMA FAMILIAS EN ACCION	08	01	10	2:30 – 3:30 PM
BANCO DE FAMILIA	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	GERENTE BANCO DE LA FAMILIA	08	01	10	4:00 – 5:30 PM
PLANIFICACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.6.3.6.4.7.7.1.7.2.7.2.3.7.5.1.7.5.2.7.5.3.7.6.8.2.3.8.2.4.8.3.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	JEFE DEL GRUPO DE PLANIFICACION FISICA E INFRAESTRUCTURA	11	01	10	7:30 – 9:00 AM
COMISARIA DE FAMILIA	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	COMISARIO DE FAMILIA	11	01	10	10:30 – 12:00 AM
PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	4.1.4.2.3.4.2.4.5.1.5.2.5.3.5.4.5.5.6.6.6.1.6.2.6.3.6.4.7.1.7.2.7.3.1.7.5.3.8.2.8.2.1.8.2.3.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	JEFE DEL GRUPO DE PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	11	01	10	2:00 – 3:30 pm
GESTION DOCUMENTAL	4.1.4.2.3.4.2.4.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	JEFE DE ARCHIVO	11	01	10	4:00 – 5:30 pm
BIBLIOTECA	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	AUXILIAR DELEGADO PARA BIBLIOTECA	12	01	10	7:30 – 9:00 AM
CULTURA Y DEPORTE	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	JEFE DEL GRUPO DE CULTURA Y DEPORTE	12	01	10	9:00 – 10:30 AM
SALUD	4.1.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.1.7.1.7.2.7.2.1.7.2.2.7.2.3.7.5.1.7.5.3.7.5.5.8.2.8.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	JEFE DEL GRUPO DE SALUD	12	01	10	2:00 – 3:30 pm
MEJORA CONTINUA	4.1.4.2.1.4.2.2.4.2.3.4.2.4.5.3.5.4.5.4.1.8.1.8.2.8.2.1.8.2.2.8.2.3.8.4.8.5.8.5.1.8.5.2.8.5.3	INTEGRANTES COMITÉ DE CALIDAD	12	01	10	4:30 – 6:00 pm

 AUDITOR INTERNO	 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
---	---

ANEXO J

INFORMES DE AUDITORIAS

PRIMERA AUDITORIA

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL Solidaria E Incluyente Jorge Naves / Alcalde Municipal</p>	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

CIUDAD Y FECHA DE LA AUDITORIA: Piedecuesta, 18 al 27 de Noviembre de 2009

EQUIPO AUDITOR:

- AUDITOR INTERNO, Carlos Iván Rueda Blanco
- AUDITOR ACOMPAÑANTE, Juan Camilo Gutiérrez

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

- Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta, con respecto los criterios de Auditoría.
- Identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad.

CRITERIOS DE AUDITORIA

Norma NTCGP 1000-2004, Manual de Calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta

ALCANCE DE LA AUDITORIA


Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta

PERSONAL ENTREVISTADO

Jefe del Grupo de Planificación Económica y Social, Gerente Banco de la Familia, Jefe del Grupo de Planificación Física e Infraestructura, Integrantes Comité de Calidad, Inspector de Policía, Coordinador Programa Familias en Acción, Jefe de Archivo, Comisario de Familia, Auxiliar Encargado para Biblioteca, Coordinador del CLOPAD, Inspector de Espacio Público, Auxiliar Encargado del Inventario, Jefe del Grupo de Tesorería Contable y Financiero, Jefe de Rentas Fiscalización y Cobro, Coordinador de Representante Judicial, Auxiliar Delegado para Mantenimiento, Coordinador del SICE, Coordinador de Contratación, Jefe del Grupo de Cultura y Deporte, Jefe del Grupo de Salud, Inspector de Tránsito y Transporte, Jefe del Grupo de Gestión Administrativa.

FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Se está haciendo gestión para poder restablecer el correo institucional el cual mejorara enormemente la comunicación interna.
- 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.
- Se ha comunicado la importancia del cumplir con los requisitos del cliente y se evidencia en la disposición e interés de los funcionarios durante la etapa de implementación.

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL Solidaria E Incluyente Jorge Naves / Alcalde Municipal</p>	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

- 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 del SGC.

OPORTUNIDADES 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 administración de producto no conforme, y la toma de acciones preventivas y correctivas.

CONCLUSIÓN GENERAL

PROCESO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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: ...

c) 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

1. Se encontró de en el Formato Ficha de clasificación Socio Económica números 63807, 63802, 63786, 63772, 63766, que los espacios destinados para Códigos De Supervisor y Digitador no se están diligenciando. 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

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

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

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 DESARROLLO SOCIAL

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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: ...


c) 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. En biblioteca se encontró que en el formato F-DES-02 solicitud de préstamo perteneciente al procedimiento P-DES-01 circulación y préstamo de material bibliográfico no se está diligenciando el espacio "código".

En coordinación de CLOPAD y atención a las PSD se encontró que en las actas de CLOPAD 29 de abril 2009 y marzo 12 de 2009 falta firma del secretario de gobierno.

Tal suceso es un 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

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente, y debe asegurarse de que: ...

a) están definidos los requisitos del producto y/o servicio,"

Además, incumple con el procedimiento P-DES-01 circulación y préstamo de material bibliográfico, en el ítem 2 donde cita: (auxiliar administrativo) Diligencia la Papeleta de Solicitud de préstamos de material bibliográfico F-DES-02, una papeleta por cada título.

También se incumple el procedimiento P-DES-09 Procedimiento para coordinar CLOPAD, en el ítem 5 donde cita: (Coordinador del CLOPAD) Realiza acta de comité, verifica que se encuentren las firmas respectivas y lleva archivo de actas y documentos del comité y Mesas de Trabajo, así como el consolidado de informes.

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 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 Registros en donde se cita:


"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: ...

c) Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y"

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

3. Se revisa el desarrollo del procedimiento P-JTS-12 proceso verbal civil de policía se encontró que en oficios solicitud de denuncia fechados con 27 de agosto, 13 de octubre los 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.

Igualmente, revisando el procedimiento P-JTS-20 Procedimiento para tramite de quejas en el oficio de solicitud para tramite de una queja por violación o anomalía en espacio público los datos vienen incompletos lo cual no permite comenzar con el procedimiento pues se debe esperar a localizar a la persona nuevamente para que complete los datos.

Tales sucesos son incumplimientos 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: ...

b) están definidos los requisitos del producto y/o servicio;"

4. Revisando las actividades del procedimiento P-JTS-01 procedimiento administrativo conciliaciones familiares Se encontró que las Historias L32 133, 229 no están firmadas por el solicitante. la Acta de conciliación de las fechas 1 de junio 2009, 16 de junio, 7 de mayo 2009 no se encuentra la firma del que realiza falta. Las actas por no conciliación fechadas de 16 Octubre de 2009, 14 septiembre 2009 no evidencia la firmas de las partes interesadas. 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".


OBSERVACIONES

- 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 MAYORES

- Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida por el proceso de GESTIÓN 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

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

Registros en donde se cita:

"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)".

- Se revisa procedimiento P-SAL-15 Vigilancia Y Control Ambiental se revisa formatos de visita domiciliaria fechados 5 de octubre de 2009, 7 octubre de 2009, 30 julio de 2009, en dos ocasiones las casillas para el registro de los datos del responsable generador de la queja no se entran diligenciadas completamente.

Se revisa el procedimiento P-SAL-04 Gestión De Novedades Régimen Subsidiado, los formatos de novedades fechados del 06 de agosto 2009, 28 octubre de 2009, 13 noviembre de 2009 no se diligencio el espacio para ficha SISBEN.

Tales sucesos son incumplimientos 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: ...

c) están definidos los requisitos del producto y/o servicio;"

- Se revisa Procedimiento para Notificar Eventos De Salud Publica P-SAL-14, actas de reunión de COVE fechadas 20 de agosto y 29 de Mayo de 2009 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".

Además, se incumple con el procedimiento para Notificar Eventos De Salud Pública P-SAL-14, en el ítem 3 donde cita: (Coordinador de salud pública) Realiza y firma acta de reunión del COVE.

PROCESO DE TRANSITO Y TRANSPORTE

NO CONFORMIDADES MAYORES

	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

- Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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 COMPRAS E INVENTARIO

NO CONFORMIDADES MAYORES

- Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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)".

- 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: ...

d) Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y"

- Se revisan procedimientos correspondientes a P- COM-01 Procedimiento Para Elaborar Plan De Compras P-COM-02 Procedimiento Para Compras Y Recepción De Suministros se encuentra que los formatos F-COM-01 Selección Proveedores De Bienes Y Servicios, F-COM-03 Evaluación De Desempeño Del Proveedor y F-COM-05 Verificación De Servicios A

	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

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 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)."

Además, se incumple con el procedimientos P- COM-01 Procedimiento Para Elaborar Plan De Compras P-COM-02 Procedimiento Para Compras Y Recepción De Suministros, en los items 5 y 8 respectivamente, en donde se cita:

5. (Auxiliar administrativo) Clasifica a cada proveedor utilizando el formato de selección de proveedores F-COM-01 y elabora un cuadro comparativo de las ofertas presentadas con el cuadro comparativo de compras F-COM-02;

8. (Auxiliar Administrativo) Una vez ejecutados, diligencia formato evaluación de desempeño de proveedores F-COM-03

PROCESO DE MANTENIMIENTO

NO CONFORMIDADES MAYORES

- Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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)".

- 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"

- Se revisan los procedimientos de P-MAN-01 Procedimiento Para Mantenimiento Preventivo Y

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

Correctivo, P-MAN-02 Soporte Al Software y P-MAN-03 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 diligenciando 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,...

NOTA 1: Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma, significa que hay que establecer, documentar, implementar y mantener el procedimiento."

PROCESO DE TALENTO HUMANO

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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)".


NO CONFORMIDADES MENORES

1. Durante la revisión de las hojas de vida de los funcionarios de la alcaldía se encontró que el inspector de policía cumple con los requisitos pero no está sustentada la experiencia con los respectivos certificados. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación en donde se cita:

"La entidad debe:...

e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (véase el numeral 4.2.4)."

2. Se revisa procedimiento P THU-15 Programación De Vacaciones se encuentra que en solicitudes de vacaciones fechadas del 21 de agosto de 2009 y 28 septiembre 2009 no se encuentra diligenciado las casillas de lugar y fecha. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

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: ...

f) están definidos los requisitos del producto y/o servicio;"

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 GESTION FINANCIERA

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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: ...

g) 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

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 PLANIFICACION FISICA

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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: ...

h) 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

1. Se revisa procedimiento P-INF-04 Expedición De Licencias De Construcción y se encuentra que el formato F-INF-06 Solicitud De Licencias perteneciente a la licencia 0027-09 no se encuentra diligenciado el espacio de anexos de documentos faltantes.


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".

Además, incumple con el procedimiento P-INF-04 Expedición De Licencias De Construcción en donde cita: *(Auxiliar Administrativa (Ventanilla) Y Secretaria) Revisa la documentación y si no está correcta, recibe documentación parcial y entrega copia de la F-INF-06, en el momento de recibir la documentación faltante realiza el respectivo registro. Si esta correcta radica y hace entrega del recibo de pago de radicación de acuerdo al estrato.*

PROCESO JURIDICO

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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: ...

i) 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. Se revisa procedimiento P-JUR-05 Procedimiento De Contratación Por Selección Abreviada De Mínima Cuantía, Arrendamiento De Bienes Y Del Concurso De Meritos De Mínima Cuantía, (Hasta 28 Smlmv) se revisa contratos: CMP-SGG-068 en el cual no evidencia la fecha del estudio de conveniencia. MP-SGG-068 no evidencia firma de persona que elaboró en estudio de conveniencia. Las solicitudes de CDP 0161 y 485 no evidencia firma de persona que revisó. En la minuta 042 falta firma del Director Jurídico. Resolución de aprobación de pólizas 055 falta firma de revisor.

Tales sucesos son incumplimientos 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 RENTAS, FISCALIZACION Y COBRO

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida por el proceso de GESTION DOCUMENTAL para llevar correctamente el archivo de gestión de las

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

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 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)".

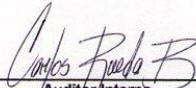
2. Se encuentra que funcionarios entrevistados no demuestran entender la Política de Calidad de la Alcaldía, ni la relación con la funciones de su cargo. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito **5.3 Política de Calidad literal E**, en donde se cita:

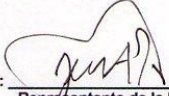
"La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: ...


- j) *Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y"*

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 detecto nueve (9) No conformidades Mayores teniendo en cuenta que las no conformidades encontradas por incumplimiento de los requisitos 4.2.4 Control de Registros y 5.3 Política de Calidad literal E se encontraron en varios procesos pero deberán ser tratado como una misma No conformidad para efectos de las acciones de mejora a tomar. Se encontraron también cuatro (4) No conformidades Menores y cinco (5) 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 Calidad de la Alcaldía.

Elaborado por: 
Auditor/Interno

Aceptado por: 
Representante de la Dirección

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

CIUDAD Y FECHA DE LA AUDITORIA: Piedecuesta, 05 al 12 de Enero de 2010

EQUIPO AUDITOR:

- AUDITOR INTERNO, Carlos Iván Rueda Blanco
- AUDITOR ACOMPAÑANTE, Juan Camilo Gutiérrez

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

- Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta, con respecto los criterios de Auditoría.
- Identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad.

CRITERIOS DE AUDITORIA

Norma NTCGP 1000-2004, Manual de Calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta

ALCANCE DE LA AUDITORIA


Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Piedecuesta

PERSONAL ENTREVISTADO

Jefe del Grupo de Planificación Económica y Social, Gerente Banco de la Familia, Jefe del Grupo de Planificación Física e Infraestructura, Integrantes Comité de Calidad, Inspector de Policía, Coordinador Programa Familias en Acción, Jefe de Archivo, Comisario de Familia, Auxiliar Delegado para Biblioteca, Coordinador del CLOPAD, Inspector de Espacio Público, Auxiliar Encargado del Inventario, Jefe del Grupo de Tesorería Contable y Financiero, Jefe de Rentas Fiscalización y Cobro, Coordinador de Representante Judicial, Auxiliar Delegado para Mantenimiento, Coordinador del SICE, Coordinador de Contratación, Jefe del Grupo de Cultura y Deporte, Jefe del Grupo de Salud, Inspector de Tránsito y Transporte, Jefe del Grupo de Gestión Administrativa.

FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Excelente compromiso de la administración municipal con la ejecución y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas tomadas de la primera auditoría.
- 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.
- Se ha comunicado la importancia del cumplir con los requisitos del cliente y se evidencia en la disposición e interés de los funcionarios mientras se realiza la implementación del SGC.
- La ejecución de programas de capacitación, bienestar social e incentivos mejora la predisposición de los funcionarios de la Alcaldía frente a la implementación del SGC.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

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 producto no conforme, y la toma de acciones preventivas y correctivas.

CONCLUSIÓN GENERAL

PROCESO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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)".

OBSERVACIONES


1. Durante el análisis del indicador de OPORTUNIDAD EN LA AFILIACION AL SISBEN se encontró que no se cumple con la meta del indicador "Para el primer año el Numero de afiliaciones realizadas oportunamente sea el 90% del Número de afiliaciones realizadas" pues según el análisis solo se llegó a un 78%.

PROCESO DE DESARROLLO SOCIAL

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

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).

- Los funcionarios entrevistados no evidencian control sobre las no conformidades que identifica, debido a que no se está diligenciando del formato F-MEC-01 registro de producto no conforme. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 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."

Además, se incumple con el procedimiento P-MEC 03 Procedimiento Para Administración De Producto No Conforme, en el ítem 3 donde cita: "Cada funcionario deberá realizar el respectivo registro en el formato para el registro de producto no conforme F – MEC – 01"

PROCESO DE SALUD

NO CONFORMIDADES MAYORES


- Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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).

- Los funcionarios entrevistados no evidencian control sobre las no conformidades que identifica, debido a que no se está diligenciando del formato F-MEC-01 registro de producto no conforme. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 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."

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

Además, se incumple con el procedimiento P-MEC 03 Procedimiento Para Administración De Producto No Conforme, en el ítem 3 donde cita: "Cada funcionario deberá realizar el respectivo registro en el formato para el registro de producto no conforme F – MEC – 01"

PROCESO DE COMPRAS E INVENTARIO

NO CONFORMIDADES MAYORES

- Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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).


- Se revisan procedimientos correspondientes a P- COM-01 Procedimiento Para Elaborar Plan De Compras P-COM-02 Procedimiento Para Compras Y Recepción De Suministros se encuentra que los formatos F-COM-01 Selección Proveedores De Bienes Y Servicios, F-COM-03 Evaluación De Desempeño Del Proveedor y F-COM-05 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 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)."

Además, se incumple con el procedimientos P- COM-01 Procedimiento Para Elaborar Plan De Compras P-COM-02 Procedimiento Para Compras Y Recepción De Suministros, en los ítems 5 y 8 respectivamente, en donde se cita:

5. (Auxiliar administrativo) Clasifica a cada proveedor utilizando el formato de selección de proveedores F-COM-01 y elabora un cuadro comparativo de las ofertas presentadas con el cuadro comparativo de compras F-COM-02;

8. (Auxiliar Administrativo) Una vez ejecutados, diligencia formato evaluación de desempeño de proveedores F-COM-03

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

PROCESO DE MANTENIMIENTO

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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 revisan los procedimientos de P-MAN-01 Procedimiento Para Mantenimiento Preventivo Y Correctivo, P-MAN-02 Soporte Al Software y P-MAN-03 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 diligenciando 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, ...

NOTA 1: Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma, significa que hay que establecer, documentar, implementar y mantener el procedimiento."

3. Durante el análisis del indicador no se evidenció diligenciamiento de los indicadores: CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A INSTALACIONES y CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos en donde se cita:

"La entidad debe aplicar un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Este sistema debe demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto y/o servicio."

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

PROCESO DE PLANIFICACION FISICA

NO CONFORMIDADES MAYORES

1. Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros en donde se cita:

"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)".

NO CONFORMIDADES MENORES

1. Se revisa procedimiento P-INF-04 Expedición De Licencias De Construcción y se encuentra que el formato F-INF-06 Solicitud De Licencias perteneciente a la licencia 0055/09, 0023/29 no se encuentra diligenciado el espacio de anexos de documentos faltantes.

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".

Además, incumple con el procedimiento P-INF-04 Expedición De Licencias De Construcción en donde cita: (Auxiliar Administrativa (Ventanilla) Y Secretaria) Revisa la documentación y si no está correcta, recibe documentación parcial y entrega copia de la F-INF-06, en el momento de recibir la documentación faltante realiza el respectivo registro. Si esta correcta radica y hace entrega del recibo de pago de radicación de acuerdo al estrato.

PROCESO JURIDICO

OBSERVACIONES

1. Durante el análisis del indicador de OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES DE INFORMACION se encontró que no se cumple con la meta del

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO: F-MEC - 11
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

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 detecto cinco (5) 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 del producto y/o servicio no conforme se encontraron en varios procesos pero deberán ser tratado como una misma No conformidad para efectos de las acciones de mejora a tomar. Se encontraron también una (1) No conformidad Menor y cuatro (4) 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 Calidad de la Alcaldía.

Elaborado por: Carlos Rueda B / Auditor Interno Aceptado por: [Firma] / Representante de la Dirección

ANEXO K

PLANES DE MEJORAMIENTO

PRIMERA AUDITORIA

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL Solidaria E Incluyente Jorge Navas / Alcalde Municipal</p>	<h3>PLAN DE MEJORAMIENTO</h3>	CÓDIGO: F-MEC - 12 VERSIÓN: 0 APROBÓ: Comité MECE-Calidad FECHA ELABORACION: 11/11/09 DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO
--	-------------------------------	---

AUDITORIA INTERNA 18 AL 27 DE NOVIEMBRE DE 2009					
PROCESO	HALLAZGO	ACCIONES	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ENCARGADO	ESTADO
GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros.	Realización del cronograma del Plan de Acción para Implementación y Organización de Archivo Municipal, para 2010.	20 Enero de 2010	Jefe de Archivo	PI
		Activación del comité municipal de archivos y consejo municipal de archivos.	20 Enero de 2010	Secretario General y de Gobierno, Jefe de Archivo	PI
		Planeación de capacitaciones por parte del SENA: Manejo de Correspondencia, Manejo de Archivo, Manejo de tablas de retención documental.	20 Enero de 2010	Jefe del Grupo de Gestión Administrativa	PI
		Redacción de la propuesta para ubicación del archivo central del Municipio de Piedecuesta.	29 Diciembre de 2009	Jefe de Archivo	I
		Realizar comunicado por parte del Jefe de Archivo y Jefe de Control Interno para invitar a los responsables del Archivo de cada dependencia a continuar con el proceso de expurgo de documentos.	22 Diciembre de 2009	Jefe de Archivo, Jefe de Control Interno	I
SALUD	Se revisa procedimiento P-SAL-15 Vigilancia Y Control Ambiental se revisa formatos de visita domiciliaria fechados 5 de octubre de 2009, 7 octubre de 2009. 30 julio de 2009, en dos ocasiones las casillas para el registro de los datos del responsable generador de la queja no se entran diligenciadas completamente. Tales sucesos son incumplimientos a la Norma en el requisito 7.2.2	Realizar charla de sensibilización a los funcionarios que intervienen en el diligenciamiento del formato de visita domiciliaria para reiterar la importancia realizar esta actividad completamente.	15-19 Diciembre de 2009	Jefe grupo de salud, Asesor de Calidad	I
		Realizar nueva revisión del diligenciamiento de los formatos de visita domiciliaria para verificar que se cumple con el diligenciamiento completo.	28-30 Diciembre de 2009	Jefe grupo de salud, Asesor de Calidad	I

PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: F-MEC - 12

VERSIÓN: 0

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA ELABORACION: 11/11/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

DESARROLLO SOCIAL	<p>En coordinación de CLOPAD y atención a las PSD se encontró que en las actas de CLOPAD 29 de abril 2009 y marzo 12 de 2009 falta firma del secretario de gobierno.</p> <p>Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio literal A</p>	<p>Realizar charla de sensibilización a los funcionarios que intervienen en el diligenciamiento de las actas de CLOPAD para reiterar la importancia realizar esta actividad completamente.</p>	15-19 Diciembre de 2009	Coordinador de CLOPAD, Asesor de Calidad	I
	<p>También se incumple el procedimiento P-DES-09 Procedimiento para coordinar CLOPAD, en el ítem 5 donde cita: (Coordinador del CLOPAD) Realiza acta de comité, verifica que se encuentren las firmas respectivas y lleva archivo de actas y documentos del comité y Mesas de Trabajo, así como el consolidado de informes</p>	<p>Realizar nueva revisión del diligenciamiento de las actas de CLOPAD para verificar que se cumple con el diligenciamiento completo.</p>	28-30 Diciembre de 2009	Coordinador de CLOPAD, Asesor de Calidad	I
DESARROLLO SOCIAL	<p>En biblioteca se encontró que en el formato F-DES-02 solicitud de préstamo perteneciente al procedimiento P-DES-01 circulación y préstamo de material bibliográfico no se está diligenciando el espacio "código".</p> <p>Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 7.2.2</p>	<p>Realizar charla de sensibilización a los funcionarios que intervienen en el diligenciamiento del Formato F-DES-02 solicitud de préstamo para reiterar la importancia realizar esta actividad completamente.</p>	15-19 Diciembre de 2009	Auxiliar Biblioteca, Asesor de Calidad	I
	<p>Además, incumple con el procedimiento P-DES-01 circulación y préstamo de material bibliográfico, en el ítem 2 donde cita: (auxiliar administrativo) Diligencia la Papeleta de Solicitud de préstamos de material bibliográfico F-DES-02, una papeleta por cada título.</p>	<p>Realizar nueva revisión del diligenciamiento del Formato F-DES-02 solicitud de préstamo para verificar que se cumple con el diligenciamiento completo.</p>	28-30 Diciembre de 2009	Auxiliar Biblioteca, Asesor de Calidad	I
JUSTICIA	<p>Revisando las actividades del procedimiento P-JTS-01 procedimiento administrativo conciliaciones familiares Se encontró que las Historias L32 133, 229 no están firmadas por el solicitante. la Acta de conciliación de las fechas 1 de junio 2009, 16 de junio, 7 de mayo 2009 no se encuentra la firma del que realiza falta. Las actas por no conciliación fechadas de 16 Octubre de 2009, 14 septiembre 2009 no evidencia la firmas de las partes interesadas. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 7.5.1</p>	<p>Realizar charla de sensibilización a los funcionarios que intervienen en el diligenciamiento de los documentos del procedimiento administrativo conciliaciones familiares para reiterar la importancia realizar esta actividad completamente.</p>	15-19 Diciembre de 2009	Comisario de Familia, Asesor de Calidad	I
		<p>Realizar nueva revisión del diligenciamiento de los documentos del procedimiento administrativo conciliaciones familiares para verificar que se cumple con el diligenciamiento completo.</p>	28-30 Diciembre de 2009	Comisario de Familia, Asesor de Calidad	I

PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: F-MEC - 12

VERSIÓN: 0

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA ELABORACION: 11/11/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

SALUD	Se revisa Procedimiento para Notificar Eventos De Salud Publica P-SAL-14, actas de reunión de COVE fechadas 20 de agosto y 29 de Mayo de 2009 no se evidencia firma del responsable o encargado de llevar a cabo la reunión.	Realizar charla de sensibilización a los funcionarios que intervienen en el diligenciamiento del acta de reunión de COVE para reiterar la importancia realizar esta actividad completamente.	15-19 Diciembre de 2009	Jefe grupo de salud, Asesor de Calidad	1
	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. Además, se incumple con el procedimiento para Notificar Eventos De Salud Pública P-SAL-14, en el ítem 3 donde cita: (Coordinador de salud pública) Realiza y firma acta de reunión del COVE.	Realizar nueva revisión del diligenciamiento del acta de reunión de COVE para verificar que se cumple con el diligenciamiento completo.	28-30 Diciembre de 2009	Jefe grupo de salud, Asesor de Calidad	1
GESTION DOCUMENTAL	Los funcionarios entrevistados informan sobre retrasos en correspondencia que arriba a la dependencia lo que ha causado retrasos en el desarrollo de varios procedimientos.	Realizar reunión con los funcionarios de la alcaldía que intervienen dentro del manejo de correspondencia para poder recopilar los diferentes puntos de vista que surgieren tal que se inicie con el proceso de mejora para dicho procedimiento.	11 Diciembre de 2009	Jefe de Control Interno, Asesor de Calidad	1
		Actualizar el procedimiento documentado de manejo de correspondencia con los resultados de la reunión.	22 Diciembre de 2009	Asesor de Calidad	1
COMPRAS E INVENTARIO	Se revisan procedimientos correspondientes a P- COM-01 Procedimiento Para Elaborar Plan De Compras P-COM-02 Procedimiento Para Compras Y Recepción De Suministros se encuentra que los formatos F-COM-01 Selección Proveedores De Bienes Y Servicios, F-COM-02 Evaluación De Propuestas	Realizar reunión con la unidad de contratación de la para realizar modificaciones a los procedimientos P-COM-01 y P-COM-02	15-19 Diciembre de 2009	Coordinador de Contratación, Asesor de Calidad	1

PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: F-MEC - 12

VERSIÓN: 0

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA ELABORACION: 11/11/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

	<p>De Bienes Y Servicios, F-COM-03 Evaluación De Desempeño Del Proveedor y F-COM-05 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:</p> <p>Además, se incumple con el procedimientos P- COM-01 Procedimiento Para Elaborar Plan De Compras P-COM-02 Procedimiento Para Compras Y Recepción De Suministros, en los ítems 5 y 8 respectivamente, en donde se cita:</p> <p>5. (Auxiliar administrativo) Clasifica a cada proveedor utilizando el formato de selección de proveedores F-COM-01 y elabora un cuadro comparativo de las ofertas presentadas con el cuadro comparativo de compras F-COM-02;</p> <p>8. (Auxiliar Administrativo) Una vez ejecutados, diligencia formato evaluación de desempeño de proveedores F-COM-03</p>	<p>Realizar seguimiento a la implementación de los procedimientos modificados P-COM-01 y P-COM-02</p>	<p>21-30 Diciembre de 2009</p>	<p>Coordinador de Contratación, Asesor de Calidad</p>	<p>I</p>
<p>GESTION DE TALENTO HUMANO</p>	<p>Durante la revisión de las hojas de vida de los funcionarios de la alcaldía se encontró que el inspector de policía cumple con los requisitos pero no está sustentada la experiencia con los respectivos certificados. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 6.2.2</p>	<p>Durante la revisión de las hojas de vida de los funcionarios de la alcaldía se encontró que el inspector de policía cumple con los requisitos pero no está sustentada la experiencia con los respectivos certificados. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 6.2.2</p>	<p>17 Diciembre de 2009</p>	<p>Jefe del Grupo de Gestión Administrativa, Asesor de Calidad</p>	<p>I</p>
		<p>Realizar nueva revisión de las hojas de vida para evidenciar si se encuentran en regla</p>	<p>4 Enero de 2010</p>	<p>Jefe del Grupo de Gestión Administrativa, Asesor de Calidad</p>	<p>I</p>
<p>GESTION DE TALENTO HUMANO</p>	<p>Se revisa procedimiento P THU-15 Programación De Vacaciones se encuentra que en solicitudes de vacaciones fechadas del 21 de agosto de 2009 y 28 septiembre 2009 no se encuentra diligenciado las casillas de lugar y fecha. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 7.2.2</p>	<p>Realizar charla de sensibilización a los funcionarios que intervienen en el diligenciamiento de los documentos del procedimiento P THU-15 Programación De Vacaciones para reiterar la importancia realizar esta actividad completamente.</p>	<p>15-19 Diciembre de 2009</p>	<p>Jefe del Grupo de Gestión Administrativa, Asesor de Calidad</p>	<p>I</p>

PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: F-MEC - 12

VERSIÓN: 0

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA ELABORACION: 11/11/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

		Realizar nueva revisión del diligenciamiento de los documentos del procedimiento P THU-15 Programación De Vacaciones para verificar que se cumple con el diligenciamiento completo del formato F-THU-02 Solicitud de Vacaciones.	28-30 Diciembre de 2009	Jefe del Grupo de Gestión Administrativa, Asesor de Calidad	I
PLANIFICACION ECONOMICA Y SOCIAL	Se encontró que en el Formato Ficha de clasificación Socio Económica números 63807, 63802, 63786, 63772, 63766, que los espacios destinados para Códigos De Supervisor y Digitador no se están diligenciando. 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	Realizar charla de sensibilización a los funcionarios que intervienen en el diligenciamiento del Formato Ficha de clasificación Socio Económica para reiterar la importancia realizar esta actividad completamente.	15-19 Diciembre de 2009	Jefe del Grupo Planificación, Económica y Social, Asesor de Calidad	I
		Realizar nueva revisión del diligenciamiento del Formato Ficha de clasificación Socio Económica para verificar que se cumple con el diligenciamiento completo.	28-30 Diciembre de 2009	Jefe del Grupo Planificación, Económica y Social, Asesor de Calidad	I
SALUD	Se revisa el procedimiento P-SAL-04 Gestión De Novedades Régimen Subsidiado, los formatos de novedades fechados del 06 de agosto 2009, 28 octubre de 2009, 13 noviembre de 2009 no se diligencio el espacio para ficha SISBEN. Tales sucesos son incumplimientos a la Norma en el requisito 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio literal A,	Realizar charla de sensibilización a los funcionarios que intervienen en el diligenciamiento del formato de novedades para reiterar la importancia realizar esta actividad completamente.	15-19 Diciembre de 2009	Jefe grupo de salud, Asesor de Calidad	I
		Realizar nueva revisión del diligenciamiento del formato de novedades para verificar que se cumple con el diligenciamiento completo.	28-30 Diciembre de 2009	Jefe grupo de salud, Asesor de Calidad	I
TODOS	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,	Enviar vía correo institucional folleto con la Política de Calidad así como la metodología para identificar la relación que tienen esta con las diferentes actividades de cada cargo.	25 de Diciembre de 2009	Asesor de Calidad	PI

PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: F-MEC - 12

VERSIÓN: 0

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA ELABORACION: 11/11/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

		Enviar por correspondencia interna a cada dependencia folleto con la Política de Calidad así como la metodología para identificar la relación que tienen esta con las diferentes actividades de cada cargo.	25 de Diciembre de 2009	Asesor de Calidad	I
JUSTICIA	Se revisa el desarrollo del procedimiento P-JTS-12 proceso verbal civil de policía se encontró que en oficios solicitud de denuncia fechados con 27 de agosto, 13 de octubre los 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. Tales sucesos son incumplimientos a la Norma en el requisito 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio literal A,	Realizar reunión con los funcionarios de la dependencia para establecer formato de solicitud para iniciar procedimiento P-JTS-12 proceso verbal civil de policía	18 de Diciembre de 2009	Inspector de Policía, Asesor de Calidad	PI
GESTION DE MANTENIMIENTO	Se revisan los procedimientos de P-MAN-01 Procedimiento Para Mantenimiento Preventivo Y Correctivo, P-MAN-02 Soporte Al Software y P-MAN-03 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 diligenciando ningún formato. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.1 Generalidades	Realizar Reunión con las personas que intervienen en el proceso de Gestión de Mantenimiento en la cual se realice nueva socialización de los procedimientos: P-MAN-01 Procedimiento Para Mantenimiento Preventivo Y Correctivo, P-MAN-02 Soporte Al Software y P-MAN-03 Programa De Mantenimiento A Instalaciones	14 Diciembre de 2009	Jefe de Mantenimiento, Asesor de Calidad	PI
		Realizar nueva revisión de la implementación de los procedimientos P-MAN-01 Procedimiento Para Mantenimiento Preventivo Y Correctivo, P-MAN-02 Soporte Al Software y P-MAN-03 Programa De Mantenimiento A Instalaciones	28-30 Diciembre de 2009	Jefe de Mantenimiento, Asesor de Calidad	PI

PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: F-MEC - 12

VERSIÓN: 0

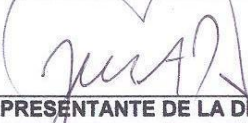

APROBÓ: Comité MECI-Calidad

FECHA ELABORACION: 11/11/09

DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

JURIDICO	<p>Se revisa procedimiento P-JUR-05 Procedimiento De Contratación Por Selección Abreviada De Mínima Cuantía, Arrendamiento De Bienes Y Del Concurso De Meritos De Mínima Cuantía, (Hasta 28 Smimv) se revisa contratos: CMP-SGG-068 en el cual no evidencia la fecha del estudio de conveniencia. MP-SGG-068 no evidencia firma de persona que elaboró en estudio de conveniencia. Las solicitudes de CDP 0161 y 485 no evidencia firma de persona que revisó. En la minuta 042 falta firma del Director Jurídico. Resolución de aprobación de pólizas 055 falta firma de revisor.</p> <p>Tales sucesos son incumplimientos a la Norma en el requisito 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio literal F.</p>	<p>Realizar charla de sensibilización a los funcionarios que intervienen en el diligenciamiento de los documentos del P-JUR-05 Procedimiento De Contratación Por Selección Abreviada De Mínima Cuantía para reiterar la importancia realizar esta actividad completamente.</p> <p>Realizar nueva revisión del diligenciamiento de los documentos del P-JUR-05 Procedimiento De Contratación Por Selección Abreviada De Mínima Cuantía para verificar que se cumple con el diligenciamiento completo.</p>	<p>15-19 Diciembre de 2009</p>	<p>Coordinador de Contratación, Asesor de Calidad</p>	<p>I</p>
	<p>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</p> <p>Además, incumple con el procedimiento P-INF-04 Expedición De Licencias De Construcción en donde cita: (Auxiliar Administrativa (Ventanilla) Y Secretaria) Revisa la documentación y si no está correcta, recibe documentación parcial y entrega copia de la F-INF-06, en el momento de recibir la documentación faltante realiza el respectivo registro. Si esta correcta radica y hace entrega del recibo de pago de radicación de acuerdo al estrato.</p>	<p>Realizar charla de sensibilización a los funcionarios que intervienen en el diligenciamiento del formato F-INF-06 Solicitud De Licencias para reiterar la importancia realizar esta actividad completamente.</p> <p>Realizar nueva revisión del diligenciamiento del formato F-INF-06 Solicitud De Licencias para verificar que se cumple con el diligenciamiento completo.</p>	<p>15-19 Diciembre de 2009</p>	<p>Jefe del Grupo de Planificación Física e Infraestructura, Asesor de Calidad,</p>	<p>PI</p>
PLANIFICACION FISICA E INFRAESTRUCTURA		<p>Realizar reunión con los funcionarios de la dependencia para establecer formato de solicitud para iniciar Procedimiento P-JTS-20 para trámite de queja.</p>	<p>28-30 Diciembre de 2009</p>	<p>Jefe del Grupo de Planificación Física e Infraestructura, Asesor de Calidad,</p>	<p>PI</p>
	<p>Revisando el procedimiento P-JTS-20 Procedimiento para trámite de quejas en el oficio de solicitud para trámite de una queja por violación o anomalía en espacio público los datos vienen incompletos lo cual no permite comenzar con el procedimiento pues se debe esperar a localizar a la persona nuevamente para que complete los datos.</p>		<p>18 Diciembre de 2009</p>	<p>Inspector de Espacio Público, Asesor de Calidad</p>	<p>I</p>

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL Solidaria E Incluyente Jorge Navas / Alcalde Municipal</p>	<h2>PLAN DE MEJORAMIENTO</h2>	CÓDIGO: F-MEC - 12
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

<p>Tales sucesos son incumplimientos a la Norma en el requisito 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio literal A.</p>			
 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	 ASESOR DE CALIDAD		

SEGUNDA AUDITORIA

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL Solidaria e Inuyente Jorge Navas Alcalde Municipal</p>	<h3>PLAN DE MEJORAMIENTO</h3>	CÓDIGO: F-MEC - 12 VERSIÓN: 0 APROBÓ: Comité MECI-Calidad FECHA ELABORACION: 11/11/09 DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO
--	-------------------------------	---

AUDITORIA INTERNA 05 AL 12 DE ENERO DE 2010					
PROCESO	HALLAZGO	ACCIONES	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ENCARGADO	ESTADO
GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra que funcionarios entrevistados no conocen la metodología establecida 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 Registros.	Realización del cronograma del Plan de Acción para Implementación y Organización de Archivo Municipal, para 2010.	20 Enero de 2010	Jefe de Archivo	I
		Activación del comité municipal de archivos y consejo municipal de archivos.	20 Enero de 2010	Secretario General y de Gobierno, Jefe de Archivo	PI
		Planeación de capacitaciones por parte del SENA: Manejo de Correspondencia, Manejo de Archivo, Manejo de tablas de retención documental.	20 Enero de 2010	Jefe del Grupo de Gestión Administrativa	PI
		Elevar propuesta para ubicación del archivo central del Municipio de Piedecuesta al consejo de gobierno.	29 Enero de 2009	Jefe de Archivo	PI
PROCESO DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	Durante el análisis del indicador de OPORTUNIDAD EN LA AFILIACION AL SISBEN se encontró que no se cumple con la meta del indicador "Para el primer año el Número de afiliaciones realizadas oportunamente sea el 90% del Número de afiliaciones realizadas" pues según el análisis solo se llegó a un 78%.	Entregar a la oficina de SISBEN el nuevo equipo de computo requerido	29 Enero de 2009	Secretario de Planeación, Jefe del Grupo de Planificación Económica y Social	NI
		Repara la impresora auxiliar de la oficina de SISBEN	14 Enero de 2010	Jefe del Grupo de Planificación Económica y Social	I
		Nombrar un auxiliar provisional para el primer trimestre del 2010	18 Enero de 2010	Jefe del Grupo de Planificación Económica y Social, Jefe del Grupo de Gestión Administrativa	I
GESTION DE MANTENIMIENTO	Se revisan los procedimientos de P-MAN-01 Procedimiento Para Mantenimiento Preventivo Y Correctivo, P-MAN-02 Soporte Al Software y P-MAN-03 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 diligenciando ningún formato. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 4.2.1 Generalidades	Establecer programa de mantenimiento preventivo y correctivo de la vigencia 2010 de la alcaldía de Piedecuesta	29 Enero de 2010	Jefe de Mantenimiento a Sistemas	I
		Establecer programa de mantenimiento a instalaciones de la vigencia 2010 de la alcaldía de Piedecuesta	29 Enero de 2010	Jefe de Mantenimiento a Instalaciones	I



PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: F-MEC - 12
VERSIÓN: 0
APROBÓ: Comité MECI-Calidad
FECHA ELABORACION: 11/11/09
DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

GESTION DE MANTENIMIENTO	Durante el análisis del indicador no se evidenció diligenciamiento de los indicadores: CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A INSTALACIONES Y CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Ya fue propuesta acción de mejora			
JURIDICO	Durante el análisis del indicador de OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES DE INFORMACION se encontró que no se cumple con la meta del indicador "Para el primer año respondidos el 100% de los derechos de petición y solicitudes de información dentro de los términos legales" pues según el análisis solo se llegó a un 75% de cumplimiento	Realizar reunión con la unidad de representación judicial para realizar modificación al procedimiento P-JUR-02 para dar respuesta a derechos de petición y solicitudes de información	18 Enero de 2010	Coordinador de Representación Judicial, asesor de calidad	I
COMPRAS E INVENTARIO	<p>Se revisan procedimientos correspondientes a P- COM-01 Procedimiento Para Elaborar Plan De Compras P-COM-02 Procedimiento Para Compras Y Recepción De Suministros se encuentra que los formatos F-COM-01 Selección Proveedores De Bienes Y Servicios, F-COM-03 Evaluación De Desempeño Del Proveedor y F-COM-05 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:</p> <p>Además, se incumple con el procedimientos P- COM-01 Procedimiento Para Elaborar Plan De Compras P-COM-02 Procedimiento Para Compras Y Recepción De Suministros, en los ítems 5 y 8 respectivamente, en donde se cita:</p> <p>5. (Auxiliar administrativo) Clasifica a cada proveedor utilizando el formato de selección de proveedores F-COM-01 y elabora un cuadro comparativo de las ofertas presentadas con el cuadro comparativo de compras F-COM-02;</p> <p>8. (Auxiliar Administrativo) Una vez ejecutados, diligencia formato evaluación de desempeño de proveedores F-COM-</p>	Realizar seguimiento a la implementación de los procedimientos modificados P-COM-01 y P-COM-02	29 Enero de 2010	Coordinador de Contratación, Asesor de Calidad	PI

PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: F-MEC - 12
VERSIÓN: 0
APROBÓ: Comité MECI-Calidad
FECHA ELABORACION: 11/11/09
DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

03				
JUSTICIA	Durante el análisis del indicador de VIOLACION AL ESPACIO PUBLICO se encontró que no se cumple con la meta del indicador "Para el primer año tramitadas el 100% de las anomalías identificadas" pues según el análisis solo se llegó a un 80% de cumplimiento.	Debido del reintegro del personal el 14 de Enero de 2010, Realizar nuevo seguimiento a la implementación de los procedimientos P-JTS-20 Procedimiento para tramite de quejas, y P-JTS-19 Procedimiento para realizar inspecciones programadas	29 Enero de 2010	Inspector de Espacio público, Asesor de calidad PI
JUSTICIA	Durante el análisis del indicador de TRAMITES REALIZADOS EN INSPECCION DE POLICIA se encontró que no se cumple con la meta del indicador "Para el primer año tramitadas el 100% de las solicitudes recibidas" pues según el análisis solo se llegó a un 83% de cumplimiento.	Delegar a la oficina de Representación Judicial para que apoye los procesos Judiciales de la Inspección de policía cuando sea requerido.	18 Enero de 2010	Secretario de Gobierno, Jefe de Gestión Administrativa, Inspector de Policía PI
TODOS	Los funcionarios entrevistados no evidencian control sobre las no conformidades que identifica, debido a que no se está diligenciando del formato F-MEC-01 registro de producto no conforme. Tal suceso es un incumplimiento a la Norma en el requisito 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	Enviar vía correo institucional folleto procedimiento con P-MEC 03 para administración de producto no conforme reafirmando la necesidad de que este sea aplicado en todas las dependencias de la alcaldía.	22 Enero de 2010	Asesor de Calidad PI
		Enviar por correo interno folleto procedimiento con P-MEC 03 para administración de producto no conforme reafirmando la necesidad de que este sea aplicado en todas las dependencias de la alcaldía.	22 Enero de 2010	Asesor de Calidad I
 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		 ASESOR DE CALIDAD		

ANEXO L

FORMATO DE REVISION POR LA DIRECCION

	FORMATO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: F-MEC - 07
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

COMPARATIVO CON AUDITORÍAS ANTERIORES


1. Auditoría / Año	Nº de No conformidades	2. Observaciones	Total Hallazgos (No conformidades más observaciones)
Variación porcentual: (Auditoría Actual – Auditoría anterior) * 100 _____ Auditoría anterior			

COMPARATIVO DE PROCESOS

Proceso	No conformidades	Observaciones	Total Hallazgos	%
3. Total				

COMPARATIVO REQUISITOS DE LA NORMA NTC GP 1000-2004

Requisito	No conformidades	4. Observaciones	5. Total Hallazgos	%
4. Sistema de Gestión de la calidad				
5. Responsabilidad de la dirección				
6. Gestión de los recursos				
7. Realización del producto				
8. Medición, análisis y mejora				

	FORMATO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO: F-MEC - 07
		VERSIÓN: 0
		APROBÓ: Comité MECI-Calidad
		FECHA ELABORACION: 11/11/09
		DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

TOTAL				
-------	--	--	--	--

6. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

EJECUCIÓN

Tipo	Definidas	Implementadas	% de cumplimiento
6. Acción correctiva			
Acción preventiva			
7. Total			
8.			

COMPARATIVO POR FUENTE

Fuente	Acción correctiva	Acción preventiva	Total	%
No conformidades detectadas en la prestación del servicio				
No conformidades detectadas en Auditorías de Calidad				
Quejas de los clientes del SGC				
No conformidades levantadas a los proveedores del SGC				
Otros				

7. PROPUESTAS DE MEJORA

9. Proceso al que está dirigida	Propuesta	Quien propone

8. SEGUIMIENTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

Compromisos establecidos	Responsable	Estado (seguimiento)

ANEXO M

LISTADOS DE ASISTENCIA A LAS PACACITACIONES

ANEXO M. LISTADO DE ASISTENCIA A LAS CAPACITACIONES

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEFINITIVOS SEPTIEMBRE 22 DE 2009						
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
1	German Hugo Hernández C	Coordinador Esp. Público	Gobierno	372998612		germanj1988@artelcel.com
2	Yolanda Bibiana García S.	Asesora Técnica	Eficiencia	6551979		gabibiana13@hotmail.com
3	Jesmin Mantilla Jeda	Asesor PSD y UOPAD	Gobierno	6564248		jeminmantilla29@hotmail.com
4	PAOLA GUEVEZ SANCHEZ	Aux. Administrativa	Gobierno	6564248		paola0925@hotmail.com
5	ARPAZO JAIMES C	Ing. Sistemas	Gobierno	6552293		ingarpazo@hotmail.com
6	MATHA YUDY D.	Profesional	Gobierno	6564248		mathayudy@hotmail.com
7	LOIS JERARDO CASTILLO	Eulace F.A.	Gobierno	6552293		loisjcastillo@artelcel.com
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
28						
29						
30						

PIEDECUESTA
 ALCAIDIA
 IM
 Solidararia E
 Inuyente

Piedecuesta al ritmo de



PIEDECUESTA
Solidaria E
Inuyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEFINITIVOS
SEPTIEMBRE 22 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
1	Gerardo Hernández C	Coordinador Espacio Público	Gobierno	37899867	<i>[Signature]</i>	gerardo1988@hotmail.com
2	Yolanda Patricia García S	Asesora Técnica	Salud	6531977	<i>[Signature]</i>	crispobiterna15@hotmail.com
3	Jasmin Montilla Jeda	Asesor P.S.D y C.O.P.A.D	Gobierno	6564248	<i>[Signature]</i>	jasminmontilla20@hotmail.com
4	PAULA OLVEZ JANCHEZ	Aux. Administrativa	Gobierno	6864243	<i>[Signature]</i>	Paula0125@hotmail.com
5	ABRAZO JAIMES C	Ing. Sistemas	Gobierno	6537293	<i>[Signature]</i>	inganjaco@hotmail.com
6	MIRTHA Yurado D.	Profesional	Gobierno	6564248	<i>[Signature]</i>	macejudy@hotmail.com
7	Luis Gerardo Caspelo	Colaborador F. A.	Gobierno	6557293	<i>[Signature]</i>	luisjcaspede@hotmail.com
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
28						
29						
30						



Piedecuesta al ritmo de

PIEDECUUESTA | Solidaria E Incluyente
ALCALDIA |
MUNICIPALIDAD

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEFINITIVOS
 SEPT. 25 DE 2009 - SEC. DLLO. SOCIAL, SALUD, DEPORTE, CULTURA, SEC. EDUCACIÓN, COMISARÍA FLIA., INSPECC. POLICÍA

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
Martha Ortiz Ortiz	Auxiliar Admón	Secret. Educ.	6555865	<i>[Firma]</i>	MarthaOrtiz@yaho.com
Elga Rincón Méndez	Directora de Núcleo	Secret. Educa.	6555865	<i>[Firma]</i>	erincor@yaho.com
Esperanza Valderama	Secretaria	Desarrollo Social	6557953	<i>[Firma]</i>	
Rosa Inés Parilla	Directora Núcleo E	Secret. Educa.	6555865	<i>[Firma]</i>	rsparilla02@yahoo.com

GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Ernesto Ramírez	Comisario familias	Comisaría	6555702	<i>[Firma]</i>	
Eduyges Pardo A.	Secretaria	Comisaría Flia	6555702	<i>[Firma]</i>	eddy.pardo19@hotmail.com
Rosa Elvira Solano J.	Aux. Serv. Generales	Comisaría	6555702	<i>[Firma]</i>	Rosa E Solano
Mary Luz Cote J.	Aux. administrativas	Inspección Policia	6545414	<i>[Firma]</i>	
Rodolfo Herrera Flores	Abog. Judicante	Insp. Policia	6545414	<i>[Firma]</i>	fito053@hotmail.com
José Antonio Barón R.	Aux. Administrativo	TALL POLICIA	6545414	<i>[Firma]</i>	buc-aros@hotmail.com
Diana Lucía Berto	Trabajadora Social	COMISARIA FLIA	655702	<i>[Firma]</i>	dianabasto-tr@hotmail.com
Martha Cecilia Martínez	Inspección Policia	Auxiliar Adm	6545414	<i>[Firma]</i>	martha.martinez-236a@hotmail.com

PIEDECUESTA
ALCALDIA
MUNICIPAL

Solidaria E
Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEFINITIVOS
 SEPT. 25 DE 2009 - SEC. DLLO. SOCIAL, SALUD, DEPORTE, CULTURA, SEC. EDUCACIÓN, COMISARÍA FLIA., INSPECC. POLICÍA

	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
	Ricardo Mañas A	Auxiliar	SEC. Dpto Social	301 2293198	[Firma]	
2	Da Stella Rueda	Enfermera vigilancia	Epidemiológica SDS	3168175817	[Firma]	Saludpiedecuesta@hotmail.com
	Patricia Patricia Upegui	Médico Veterinario	Salud Ambiental	321 2009619	[Firma]	spup05@yahoo.com
	George Angariboa P.	Aux. Administrativo	S. Dpto Social	6550253	[Firma]	Georgeangariboa@hotmail.com
	Claudia M. Ramirez Otero	Tec. Sistemas	Sec. Desarrollo Soc	317362108	[Firma]	cmro3111@hotmail.com
6	Jalme Andres Deivas H.	Auxiliar de Sistemas	Sec. Educación	3182219726	[Firma]	jalmeandres82@hotmail.com
7	Diego Alejandro Sarmiento A	Tecnico Ambiental	Sec. Desarrollo Soc	3002937366	[Firma]	dasamo91@hotmail.com
8	Adriano Alvarin	Tec. Ambiental	Sec. Desarrollo Soc	3173193052	[Firma]	Adriano8297@hotmail.com
9	Caray Arengas Adila	Abogada-Judicante	Sec. Desarrollo Social	3007263172	[Firma]	areng7@hotmail.com
10	Giovanny A. Rendon A.	Ing. Ambiental y Amb	SDO	3163943153	[Firma]	girontraya@hotmail.com
11	Maria Eugenia Villabona B.	Abogada SEN	Secretaria Educacion	317791974	[Firma]	maria_villabona@yahoo.es
12	Sandra Sandoval Arenas	Guia Voluntaria (Ed)	Sec. Educación	3185575693	[Firma]	sasandora@yahoo.com
13	Alex Alberto Agreo	Ingeniero en Sistemas	Sec. Educación	3178515789	[Firma]	alexalberto_agreo@hotmail.com
14	Edgar Bohórquez S	Coord. Cultura y Deporte	Sec. Desarrollo Social	6550090	[Firma]	3164394893
15	Luz Marina Gomez Lamas	Secretaria	Sec. Desarrollo Social	6550607	[Firma]	luzmarinagomez@hotmail.com
16	Luz Marina Franco Rivas	Aux. Administrativo	Sec. Desarrollo Soc	6564437	[Firma]	luzmarina66@hotmail.com
17	CRISTOBAL PACHECO PONS	ADM. FINANCIERO	SEC. EDUCACION	6555865	[Firma]	cpedecucen@piedecuesta.gov.co
18	Reinaldo A. Jarama Dallos	Técnico Ambiental	Sec. Desarrollo Social	3186541289	[Firma]	
19	Tatiana Romero Jimenez	Aux. Fabricacion	Sec. Educación	6555866	[Firma]	taticar246@hotmail.com
19	ROSA ELENA RODRIGUEZ	Técnico Ambiental	SEC. DESARROLLO SOCIAL	3166194161	[Firma]	rosaelena@rodriguez48@gmail.com
20	Lina Betty Quiroga Novas	Coord. Salud Publica	Sec. Desarrollo Social	3152907827	[Firma]	libetna@hotmail.com
21	David Vero Ramirez	Tecnico Ambiental	Salud Pblca	6557270	[Firma]	
22	Milag B. Vega G.	Enfermera. S.O.S.	Sec. Desarrollo Social	316238298	[Firma]	MariabVega@hotmail.com
23	Juanita Pineda Bedin	Profesional Nomina	Sec. Educación	6556583	[Firma]	juanispi@gmail.com
24	Pedro Nel Diaz N.	SECRETARIO	SEC. EDUCACION	6555865	[Firma]	pedronelcruz@gmail.com

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEFINITIVOS
SEPTIEMBRE 23 DE 2009 - INSPECCIÓN DE TRANSITO, PLANEACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (SISBEN) SEC. DE HACIENDA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
1	Bertha Auzardo Escobar	Auxiliar Administrativa	TRANSITO	6550581	[Firma]	
2	Alfredo Hinesbota P	Auxiliar Sisben	Planeación	6561841	[Firma]	
3	Myriam Neza D.	Auxil. Adminis.	TRANSITO	6550581	[Firma]	
4	Edna Gualteros G	"	ITV. PTA	6110581	[Firma]	
5	Jenny M. Sandoval	Aux. Activo	Transito	6550581	[Firma]	jsandoval@hotmail.com
6	Olivia Lopez	Aux. Activo	Transito	6550581	[Firma]	
7	Candido Pareda Moz.	Contratista	Planeación	6551236	[Firma]	
8	Carlos H. Fernes J.	Asq. C. I.	Control Int.	6550581	[Firma]	
9	Jaime Navarro M.	ing. sistema	Transito	6550581	[Firma]	jaime.navarro72@hotmail.com
10	Alexandra Fajardo	contratista.	Sisben	6552266	[Firma]	alexafajardo24@hotmail.com
11	HUGO NAVAS REYES	Contratista	Sisben	6545434	[Firma]	HUGONAVASRE@Yahoo.es
12	Zaira Liliana Gillo	Auxiliar Sisben	Sisben		[Firma]	
13	Claudia Patricia F.	Auxiliar ADQUIS	SISBEN	63440558	[Firma]	
14	Patricia Rico H.	Auxiliar ADM.	SISBEN	63474542	[Firma]	
15	Patricia Jimas Jimenas	Auxiliar Activo	Sec. Hacienda	6564104	[Firma]	patjimmas@hacienda.com
16	Giomar Moreno Mendez	Auxiliar Activo	Sec. Hacienda	6564104	[Firma]	giomasense2108@hotmail.com
17	Adelaida Amorochu A	Asesor Contractual	Sec. Hacienda	6542413	[Firma]	adela.amorochu@hotmail.com
18	Luz Stella Barajas P.	Auxiliar Administrativa	Sec. Hacienda		[Firma]	luzstella2003@yahoo.com
19	José Carlos Díaz C	Auxiliar administrativa	Sec. Hacienda		[Firma]	joscarld-1970@hotmail.com
19	Jose H Rueda	"	"	6543726	[Firma]	
20	Laura Romero Reyes	Auxiliar Admin.	Sec. Hacienda	317352991	[Firma]	
21	Alberto Patiño	Auxiliar Administrativa	Hacienda	316505058	[Firma]	
22	Liliana Navas Ferreira	Asesor aux. Cobro Coactivo	HACIENDA	31777561	[Firma]	liliana.navas@hotmail.com
23	Xiomara Acuña Pimiento	Abogada aux. Cobro Coactivo	Hacienda	3114745423	[Firma]	xiomy848@hotmail.com
24	Allonso Nova Carriz	Coordinador Gm. Contab.	Sec. Hacienda	316-8711251	[Firma]	piedeservicios@hotmail.com
25	Locila Riconde Alvarez	Aux. Activo	Sec. Hacienda	6550230	[Firma]	locyricon2006@hotmail.com
28	Nancy Stella Fabiola Ortiz Saenz	Aux. Administrativa	Recursos - Hacienda	6550230	[Firma]	notadaniz@hotmail.com

PIEDRECUESTA
 ALCALDIA
 Socialitaria E
 Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
 CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MECI 1000 - 2005 Y NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
 SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, MAYO 20 DE 2009 (2.00 A 6.00 P.M.)

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1	CARVAJAL JAIMES MARIO JOSÉ	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO	Gobierno	6564248	[Firma]
2	GALVIS CARVAJAL MARIA JANETH	SECRETARIA SEC. GENERAL Y DE GOBIERNO	Secretaria Gobierno	6564248	[Firma]
3	VELANDIA FLOREZ ALICIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SEC. GENERAL			
4	RINCON LOPEZ JUAN ABELARDO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO GESTIÓN ADTIVA.	GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6564067	[Firma]
5	JURADO DURAN MARTHA CECILIA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO GESTIÓN ADTIVA.	Grupo Gestión Adh	6564067	[Firma]
6	DIAZ GOMEZ JUAN BAUTISTA	INSPECTOR POLICIA URBANO "UNICO"	SECRETARIA GOBIERNO	6545414	[Firma]
7	BARON ROJAS JOSE ANTONIO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSPECC. POLICIA	Inspeccion de Policia	6545414	[Firma]
8	MARTÍNEZ MISSE MARTHA CECILIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSPECC. POLICIA	Inspeccion de Policia	6545414	[Firma]
9	RAMIREZ CARRIZOSA ERNESTO	COMISARIO DE FAMILIA	COMISARIA DE FAMILIA	6555702	[Firma]
10	PARRA ALMEYDA EDUVIGES	SECRETARIA COMISARIA DE FAMILIA	Comisario Fliq	6555702	[Firma]
11	SOLANO LAMUS ROSA ELVIRA	AUX. SERV. GENERALES COM. DE FAMILIA	Hacienda y Comisaria Fliq	6555702	[Firma]
12	PARRA PRADA FABIO ALEXANDER	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Transito Piedecuesta "Gobierno"	6550581	[Firma]
13	GUALTEROS GALVAN LEONOR	SECRETARIA INSPECCIÓN DE TRANSITO	INSPECCION TRANSITO	6550581	[Firma]
14	ROJAS JAIMES GLORIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO	Transito Piedecuesta	6550581	[Firma]
15	TIRADO ARIZA LETICIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO			
16	GOMEZ URIBE RUBEN DARIO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ARCHIVO			
17	GUEVARA DELGADO ANGELO	AUX. SERV. GENERALES ARCHIVO	Archivo y correspondencia	6564248	[Firma]
	SUBTOTAL 17				
18	MANTILLA SIERRA ANA VALERIA	ABOGADO REP. JUDICIAL SEC. DE GOBIERNO			
19	MENDEZ RIVERA KARINA PAOLA	JUDICANTE SEC. DE GOBIERNO	Secretaria Gobierno	3178272531	[Firma]
20	RINCON M. LEYLA SUSANA	JUDICANTE SEC. DE GOBIERNO	Secretaria Gobierno	318-6018863	[Firma]
21	ARENGAS ARDILA ZARAY	JUDICANTE SEC. DE GOBIERNO	Secretaria Gobierno	3186869380	[Firma]

PIEDECUESTA
Solidaria E
Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MECI 1000 - 2005 Y NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, MAYO 20 DE 2009 (2.00 A 6.00 P.M.)

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
22	ACOSTA JAIMES GLORIA CONSUELO	RECEPCIONISTA SECRETARÍA DE GOBIERNO	Secret. de Gobierno	6557205	[Firma]
23	MANTILLA LEÓN JAZMIN	ASESOR COMITÉ DE DESASTRES SEC. GOBIERNO	Secret. de Gobierno	6 564248	[Firma]
24	GÓMEZ SANCHEZ LEIDY PAOLA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SEC. GOBIERNO	Secretaria de Gobierno	6555053	[Firma]
25	BAYONA OCAMPO SILVIA MARCELA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SEC. GOBIERNO	Secretaria de Gobierno	6547264	[Firma]
26	HERNÁNDEZ GERMÁN JOSÉ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ESPAC. PÚBLICO	Secretaria de Gbo	6564248	[Firma]
27	ARANDA RAMÍREZ LUIS ERNESTO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ESPAC. PÚBLICO	Secretaria de Gbo	6547297	[Firma]
29	RAMÍREZ JAIMES LEONARDO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ESPAC. PÚBLICO	Secretaria de Gbo	6 554408	[Firma]
30	LOZANO CAMACHO SILVIA ALEJANDRA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO GEST. ADTIVA	Grupo Gest. Administrativa	6564067	[Firma]
31	COTE PEÑA MARY LUZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. POLICÍA	INSPECCION POLICIA	6541114 6556023	[Firma]
32	MUÑOZ TARAZONA FRANCY ZORELLY	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. POLICÍA	Inspección de policia	6540573	[Firma]
33	LÓPEZ SANTOS JEAN CARLO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. POLICÍA	Secretaria Gobierno / Insp Policia	6563049	[Firma]
34	PACHECO ORDUZ YERSÓN	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. POLICÍA	Insp. Policia Op. Gobi.	6545414	[Firma]
35	GALVIS DURÁN JOWANA PATRICIA	AUXILIAR SERV. GENERALES INSP. POLICÍA			
36	PEÑA GRISALES ISMAEL	JUDICANTE INSPECCIÓN DE POLICÍA	Inspeccion de Policia	6545414	[Firma]
37	VERA QUINTERO LUIS FERNANDO	ASESOR JURÍDICO	Comisaria Flic	6555702	[Firma]
38	RUEDA BECERRA SANDRA MILENA	PSICÓLOGA COMISARÍA DE FAMILIA	Comisaria de familia	6555702	[Firma]
39	BASTO TRIANA DIANA LUCÍA	TRABAJADORA SOC. COMISARÍA DE FAMILIA	COMISARIA de familia	6555702	[Firma]
40	CELIS MEDINA DEYSI PAOLA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA COMIS. FAMILIA	COMISARIA DE Familia	6555702	[Firma]
41	VILLAMIZAR ANNY ALEXANDRA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO COMIS. FAMILIA			
42	MONICA				
43	ALEYDA				

PIEDRECUESTA
 No. 1
 ALCALDIA
 MUNICIPAL
 Solitaria E
 Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
 CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MECI 1000 - 2005 Y NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
 SECRETARÍA DE HACIENDA Y EL TESORO Y SUS DEPENDENCIAS, MAYO 21 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1	MANTILLA BARON NANCY GISELLA	SECRETARIO DESPACHO	Secretaria de Hacienda	6564104	[Firma]
2	JAMES ESPINOSA PATRICIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO			
3	ESPINOSA CORZO ANGELICA	SECRETARIA	Sec Hda	6564104	[Firma]
4	MENDOZA NIÑO ELSA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Sec. Hda	6564104	[Firma]
5	MORENO MENDOZA GIOMAR	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Sec. Hda.	6564104	[Firma]
6	GAMBOA MARTINEZ ALBERTO LUIS	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Secretaria Hacienda.	6550230	[Firma]
7	RINCON DE ALVAREZ LUCILA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Sec Hacienda	6550230	[Firma]
8	GARCIA LOZANO ZOILA CECILIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	secretaria hacienda	6550230	[Firma]
9	SASTRE PEDRAZA YOLANDA	SECRETARIA	secretaria hacienda	654474	[Firma]
	SUBTOTAL 9				
10	HERRERA SERRANO EFRAIN ANTONIO	COORDINADOR JURIDICO COBRO COACTIVO	Sec Hda	6564104	[Firma]
11	PÉREZ BARRIENTOS YOLIMA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SEC. HACIENDA	Sec Hda.	6564104	[Firma]
12	SILVA GALVIS CLAUDIA PATRICIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SEC. HACIENDA	Secretaria de Hacienda.	6564104	[Firma]
13	SANDOVAL SANCHEZ FREDY ALEXANDER	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SEC. HACIENDA	S. de Hda	6564104	[Firma]
14	MORA CARREÑO ALFONSO	COORDINADOR CONTABLE SEC HACIENDA	Sec Hda	6564104	[Firma]
15	RODRÍGUEZ CANDELA JULY ANDREA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SEC. HACIENDA	Secretaria Hacienda	6564104	[Firma]
16	CHACÓN NAVARRO MARIO	CONTADOR PAC SEC. HACIENDA	Secretaria Hacienda	6564104	[Firma]
17	GUARIN URREGO FABIAN ESTEBAN	ESTUDIANTE BANCA UNIDADES TECNOLÓGICAS	Secretaria Hacienda	655184	[Firma]
18	AMOROCHO ACEVEDO ADELAYDA	ASESORA PLAN CATASTRAL	Sec. de Hacienda	6564104	[Firma]
19	CASTANEDA LUZ FANNY	ASESORA FINANCIERA	Sec. de Hacienda.	6486579	[Firma]
20	MENDOZA MONTAGUTH JOSÉ LUIS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO COBRO COACTIVO			

PIEDRECUESTA
 No. 1
 Solitaria E
 Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDRECUESTA
 CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MECI 1000 - 2005Y NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
 SECRETARÍA DE HACIENDA Y EL TESORO Y SUS DEPENDENCIAS, MAYO 21 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
21	ACUNA PIMIENTO XIOMARA	ABOGADA AUXIL. COBRO COACTIVO	Hacienda (Cobro Coactivo)	3114745423	Xiomara Acuna P.
22	LOZANO RODRÍGUEZ RICARDO	ASESOR CONTABLE COBRO COACTIVO			
23	CASTELLANOS GÓMEZ SANDRA MILENA	ASESOR CONTABLE COBRO COACTIVO	Cobro - Hacienda	6551968	
24	ACEVEDO GÓMEZ AURY MAYERLY RAMÍREZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO COBRO COACTIVO	Hacienda (Rentas)	6551091	
25	RODRIGUEZ RAMÍREZ MARIA PATRICIA	INGENIERA DE SISTEMAS RENTAS	Sistemas Hacienda	6550230	
26	AMAYA BETANCOURT ANA PATRICIA	ASESOR CONTABLE RENTAS	Ent Hacienda - Rtas	6543159	
27	ORTIZ SAENZ NANCY STELLA FABIOLA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO RENTAS	Hacienda - Rentas	3158179024	Nancy Stella Ortiz
28	RUEDA RUEDA JOSÉ HUGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO RENTAS			
29	HINESTROZA PRADA ALFREDO	Auxiliar Administrativo	Hacienda (Rentas)	3173095967	
30	DAZA ERIKA				
31	LÓPEZ CARLOS				
32	MARÍA ISABEL				
33	JERE'Z ANA MILENA	JUDICANTE AREA RENTAS.	HACIENDA RENTAS	313-843-0101	
34	NUNEZ LANCHEROS YULY SULAY	Auxiliar administrativo	Hacienda Cobro coactivo.	3124605878	
35	JAMUEL WALA L	GERENTE	BANCO FAMILIA	6551999	
36	Ana Milena Rodríguez M.	Asesora.	Banco de la familia.	6551999.	
37	Alberto Patino Caballero	Auxiliar Administrativo	Hacienda Rentas.	3165058158	
38	Liliana Molas Ferreras	ABOGADA AUXILIAR COBRO COACTIVO	Hacienda Cobro coactivo	3174976561	
39	Ana Valeria Mantilla S	Asesora Juridica	Secretaria Gobierno	6905723	

GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DR. IVAN DARLO AGUDELO
 Profesional d. - Icontec.

PIEDECUUESTA
 ALCALDIA MUNICIPAL
 Solidaria E
 Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
 CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MECI 1000 - 2005Y NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
 SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL, SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y SUS DEPENDENCIAS, MAYO 20 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1	HERRERA SUAREZ ELVINIA	SECRETARIA DESPACHO			
2	GOMEZ LAMUS LUZ MARINA	SECRETARIA	Sec. Desarrollo Social	6550607	[Firma]
3	LOPEZ CONTRERAS ARLEN JOHANA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Sec. Desarrollo Social	6550667	[Firma]
4	GONZALEZ CACERES ALBERTO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Desarrollo Social	6550253	[Firma]
5	BOHORQUEZ SARMIENTO EDGAR	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Desarrollo Social	6550090	[Firma]
6	ANGARITA PEDRAZA JORGE ARTURO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Desarrollo S.	6550253	[Firma]
	SUBTOTAL 6				
7	LÓPEZ REY ZAIRA EUGENIA	COORDINADORA SEC. DLLO. SOCIAL	Desarrollo Social	6550607	[Firma]
8	PINZÓN OSPITIA LUIS EDUARDO	ABOGADO AUXIL. DLLO. SOCIAL			
9	QUIROGA NAVAS LINA BETTY	COORDINADORA SALUD PÚBLICA	Desarrollo Social	6550607	[Firma]
10	OBREGOZO JIMENEZ HENRY AGUSTÍN	COORDINADOR SECTOR CULTURA	Desarrollo Social	6550090	[Firma]
11	QUINTERO CHANAGÁ NELLY ESPERANZA	COORDINADORA SECTOR SOCIAL	Desarrollo Social	6550607	[Firma]
12	RUEDA QUINTERO MARÍA STELLA	VIGILANCIA SALUD PÚBLICA	Secretaría Dilo Social	6550607	[Firma]
13	MARTÍNEZ LÓPEZ NELSON ENRIQUE	PROFESIONAL BASE DE DATOS	Desarrollo Social	6564434	[Firma]
14	GARZÓN RAMÍREX FREDY MAURICIO	PROFESIONAL FORMULACIÓN DE PROYECTOS			
15	CORREA JIMENEZ ELÍAS	COORDINADOR DEPORTE Y RECREACIÓN	SECRETARIA, DLLO. SOCIAL	6540510	[Firma]
16	MANTILLA RUEDA MARÍA YOLANDA	PROFESIONAL RECURSOS HUMANOS	Secretaría Educación	6551146	[Firma]
17	ABREO GUZMAN ALEX ALBERTO	INGENIERO DE SISTEMAS	Secretaría Educación	3178515189	[Firma]
18	DUEÑAS JAIME	AUXILIAR DE SISTEMAS	Secretaría Educación	3162219726	[Firma]
19	QUINTERO DEYSI TATHIANA	AUXILIAR DE SISTEMAS	Secretaría Educación	3003376419	[Firma]
20	PACHECO PITTA CRISTOBAL	ADMINISTRADOR FINANCIERO	SECRETARIA EDUCACION	3006534157	[Firma]
21	MORA SANDRA SOFÍA	JEFE DE PLANEACIÓN Y COBERTURA	Secretaría de Educación	3185575693	[Firma]
22	UPEGUI PEREIRA SANDRA PATRICIA	MEDICO VETERINARIO ZONOSIS	Secretaría de Desarrollo Social	6550607	[Firma]

SECRETARÍA MUNICIPAL
 PIEDECUESTA

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MECI 1000 - 2005 Y NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL, SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y SUS DEPENDENCIAS, MAYO 20 DE 2009

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
23	CARVAJAL RINCÓN LUDY MARCELA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Desarrollo Social	6552491	[Firma]
24	ALVARIN ADRIANO	TECNÓLOGO AMBIENTAL	Desarrollo social	6545233	[Firma]
25	LEÓN MARTÍNEZ SILVIA PATRICIA	RECEPCIONISTA	Desarrollo social	318223703	[Firma]
26	WILLABONA BARAJAS MARÍA EUGENIA	ABOGADA AUXILIAR SEC. EDUCACIÓN	Secretaría de Educación	3177919474	[Firma]
27	RONDON ARCHILA GEOVANNY ALBERTO	COORDINADOR SALUD AMBIENTAL	Desarrollo Social	6560360	[Firma]
28	SUAREZ DALLOS REYNALDO ALFONSO	TÉCNICO AMBIENTAL	Desarrollo social	6560654	[Firma]
30	FRANCO RINCÓN LUZ MARINA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Desarrollo Social	6544444	[Firma]
31	VALDERRAMA AMAYA BLANCA ESPERANZA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Desarrollo social	6550607	[Firma]
32	VERA RAMÍREZ BALNCA ELISA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO			
33	RAMÍREZ OLIVA	AUXILAIR OPERATIVO			
34	GELIS RODRÍGUEZ LUIS ORLANDO	DIRECTOR DE NÚCLEO EDUCATIVO			
35	GUTIERREZ URIBE JORGE ELIECER	DIRECTOR DE NÚCLEO EDUCATIVO	DESARROLLO SOCIAL	3153922246	[Firma]
36	GODOY VICTOR MANUEL	DIRECTOR DE NÚCLEO EDUCATIVO			
37	DÍAZ NIETO PEDRO NEL	SECRETARIO DE EDUCACIÓN	SECRETARIA EDUCACION	3108699394	[Firma]
38	RODRÍGUEZ ARENAS SAIRA LIX	Técnica en Sistemas	Desarrollo Social	6550607	[Firma]
39	CAMARGO HERNÁN CIFREDO	AUXILIAR OPERATIVO			
40	ANGARITA EDUARDO	AUXILIAR OPERATIVO			
41	Quintero Guerrero Edwin	Secretario Desarrollo Social (E)	Desarrollo social	6550607	[Firma]
42	Alex Abreu Guzman	Jefe Sistemas Educacion	Secretaria de Educacion	3178515189	[Firma]
43	Olivera Ramirez		Desarrollo social	6560356	[Firma]
44	Wilson Dominguez Ordoñez	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Social	3152800399	[Firma]
45	David Vera Ramirez	Técnico Ambiental	D. Social	6550607	[Firma]
46	ROSA ELENA RODRIGUEZ C	TÉCNICO AMBIENTAL	Desarrollo Social	6551843	[Firma]
47					

PIEDRECUESTA
Solidaria E
Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MECI 1000 - 2005 Y NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, MAYO 20 DE 2009 (2.00 A 6.00 P.M.)

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
44	FLOREZ SUÁREZ FRANK NICOLAS	ESTUDIANTE PSICOLOGÍA UDES	Comisaria Flia - Trabajo 1/2 tiempo - Absas Mañana		
45	GÓMEZ PLATA MARÍA CLAUDIA	ESTUDIANTE PSICOLOGÍA UNAB	"	"	"
46	SANDOVAL MALDONADO JENNY MORCELA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO	Transito	6550581	[Firma]
47	ARIAS RENÉ MAURICIO	ASSITENTE JURÍDICO INSP. TRANSITO	Transito	6550581	[Firma]
48	MEZA ARAQUE MYRIAM	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO	TRANSITO	6540265	[Firma]
49	NAVARRO NIÑO JAIME	AUXILIAR DE SISTEMAS INSP. TRANSITO	Transito	6541983	[Firma]
50	HURTADO ESCOBAR BERTHA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO	TRANSITO	6550581	[Firma]
51	ELKIN MÉNDEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO			
52	WILMER QUINTERO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO			
53	GRILLO SONIA	AUXILIAR OPERATIVO INSP. TRANSITO			
54	SEPULVEDA GRIMALDOS RAÚL	ABOGADO AUX. INSP. TRANSITO	Transito	6556389	[Firma]
55	MUÑOZ DÍAZ HERNÁN	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ARCHIVO	Archivo Comesponta	6551205	[Firma]
56	MANTILLA GAMBOA ALVARO WILLINTON	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ARCHIVO	Archivo y Comesponta	6551205	[Firma]
57	AVELLA GONZÁLEZ JONHATAN	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ARCHIVO	Archivo Comesponta	6551205	[Firma]
58	CASTILLO RINCÓN LUIS GERARDO	ASESOR FAMILIAS EN ACCIÓN	Secretaria Gobierno	6164748	[Firma]
59	JAIMES CABALLERO AMPARO	INGEN. SISTEMAS FAMILIAS EN ACCIÓN	Secretaria Gobierno	6564248	AMPARO JAIMES
60	DURÁN MURALLAS MARÍA HELENA	COORDINADORA OFICINA JURÍDICA			
61	ESCOVAR LOZANO LEONILDE	ABOGADA AUXILIAR OFICINA JURÍDICA			
62	WILCHES TAPIAS GLORIA	ABOGADA AUXILAIR OFICINA JURÍDICA			
63	FIGUEROA GELVES CARLOS ENRIQUE	ABOGADA AUXILIAR OFICINA JURÍDICA			
64	MOYANO CHIQUILLO RICHARD STEVEN	COORDINADOR PLAZAS DE MERCADO	Juridica. S. Gobierno	6551205	[Firma]
65	JAIMES OSCAR	INGENIERO SISTEMAS OFICINA JURÍDICA	Juridica	6547406	[Firma]

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MECI 1000 - 2005 Y NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, MAYO 20 DE 2009 (2.00 A 6.00 P.M.)

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
IN TIRADO YEIDSON MARTÍN	AUXILIAR ADMINISTRATIVO OFICINA JURÍDICA	Oficina Jurídica	685 1205	<i>[Firma]</i>
PTERO DUARTE JOSÉ FERNANDO	AUXILIAR OPERATIVO OFICINA JURÍDICA	Secretaría De Gobierno	655 7074	<i>[Firma]</i>
MENDI JULIAN	RECEPCIONISTA CONCEJO MUNICIPAL ASESOR PROYECTOS	Secretaría de Gobierno	3138456121	<i>[Firma]</i>
LEN CARMEN SOFIA	Manct. sistemas	Secretaría de Gobierno	3162402246	<i>[Firma]</i>
Luis Duran Joham	Auxiliar Administrativa	Edificio del Concejo	312-5490591	<i>[Firma]</i>
2/05 H. Jaime Sanchez	Asesor de PIEDECOP.			
stor Tapias Alvarez	Secretario Ejecutivo	Alcaldia.	65642 48	<i>[Firma]</i>

PO GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Piedecuesta al ritmo de
Nuestros Sueños

Cra. 7 No 9-43 Casa de Gobierno
 PBX: 6561529
www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co
 Piedecuesta - Santander - Colombia

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDRECUESTA
 CAPACITACIÓN IMPLEMENTACIÓN MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI Y
 SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD PÚBLICA SGCP 1000, ENERO 21 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
	JORGE ARMANDO NAVAS GRANADOS	Alcalde Municipal	Despacho del Alcalde	6551529	
	MARIO JOSÉ CARVAJAL JAIMES	Asesor de Control Interno	Oficina de Control Interno	6551529	
	YOLANDA SASTRE PEDRAZA	Auxiliar Administrativo	Despacho del Alcalde	6551529	<i>Yolanda Sastre Pedraza</i>
	CARLOS HUMBERTO JAIMES SÁNCHEZ	Asesor Jurídico	Oficina de Control Interno	6551529	
	MARIO ANDRÉS REYES BARBOSA	Asesor Jurídico	Despacho del Alcalde	6551529	
6	ORLANDO SOTO URIBE	Secretario General y de Gobierno	Secretaría General y de Gobierno	6564248 - 6551205	
7	MARÍA JANETH GALVIS CARVAJAL	Secretaria	Secretaría General y de Gobierno	6564248 - 6551205	<i>Janeth Galvis Carvajal</i>
8	MARTHA CECILIA JURADO DURÁN	Profesional Universitario	Grupo de Tesorería, Contab. y Fra.	6564067 - 6564248	<i>Martha Cecilia Jurado Durán</i>
9	LUIS ALFONSO MONTAÑEZ JAIMES	Conductor	Despacho del Alcalde	6561529	
10	YERLIS BIBIANA SANABRIA SIERRA	Auxiliar Administrativo	Grupo de Gestión Administrativa	6564067 - 6564248	<i>Yerlis Bibiana Sanabria Sierra</i>
11	MANUEL ALEXANDER NIÑO ACEVEDO	Asesor Jurídico	Secretaría General y de Gobierno	6564248 - 6551205	
12	JUAN BAUTISTA DÍAZ GÓMEZ	Inspector de Policía	Inspección de Policía	6545414 - 6564248	<i>Juan Bautista Díaz Gómez</i>
13	JOSÉ ANTONIO BARÓN ROJAS	Auxiliar Administrativo	Inspección de Policía	6545414 - 6564248	<i>José Antonio Barón Rojas</i>
14	ALICIA VELANDIA FLORÉZ	Auxiliar Administrativo	Inspección de Policía	6545414 - 6564248	
15	LETICIA TIRADO ARIZA	Auxiliar Administrativo	Oficina Jurídica	6564248 - 6551205	
16	RICARDO ARDILA SUÁREZ	Asesor Jurídico	Oficina Jurídica	6564248 - 6551205	<i>Ricardo Ardila Suárez</i>
17	EDWIN QUINTERO GUERRERO	Inspector de Transito y Transporte	Inspección de Transito y Transporte	6550581 - 6564248	<i>Edwin Quintero Guerrero</i>
18	GLORIA ROJAS JAIMES	Auxiliar Administrativo	Inspección de Transito y Transporte	6550581 - 6564248	<i>Gloria Rojas Jaimés</i>
19	LEONOR GUALTEROS GALVÁN	Auxiliar Administrativo	Inspección de Transito y Transporte	6550581 - 6564248	
20	ERNESTO RAMÍREZ CARRIZOSA	Comisario de Familia	Comisaría de Familia	6555702 - 6564248	VACACIONES
21	EDUVIGES PARRA ALMEYDA	Secretaria	Comisaría de Familia	6555702 - 6564248	<i>Eduviges Parra Almeyda</i>

PIEDRECUESTA
 ALCALDIA
 Solidaria E
 Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDRECUESTA
 CAPACITACIÓN IMPLEMENTACIÓN MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI Y
 SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD PÚBLICA SGCP 1000, ENERO 21 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
23	ROSA ELVIRA SOLANO LAMUS	Auxiliar de Servicios Generales	Comisaría de Familia	6555702 - 6564248	<i>Rosa Elvira Solano Lamus</i>
23	RUBÉN DARÍO GÓMEZ URIBE	Auxiliar Administrativo	Oficina de Archivo y Correspondencia	6550607 - 6564248	<i>Rubén Darío Gómez Uribe</i>
24	NÉSTOR TAPIAS ALVAREZ	Secretario Ejecutivo del Despacho	Oficina de Archivo y Correspondencia	6564248 - 6551205	<i>Néstor Tapias Álvarez</i>
24	ANGELO GUEVARA DELGADO	Auxiliar de Servicios Generales	Oficina de Archivo y Correspondencia	6564248 - 6551205	<i>Angelo Guevara Delgado</i>
26	JUAN JOSÉ MARTÍNEZ SANTOS	Auxiliar de Servicios Generales	Oficina de Archivo y Correspondencia	6564248 - 6551205	<i>Juan José Martínez Santos</i>
27	NANCY GISELLA MANTILLA BARÓN	Secretaria de Hacienda y el Tesoro	Secretaría de Hacienda y el Tesoro	6564104 - 6550230	<i>Nancy Gisella Mantilla Barón</i>
28	ANGÉLICA ESPINOSA CORZO	Auxiliar Administrativo	Secretaría de Hacienda y el Tesoro	6564104 - 6550230	<i>Angélica Espinosa Corzo</i>
29	PATRICIA JAIMES ESPINOSA	Auxiliar Administrativo	Secretaría de Hacienda y el Tesoro	6564104 - 6550230	<i>Patricia Jaimes Espinosa</i>
30	ELSA MENDOZA NIÑO	Auxiliar Administrativo	Secretaría de Hacienda y el Tesoro	6564104 - 6550230	<i>Elsa Mendoza Niño</i>
31	BELSY VALDERRAMA CELIS	Auxiliar Administrativo	Secretaría de Hacienda y el Tesoro	6564104 - 6550230	<i>Belsy Valderrama Celis</i>
32	ALBERTO LUIS GAMBOA MARTÍNEZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Secretaría de Hacienda y el Tesoro	6564104 - 6550230	<i>Alberto Luis Gamboa Martínez</i>
33	ZOILA CECILIA GARCÍA LOZANO	Auxiliar Administrativo	Secretaría de Hacienda y el Tesoro	6564104 - 6550230	<i>Zoila Cecilia García Lozano</i>
34	LUCILA RINCÓN DE ALVAREZ	Auxiliar Administrativo	Secretaría de Hacienda y el Tesoro	6564104 - 6550230	<i>Lucila Rincón de Álvarez</i>
35	MARÍA PATRICIA RODRÍGUEZ R.	Asesora Oficina de Sistemas	Secretaría de Hacienda y el Tesoro	6564104 - 6550230	<i>María Patricia Rodríguez R.</i>
36	JAVIER LEONARDO DAZA BECERRA	Secretario de Planeación	Secretaría de Planeación	6551236	<i>Javier Leonardo Daza Becerra</i>
37	FERNANDO MONSALVE PARRA	Profesional Universitario	Grupo Planificación Física e Infraestruc.	6551236	<i>Fernando Monsalve Parra</i>
38	LUIS ALBERTO HERNÁNDEZ BUENO	Auxiliar Administrativo	Grupo Planificación Física e Infraestruc.	6551236	<i>Luis Alberto Hernández Bueno</i>
39	CONSUELO GARCÍA LIZCANO	Secretaria	Grupo Planificación Física e Infraestruc.	6551236	<i>Consuelo García Lizcano</i>
40	ORLANDO GÓMEZ CAMACHO	Auxiliar Administrativo	Grupo Planificación Física e Infraestruc.	6551236	<i>Orlando Gómez Camacho</i>
41	GIOMAR MORENO MENDOZA	Auxiliar Administrativo	Grupo Planificación Física e Infraestruc.	6551236	<i>Giomar Moreno Mendoza</i>
42	WILSON ESTRADA	Auxiliar Administrativo	Grupo Planificación Física e Infraestruc.	6551236	<i>Wilson Estrada</i>

PIEDRECUESTA
 ALCALDIA
 SOLIDARIA E
 INCLUYENTE

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDRECUESTA
 CAPACITACIÓN IMPLEMENTACIÓN MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI Y
 SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD PÚBLICA SGCP 1000, ENERO 21 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
43	JUANITA PINEDA BADILLO	Profesional Universitario	Grupo Planificación Eca. Y Social	6547306	<i>[Signature]</i>
44	CLAUDIA PATRICIA FAJARDO DÍAZ	Auxiliar Administrativo	Grupo Planificación Eca. Y Social	6547306	<i>[Signature]</i>
45	ELVINIA HERRERA SUÁREZ	Secretaria de Desarrollo Social	Secretaría de Desarrollo Social	6550607	<i>[Signature]</i>
46	LUZ MARINA GÓMEZ LAMUS	Secretaria	Secretaría de Desarrollo Social	6550607	<i>[Signature]</i>
47	ARLEN JOHANNA LÓPEZ SANTOS	Profesional Universitario	Grupo de Salud	6550607	<i>[Signature]</i>
48	EDGAR BOHÓRQUEZ SARMIENTO	Profesional Universitario	Grupo de Deporte, Cultura, Recreación	6550607	<i>[Signature]</i>
49	JORGE ARTURO ANGARITA PEDRAZA	Auxiliar Administrativo	Grupo de Deporte, Cultura, Recreación	6550607	<i>[Signature]</i>
50	ALBERTO GONZÁLEZ CÁCERES	Auxiliar Administrativo	Grupo de Deporte, Cultura, Recreación	6550607	<i>[Signature]</i>
51	MARTHA CECILIA MARTÍNEZ MISSE	Auxiliar Administrativo	Grupo de Deporte, Cultura, Recreación	6550607	<i>[Signature]</i>
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					

PIEDECUESTA
 AL CALDA
 Solidaria E
 Incluyente
 MUNICIPIO

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
 CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN AUDITORÍA INTERNA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
 SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, NOVIEMBRE 11 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
66	MARÍN TIRADO YEIDSON MARTÍN	AUXILIAR ADMINISTRATIVO OFICINA JURÍDICA	JURÍDICA --GOBIERNO	31651441593	Yeidson Martín M.
67	QUINTERO DUARTE JOSÉ FERNANDO	AUXILIAR OPERATIVO OFICINA JURÍDICA	Jurídica - Gobierno	3155182298	<i>[Signature]</i>
68	ARIZMENDI MORENO JULIAN ANTONIO	ASESOR DE PROYECTOS OFICINA DE GOBIERNO	Secretaria Gobierno	3138456121	<i>[Signature]</i>
69	BALLÉN CARMEN SOFÍA	PRACTICANTE INGENIERÍA DE SISTEMAS			
70	RODRÍGUEZ JULIAN	RECEPCIONISTA EDIFICIO DEL CONCEJO	Concejo Mpal	61555697	<i>[Signature]</i>
71					
72					
73					
74					
75					
76					

GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PIEDECUESTA
Solidaria
Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN AUDITORÍA INTERNA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, NOVIEMBRE 11 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
44	FLOREZ SUÁREZ FRANK NICOLAS	ESTUDIANTE PSICOLOGÍA UDES			
45	GÓMEZ PLATA MARÍA CLAUDIA	ESTUDIANTE PSICOLOGÍA UNAB			
46	SANDOVAL MALDONADO JENNY MARCELA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO	x Transito	318337790	<i>Jenny Sandoval</i>
47	ARIAS RENÉ MAURICIO	ASISTENTE JURÍDICO INSP. TRANSITO			
48	MEZA ARAQUE MYRIAM	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO	TRANSITO	315-3126412	<i>Myriam Meza</i>
49	NAVARRO NIÑO JAIME	AUXILIAR DE SISTEMAS INSP. TRANSITO			
50	HURTADO ESCOBAR BERTHA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO	TRANSITO	3163770221	<i>Bertha Hurtado</i>
51	ELKIN MÉNDEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO			
52	WILMER QUINTERO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO			
53	GRILLO SONIA	AUXILIAR OPERATIVO INSP. TRANSITO	x Transito	3165237354	<i>Sonia Grillo</i>
54	SEPULVEDA GRIMALDOS RAÚL	ABOGADO AUX. INSP. TRANSITO	Insp. Transito	3173555164	<i>Raúl Sepulveda</i>
55	MUÑOZ DÍAZ HERNÁN	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ARCHIVO			
56	MANTILLA GAMBOA ALVARO WILLINTON	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ARCHIVO			
57	AVELLA GONZÁLEZ JONHATAN	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ARCHIVO			
58	CASTILLO RINCÓN LUIS GERARDO	ASESOR FAMILIAS EN ACCIÓN	x Gobierno	3158572189	<i>Luis Gerardo Castillo</i>
59	JAIMES CABALLERO AMPARO	INGEN. SISTEMAS FAMILIAS EN ACCIÓN	Gobierno	3172393412	<i>Amparo Caballero</i>
60	DURÁN MURALLAS MARÍA HELENA	COORDINADORA OFICINA JURÍDICA			
61	ESCOVAR LOZANO LEONILDE	ABOGADA AUXILIAR OFICINA JURÍDICA			
62	WILCHES TAPIAS GLORIA	ABOGADA AUXILAIR OFICINA JURÍDICA			
63	FIGUEROA GELVES CARLOS ENRIQUE	ABOGADA AUXILIAR OFICINA JURÍDICA			
64	MOYANO CHIQUILLO RICHARD STEVEN	COORDINADOR PLAZAS DE MERCADO			
65	JAIMES OSCAR	INGENIERO SISTEMAS OFICINA JURÍDICA	JURIDICA	3144603080	<i>Oscar Jaimes</i>

PIEDRECUESTA
 AL C. JUD. E
 Solidaria E
 Inuyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN AUDITORÍA INTERNA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, NOVIEMBRE 11 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
21	ARENGAS ARDILA ZARAY	JUDICANTE SEC. DE GOBIERNO	Control interno	3102952782	<i>[Firma]</i>
22	ACOSTA JAIMES GLORIA CONSUELO	RECEPCIONISTA SECRETARÍA DE GOBIERNO	Gobierno	3183828062	<i>[Firma]</i>
23	MANTILLA LEÓN JAZMIN	ASESOR COMITÉ DE DESASTRES SEC. GOBIERNO	Gobierno	3174004343	<i>[Firma]</i>
24	GELVEZ SANCHEZ LEIDY PAOLA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SEC. GOBIERNO	Sec. Gobierno	300-4647628	<i>[Firma]</i>
25	BAYONA OCAMPO SILVIA MARCELA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SEC. GOBIERNO	Sec. Gobierno	317-4727060	<i>[Firma]</i>
26	HERNÁNDEZ GERMÁN JOSÉ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ESPAC. PÚBLICO	Sec. Gobierno	31747	<i>[Firma]</i>
27	ARANDA RAMÍREZ LUIS ERNESTO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ESPAC. PÚBLICO			
29	RAMÍREZ JAIMES LEONARDO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ESPAC. PÚBLICO			
30	LOZANO CAMACHO SILVIA ALEJANDRA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO GEST. ADTIVA	Sec. Gobierno	3173973027	<i>[Firma]</i>
31	COTE PEÑA MARY LUZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. POLICÍA			
32	MUÑOZ TARAZONA FRANCY ZORELLY	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. POLICÍA			
33	LÓPEZ SANTOS JEAN CARLO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. POLICÍA			
34	PACHECO ORDUZ YERSON	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. POLICÍA			
35	GALVIS DURÁN JOWANA PATRICIA	AUXILIAR SERV. GENERALES INSP. POLICÍA			
36	PEÑA GRISALES ISMAEL	JUDICANTE INSPECCIÓN DE POLICÍA			
37	VERA QUINTERO LUIS FERNANDO	ASESOR JURÍDICO			
38	RUEDA BECERRA SANDRA MILENA	PSICÓLOGA COMISARÍA DE FAMILIA			
39	BASTO TRIANA DIANA LUCÍA	TRABAJADORA SOC. COMISARÍA DE FAMILIA			
40	CELIS MEDINA DEYSI PAOLA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA COMIS. FAMILIA			
41	VILLAMIZAR ANNY ALEXANDRA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO COMIS. FAMILIA			
42	MONICA				
43	ALEYDA				

PIEDECUESTA
Solidaria E
Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN AUDITORIA INTERNA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, NOVIEMBRE 11 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1	CARVAJAL JAIMES MARIO JOSÉ	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO			
2	GALVIS CARVAJAL MARIA JANETH	SECRETARIA SEC. GENERAL Y DE GOBIERNO	Sec. Gobierno	6564248	Janeth Galvis
3	WELANDIA FLOREZ ALICIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SEC. GENERAL	Sec. Gobierno	6551205	Alicia
4	RINCON LOPEZ JUAN ABELARDO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO GESTIÓN ADTIVA			
5	MURADO DURAN MARTHA CECILIA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO GESTIÓN ADTIVA	Recurso Humano	6564067	martha duran
6	DIAZ GOMEZ JUAN BAUTISTA	INSPECTOR POLICIA URBANO			
7	BARON ROJAS JOSE ANTONIO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSPECC. POLICIA			
8	MARTINEZ MISSE MARTHA CECILIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSPECC. POLICIA			
9	RAMIREZ CARRIZOSA ERNESTO	COMISARIO DE FAMILIA			
10	PARRA ALMEYDA EDUVIGES	SECRETARIA COMISARIA DE FAMILIA			
11	SOLANO LAMUS ROSA ELVIRA	AUX. SERV. GENERALES COM. DE FAMILIA			
12	PARRA PRADA FABIO ALEXANDER	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE			
13	GUALTEROS GALVAN LEONOR	SECRETARIA INSPECCIÓN DE TRANSITO	Insp. Transito	6550581	Leonora
14	ROJAS JAIMES GLORIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO	Insp. Transito	6550581	Gloria
15	TIRADO ARIZA LETICIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO INSP. TRANSITO			
16	GOMEZ URIBE RUBEN DARIO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ARCHIVO			
17	GUEVARA DELGADO ANGELO	AUX. SERV. GENERALES ARCHIVO			
	SUBTOTAL 17				
18	MANTILLA SIERRA ANA VALERIA	ABOGADO REP. JUDICIAL SEC. DE GOBIERNO			
19	MENDEZ RIVERA KARINA PAOLA	JUDICANTE SEC. DE GOBIERNO	Sec. Gobierno	377-5727288	Karina Mendez
20	RINCÓN M. LEYLA SUSANA	JUDICANTE SEC. DE GOBIERNO	Sec. Gobierno	378-6018053	Leyla

PIEDECUUESTA

Solidaria E
Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN AUDITORÍA INTERNA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, NOVIEMBRE 12 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
	HERRERA SUAREZ ELVINIA	SECRETARIA DESPACHO	Sec. Desarrollo Social	6550607	<i>[Signature]</i>
	GOMEZ LAMUS LUZ MARINA	SECRETARIA	Sec. Desarrollo Social	6550607	<i>[Signature]</i>
	COPEZ CONTRERAS ARLEN JOHANA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Se encuentra en la Sra Salud		
	GONZALEZ CACERES ALBERTO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Se encuentra en la Sección de		
5	BOHORQUEZ SARMIENTO EDGAR	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Deporte y Cultura	6550090	<i>[Signature]</i>
6	ANGARITA PEDRAZA JORGE ARTURO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Sec. Desarrollo Social	6550253	<i>[Signature]</i>
	SUBTOTAL 6				
7	LÓPEZ REY ZAIRA EUGENIA	COORDINADORA SEC. DLLO. SOCIAL	Desarrollo Social	6550607	<i>[Signature]</i>
8	PINZÓN OSPITIA LUIS EDUARDO	ABOGADO AUXIL. DLLO. SOCIAL			
9	QUIROGA NAVAS LINA BETTY	COORDINADORA SALUD PÚBLICA	Sec. Desarrollo Social	6550607	<i>[Signature]</i>
10	OBREGOZO JIMENEZ HENRY AGUSTÍN	COORDINADOR SECTOR CULTURA	Henry Obregozo	6550090	<i>[Signature]</i>
11	QUINTERO CHANAGA NELLY ESPERANZA	COORDINADORA SECTOR SOCIAL	Reunión Hospital FAMI		
12	RUEDA QUINTERO MARÍA STELLA	VIGILANCIA SALUD PÚBLICA	Visitas Vereda Volador		
13	MARTÍNEZ LÓPEZ NELSON ENRIQUE	PROFESIONAL BASE DE DATOS	Régimen Subsidiado	6564434	<i>[Signature]</i>
14	GARZÓN RAMÍREX FREDY MAURICIO	PROFESIONAL FORMULACIÓN DE PROYECTOS	Desarrollo Social	6550607	<i>[Signature]</i>
15	CORREA JIMENEZ ELÍAS	COORDINADOR DEPORTE Y RECREACIÓN	Reunión Emisora	6550607	<i>[Signature]</i>
16	UPEGUI PEREIRA SANDRA PATRICIA	MÉDICO VETERINARIO ZONOSIS	Desarrollo Social	6550607	<i>[Signature]</i>
17	CARVAJAL RINCÓN LUDY MARCELA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Desarrollo Social	6552471	<i>[Signature]</i>
18	ALVARIN ADRIANO	TECNÓLOGO AMBIENTAL	Visitas Desarrollo S	6550607	<i>[Signature]</i>
19	LEÓN MARTÍNEZ SILVIA PATRICIA	RECEPCIONISTA	Desarrollo Social	6550607	<i>[Signature]</i>
20	RONDON ARCHILA GEOVANNY ALBERTO	COORDINADOR SALUD AMBIENTAL	Visitas		

PIEDECUESTA

Solidaria E
Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN AUDITORIA INTERNA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, NOVIEMBRE 10 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1	DAZA BECERRA JAVIER LEONARDO	SECRETARIO DE DESPACHO	Planearcion	6551236	[Firma]
2	GARCIA LIZCANO CONSUELO	SECRETARIA	Planearcion	6551236	[Firma]
3	WALDERRAM CÉLIS BELSY	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Planearcion	6851236	[Firma]
4	MINEDA BADILLO JUANITA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Planearcion	6552266	[Firma]
5	GOMEZ CAMACHO ORLANDO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO			
6	FAJARDO DIAZ CLAUDIA PATRICIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Planearcion	6551236	[Firma]
7	MONSALVE PARRA FERNANDO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO			
8	HERNANDEZ BUENO LUIS ALBERTO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO			
9	SUBTOTAL 8				
10	ECHEVERRY SERRANO LEONARDO ESTEBAN	TÉCNICO ORNATO Y ASEO			
11	SOLIPA MARCELA DEL PILAR	Tecnico agropecuario	PLANEARCION	3107899917	[Firma]
12	DAZA AMAYA MILTON	TÉCNICO DE PROYECTOS AGROPECUARIOS	Planearcion	6556257	[Firma]
13	GAMBOA QUEZADA WILSON	COORDINADOR ASISTENCIA TÉCNICA AGROPECUARIA	PLANEARCION	3115207116	[Firma]
14	GOMEZ GALVIS JULY ANDREA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	PLANEARCION	6551236	[Firma]
15	PALENCIA VILLABONA ENRIQUE	INSPECTOR CONTROL URBANO	Planearcion	3163088042	[Firma]
16	ACEVEDO SOTO ERNESTO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO AUXILIAR	Planearcion	3002023382	[Firma]
17	RINCON VILLABONA FREDDY ALEXANDER	INSPECTOR CONTROL URBANO	PLANEARCION	3125311642	[Firma]
18	FLAVIEN OYIE GUY	INSPECTOR CONTROL URBANO	PLANEARCION	310240212	[Firma]
19	PINILLA SERRANO JOSE FERNANDO	ARQUITECTO AUXILIAR	PLANEARCION	3156764839	[Firma]
20	PARRA LANDINEZ MARÍA VICTORIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	PLANEARCION	3163789253	[Firma]
21	REY BECERRA MIGUEL ANGEL	COORDINADOR LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN	PLANEARCION	3112021265	[Firma]

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN AUDITORÍA INTERNA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, NOVIEMBRE 10 DE 2009

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
22	VILLAMIZAR GERRERO NANCY SOFIA	ASESORA PBOT	Planeación	3002222597	Nancy Gamin VI.
23	GARCIA URBINA MARTHA CRISTINA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO			
24	PROVEDA MEZA CANDIDO	COORDINADOR PLAN DE DESARROLLO			
25	MORALES SANABRIA FAVIO ALONSO	COORDINADOR BANCO DE PROYECTOS	Planeación	3133118924	Favio Alonzo
26	PAJARDO CONTRERAS ALEXANDRA	COORDINADORA DEL SISBEN	Planeación	6552266	Alexandra
27	NAVAS REYES HUGO	ENCUESTADOR DEL SISBEN			
28	RICO HERNANDEZ PATRICIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO			
29	RUEDA RODRIGUEZ RAQUEL	ENCUESTADORA DEL SISBEN			
30	CAMACHO PRADA JAIRO	INGENIERO ASESOR			
31	REYES QUINTERO ANTONIO JOSÉ	ASESOR ADMINISTRATIVO	Planeación	6551236	Antonio Reyes
32	PATIÑO ESPINEL MARIO	TOPÓGRAFO	Planeación	6541549	Mario Espinel
33	NIÑO ACEVEDO WILLIAM JAVIER	COORDINADOR PROYECTOS INFRAESTRUCTURA			
34	DAZA JAIMES ADRIANA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Planeación	6584033	Adriana Daza
35	RAMIREZ ROJAS ALVARO ENRIQUE	INGENIERO AUXILIAR			
36	SUAREZ MANTILLA EDGAR OMAR	ARQUITECTO AUXILIAR	Planeación	3167416799	Edgar Suarez
37	GALVIS CAICEDO ELIANA YELITZA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Planeación	6551236	Eliana Galvis
38	AYALA NAVAS JAVIER	AUXILIAR MANTENIMIENTO VIAL URBANO			
39	BETANCOURT JESÚS HOMERO	OPERADOR CARGADOR			
40	GOMEZ CASTAÑEDA JORGE ELIECER	AUXILIAR MANTENIMIENTO VIAL URBANO	Planeación	3134130001	Jorge Gomez
41	GOMEZ CONTRERAS KELLY ESPERANZA	INGENIERA ASESORA	Planeación	3173196216	Kelly Gomez
42	JÁCOMÉ JAIMES LAURA MARCELA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Planeación	3125588549	Laura Jácome

PIEDICUESTA
Solidaria E
Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN AUDITORÍA INTERNA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, NOVIEMBRE 10 DE 2009

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
43	DELGADO TARAZONA LUIS FELIPE	CONDUCTOR			
44	LEON RIVERO MAURICIO	INGENIERO AUXILIAR			
45	ROJAS ABREO ORLANDO	AUXILIAR MANTENIMIENTO VIAL URBANO	Planeación	6558401	<i>[Signature]</i>
46	NAVAS DELGADO OSCAR EDUARDO	INSPECTOR DE MAQUINARIA Y OBRAS CIVILES	Planeación	6562194	<i>[Signature]</i>
47	BARRAGAN TARAZONA PEDRO	COORDINADOR GRUPO REPARCHEO CONCRETO	Planeación	91211816	<i>[Signature]</i>
48	SANCHEZ RAMÓN DAVID	OPERADOR MOTONIVELADORA			
49	ROJAS GRANADOS ROBINSON	AUXILIAR MANTENIMIENTO Y PINTURA	Planeación	6540155	Robinson Rojas
50	MORENO QUINTERO VICTOR MANUEL	AUXILIAR MANTENIMIENTO VIAL URBANO	Planeación	814474946	<i>[Signature]</i>
51	MARTÍNEZ FONTECHA KATHERINE	ASESORA JURIDICA PLANEACIÓN	Planeación	6184269	<i>[Signature]</i>
52	FERREIRA ERIKA MABEL	AUXILIAR ADMINISTRATIVO PLANEACIÓN			
53	URIBE SANTOS ELIECER	CUADRILLA MANTENIMEINTO VIAL Y URBANO	eliecer uribe so	6337490	eliecer uribe so
54	GONZÁLEZ SERGIO	CUADRILLA MANTENIMEINTO VIAL Y URBANO	SERGIO GONZALEZ	6362402	<i>[Signature]</i>
55	LIZARAZO GUSTAVO	CUADRILLA MANTENIMEINTO VIAL Y URBANO	Gustavo LIZARAZO	312252012	<i>[Signature]</i>
56	RAMIREZ SANDRA PAOLA	Abogada Jelicante.	Planeación	6543051	Sandra Paola Ramir.
57	Hinejosa P Alfredo	Encuestador Ssiben	Planeación	6561841	<i>[Signature]</i>
58	CASTAÑO ANGELA	PIANEACION	Planeacion	6561841	<i>[Signature]</i>
59	Mary Luz Cate	Insp Policía Auxiliar	Insp. Policia	6545414	Mary Luz Cate
60	Jerson Pacheco	Aux Administra	Insp. Policia	6545414	J Pacheco
61	Orlando Rojas A.	Aux Mantenimiento	Planeación	6558401	Orlando Rojas
	JORGE GOMEZ B.		Planeación	6544205	<i>[Signature]</i>

PIEDECUESTA
MUNICIPAL

Solidaria E
Incluyente

CONTROL DE ASISTENCIA MUNICIPIO DE PIEDECUESTA
CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN AUDITORÍA INTERNA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD GP 1000-2004
SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO Y SUS DEPENDENCIAS, NOVIEMBRE 12 DE 2009

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	TELEFONO	FIRMA
21	SUAREZ DALLOS REYNALDO ALFONSO	TÉCNICO AMBIENTAL	Reinaldo A Suarez Dallos	6560614	[Firma]
22	FRANCO RINCÓN LUZ MARINA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Regimen Subsidiado	6564434	[Firma]
23	VALDERRAMA AMAYA BLANCA ESPERANZA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Desarrollo Social	6550607	[Firma]
24	VERA RAMÍREZ BALNCA ELISA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Villa Concha no	tenia a	quien dejar
25	RAMÍREZ OLIVA	AUXILAIR OPERATIVO	Secretaria desarrollo	6560356	Oliva Ramn
26	RODRÍGUEZ ARENAS SAIRA LIX		Desarrollo Social	6550607	[Firma]
27	CAMARGO HERNÁN CIFREDO	AUXILIAR OPERATIVO	Guatiguará desinfectando		Piscina
28	ANGARITA EDUARDO	AUXILIAR OPERATIVO	cita odontologica		
29	CLAUDIA MARCELA RAMIREZ OTERO	TEC. SISTEMAS	DESARROLLO SOCIAL	6554626	[Firma]
30	DAVID UZZA BARRUEZ	TEC AMBIENTAL	Desarrollo Social	6550607	[Firma]
31	Wilson Dario Gomez Uribe	Aux. Iar Administrativa	Desarrollo Social	7115280037	[Firma]
32					

GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA