

**DISEÑO, PLANIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA
TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000:2004 EN LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE MATANZA**

**MARÍA ANGÉLICA ACEVEDO ACEVEDO
ANGELA PATRICIA DURÁN PABÓN**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
2009**

**DISEÑO, PLANIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA
TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000:2004 EN LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE MATANZA**

**MARÍA ANGÉLICA ACEVEDO ACEVEDO
ANGELA PATRICIA DURÁN PABÓN**

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

Director

Jorge Eliécer Figueroa Vargas

Tutor

Ingeniera Luz Dary Blanco Infante

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
2009**



DEDICATORIA

A Dios por haberme dado fortaleza y sabiduría para culminar esta etapa tan importante.

A mis padres Luis y Matilde junto con mi abuela Alicia por su compañía diaria y por su esfuerzo y dedicación durante tantos años para sacar adelante nuestro hogar.

A mis hermanos Claudia, Milena y Jose por brindarme siempre su cariño y apoyo en todo momento.

A mi sobrino Daniel y mis futuras sobrinas María Juliana y María Sofía quienes han sido motivo de alegría para mí.

A mi compañera de proyecto Angela Patricia por haberme permitido trabajar junto a ella, y sobre todo por haberme dado su confianza y amistad durante tantos años.

A mis amigos de la Escuela de Ingeniería Industrial por brindarme su alegría, comprensión, apoyo incondicional y por permitirme compartir junto a ellos momentos inolvidables.

A demás familiares y amigos de infancia, que siempre creyeron en mí y me llenaron de fuerza para enfrentar los obstáculos.

MARIA ANGELICA

En primer lugar a Dios por darme sabiduría, paciencia y fortaleza en los momentos difíciles

A mi papá por su ejemplo de superación, amor y sacrificio para que pudiera lograr este objetivo, siendo junto a mi mamá mis mayores motivaciones en este camino que hasta ahora comienza.

A mi mamá por su comprensión, amor y apoyo incondicional, guiándome en todo momento.

A mi tía Mercedes por brindarme su ayuda y colaboración cuando más lo necesitaba.

A mis hermanos Sandra, Edwing, amparo y Adriana porque siempre tuvieron una palabra de ánimo en mis momentos mas difíciles, compartiendo conmigo mis alegrías y tristezas.



A mis sobrinitos María Camila, Edwin Andrés y a mi precioso David Santiago por brindarme luz y alegría en todo momento.

A mi amiga y compañera de proyecto María Angélica por su amistad y compañía en todos estos años y por arriesgarse y aceptar este reto conmigo, permitiéndome así compartir este logro juntas.

A mis amigas auris, sandrita, venusita, lauris, nata, vianey, a mi amigo a Adolfo y a todos mis demás compañeros y amigos de la universidad por permitirme compartir al lado suyo momentos inolvidables que quedaran en mi memoria toda la vida.

A mis amigas de infancia que siguen compartiendo conmigo momentos tan especiales, brindándome su amistad y su apoyo incondicional en todo momento.

Y en general a toda mi familia porque con su apoyo y compañía me animan día a día a lograr todas mis metas y objetivos.

ANGELA PATRICIA

AGRADECIMIENTOS

Al Alcalde Luis Bernardo Echeverry, por brindarnos su confianza y apoyo durante el trabajo realizado

A Jairo Duran Córdoba, tesorero de la administración municipal, por darnos la oportunidad y confianza para realizar este proyecto.

A los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Matanza por permitirnos formar parte de su equipo de trabajo y brindarnos su acogida

A nuestro director de Proyecto Jorge Figueroa por ser nuestro guía durante la ejecución y finalización del proyecto

A Luz Dary Blanco, tutora del proyecto, por su contribución y apoyo en la realización de este proyecto.

A la Universidad Industrial de Santander y a la Escuela de Estudios Industriales y empresariales por su formación y por darnos herramientas que nos permitirán abrirnos caminos.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
1. IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD.....	2
1.1 TITULO DEL PROYECTO.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4 ALCANCE.....	3
1.5 OBJETIVOS.....	4
1.5.1 Objetivo general.....	4
1.5.2 Objetivos específicos.....	4
1.6 MARCO TEÓRICO.....	5
1.6.1 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP1000:2004.....	5
1.6.2 BENEFICIOS DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC GP 1000:2004.....	7
1.7 MARCO CONCEPTUAL.....	8
1.8 MARCO LEGAL.....	10
1.8.1 LEY 872 DE 2003.....	10
1.8.2 DECRETO 4110 DE 2004.....	11

2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD.....	13
2.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	13
2.2 UBICACIÓN.....	14
2.3 ALCALDE ACTUAL.....	15
2.4 POBLACIÓN.....	15
2.5 ECOLOGÍA.....	15
2.6 ECONOMÍA.....	16
2.7 VÍAS DE COMUNICACIÓN.....	16
2.8 FUNCIONES.....	17
2.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	18
2.9 MISIÓN.....	18
2.10 VISIÓN.....	19
3. METODOLOGÍA DEL PROYECTO (FASES O ETAPAS).....	20
4. DIAGNÓSTICO.....	23
4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	24
4.1.1 Planificación del diagnóstico.....	24
4.1.2 Ejecución del diagnóstico.....	25
4.1.3 Resultados del diagnóstico.....	29
5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	34
5.1 CONFORMACIÓN DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	34

5.1.1 Comité de calidad.....	35
5.1.2 Representante de la dirección.....	36
5.2 PLANTEAMIENTO DE LAS DIRECTRICES ORGANIZACIONALES.....	36
5.2.1 Misión.....	36
5.2.2 Visión.....	37
5.2.3 Política de calidad.....	37
5.2.4 Objetivos de calidad.....	38
5.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	38
5.4 INDICADORES DE GESTIÓN.....	42
6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA.....	46
6.1 DISEÑO Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS.....	46
6.2 DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC GP1000:2004.....	47
6.2.1 Manual de calidad.....	47
6.2.2. Manual de funciones.....	47
6.2.3 Caracterización de los procesos.....	47
6.2.4 Procedimientos.....	49
6.2.5 Procedimientos exigidos por la NTC GP1000:2004.....	51
7. IMPLEMENTACIÓN.....	63
7.1 ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN.....	63
7.2 SOCIALIZACIÓN DE LAS DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS DEL SISTEMA.....	64
7.3 DIVULGACIÓN DE LAS CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	64



7.4 IMPLEMENTACIÓN DE FORMATOS Y REGISTROS.....	65
7.5 AJUSTES A LA DOCUMENTACIÓN.....	65
7.6 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE INDICADORES.....	66
7.7 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE O BENEFICIARIO.....	72
7.8 ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	75
7.9 SERVICIO NO CONFORME.....	76
7.10 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DIFERENTES DE AUDITORÍAS.....	77
8. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	78
8.1 PROGRAMACIÓN DE LAS CAPACITACIONES.....	78
8.2 DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES.....	80
8.3 EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES.....	80
9. EVALUACIÓN.....	82
9.1 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	82
9.2 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD.....	83
9.2.1 Plan de auditoría interna.....	85
9.3 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	85
9.3.1 Reunión de apertura.....	85
9.3.2 Realización de la Auditoría.....	85
9.3.3 Reunión de cierre.....	86
9.4 INFORME DE AUDITORÍA.....	86
9.5 ANÁLISIS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	88



9.5.1. Acciones correctivas.....	89
9.5.2 Acciones preventivas.....	94
9.5.3 Acciones de mejora.....	95
10. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	97
10.1 ESTADO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	99
11. APORTE ADICIONAL AL PROYECTO.....	103
11.1 ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO FISCAL.....	103
12. CONCLUSIONES	110
13. RECOMENDACIONES.....	1102
BIBLIOGRAFÍA.....	1144

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Organizacional.....	18
Figura 2. Resultado del diagnóstico.....	33
Figura 3. Mapa de Procesos.....	39
Figura 4. Número de quejas y reclamos.....	76
Figura 5. Taller fundamentos de la NTC GP1000:2004.....	81
Figura 6. Taller Manual de calidad e indicadores.....	81
Figura 7. Diagrama Causa-efecto.....	88

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Generalidades Municipio de Matanza.....	14
Tabla 2. Planificación del diagnóstico.....	24
Tabla 3. Criterios de evaluación.....	25
Tabla 4. Diagnóstico SGC Alcaldía Municipal de Matanza.....	26
Tabla 5. Fortalezas y debilidades.....	29
Tabla 6. Plan de trabajo.....	33
Tabla 7. Equipo de trabajo.....	34
Tabla 8. Indicadores objetivos de calidad.....	43
Tabla 9. Contenido del formato de caracterización.....	48
Tabla 10. Contenido del formato de un procedimiento.....	50
Tabla 11. Documentación establecida.....	53
Tabla 12. Encuesta de satisfacción.....	73
Tabla 13. Muestreo encuesta de satisfacción.....	74
Tabla 14. Tratamiento del Servicio o producto no conforme.....	76
Tabla 15. Programación de capacitaciones.....	78
Tabla 16. Cronograma de revisión por la dirección.....	83
Tabla 17. Aspectos Auditorías Internas de Calidad.....	86
Tabla 18. Plan de acción correctiva de la primera auditoría de calidad.....	90
Tabla 19. Plan de acción correctiva de la segunda auditoría de calidad.....	93



Tabla 20. Acciones preventivas.....	95
Tabla 21. Acciones de mejora.....	96
Tabla 22. Cumplimiento de objetivos.....	97
Tabla 23. Estado final del SGC.....	100

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato de Encuesta de Diagnóstico de la Entidad.....	115
Anexo B. Guía Elaboración de Documentos.....	140
Anexo C. Manual de Calidad.....	147
Anexo D. Procedimiento para la Instalación de Servicios Públicos.....	170
Anexo E. Asistencia a Capacitaciones.....	177
Anexo F. Plan de Primera Auditoría Interna de Calidad.....	179
Anexo G. Plan de segunda Auditoría Interna de Calidad.....	182
Anexo H. Lista de Chequeo de la Primera Auditoría Interna de Calidad.....	184
Anexo I. Lista de Chequeo de la Segunda Auditoría Interna de Calidad.....	185
Anexo J. Informe Primera Auditoría Interna de Calidad.....	186
Anexo K. Informe Segunda Auditoría Interna de Calidad.....	188
Anexo L. Formato Acciones Correctivas.....	190
Anexo M. Evidencias de las Acciones Correctivas Implementadas en la Entidad.....	192



RESUMEN

TITULO: DISEÑO, PLANIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000:2004 EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE MATANZA *

AUTORES: MARIA ANGELICA ACEVEDO ACEVEDO
ANGELA PATRICIA DURÁN PABÓN****

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de Calidad, NTC GP1000:2004, Procesos, Documentación, Implementación, Auditoria Interna

DESCRIPCIÓN:

Hoy en día, donde la competitividad se convierte cada vez más en un factor clave para las organizaciones y los clientes son más exigentes, los entes territoriales como lo son las Instituciones públicas también deben perseguir alcanzar un excelente desempeño ya que su gestión contribuye en gran medida al cumplimiento de las metas establecidas por la nación.

La Alcaldía Municipal de Matanza pensando continuamente en lograr la eficiencia y eficacia en la realización de sus actividades y con el fin de adquirir calidad en la prestación de sus servicios, decide adoptar el sistema de gestión de la calidad bajo la Norma Técnica de Calidad NTC GP1000:2004 creada para la rama ejecutiva del poder público acorde con la ley 872 de 2003, considerándose como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional.

En miras a obtener un mayor crecimiento y desempeño como Institución del sector público y a dar cumplimiento a la normatividad nacional establecida, la entidad inició el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad, estableciendo como alcance los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

Basados en el ciclo PHVA se llevaron a cabo cada una de las etapas indispensables para la adopción del SGC consignadas en el presente documento y dentro de las que se encuentran: el diseño, la planificación, documentación, implementación y evaluación.

* Proyecto de Grado

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
Director del Proyecto: Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas

SUMMARY

TITLE: DESIGN, PLANNING, DOCUMENTATION. IMPLEMENTATION AND EVALUATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT THE TECHNICAL STANDARD OF QUALITY IN PUBLIC ADMINISTRATION NTC GP 1000:2004 IN THE MUNICIPAL MAYORALTY OF MATANZA **

AUTHORS: MARIA ANGELICA ACEVEDO ACEVEDO
ANGELA PATRICIA DURÁN PABÓN****

PALABRAS CLAVES: Quality Management System, NTC GP 1000:2004, processes, documentation, implementation, internal audit

DESCRIPCIÓN:

In these days, where the competitiveness is increasingly becoming a key factor for organizations and customers are more demanding, local authorities like public institutions are also pursued to achieve and excellent performance as their management contributes greatly to meet the goals set by the nation.

The municipal mayorality of Matanza continually thinks in achieving efficiently and efficacy in carrying out their activities and to acquire quality in the provision of services.

The municipal mayorality of Matanza has decided to adopt the system of quality management at the technical standard of quality NTCGP1000:2004 created for the executive branch of government according to the law 872 of 2003, considered as a systematic and transparent management tool that enables the conduction and evaluations of the institutional performance.

In order to obtain higher growth and better performance as a public sector institution and comply with established national norms, the entity started the process of implementing the quality management system, establishing as scope the strategic, missionary, support and evaluations processes.

Based on the PDCA cycle, each of the necessary stages for the adoption of CMS contained in this document were carried out and within those stages it can be found design, planning, documentation, implementation and evaluation.

* Project of Degree

** Faculty of Engineering physicist mechanics. Industrial and businesses studies school
Director: Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas



INTRODUCCIÓN

La implementación de la calidad se ha convertido en un requisito fundamental para las organizaciones, ya que es una herramienta que permite establecer las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento dentro de cada uno de los procesos, con el fin de obtener resultados positivos que se vean reflejados en la satisfacción del cliente.

Teniendo en cuenta que las entidades públicas prestan servicios que son esenciales para el desarrollo y bienestar de la comunidad pues son quienes proporcionan y administran aquellos bienes y servicios que están encaminados a proteger los intereses de la ciudadanía y garantizar en esta forma el cumplimiento de sus necesidades básicas, el Gobierno Nacional establece el 30 de Diciembre del 2003 la Ley 872 mediante la cual obliga a todas las empresas de la rama ejecutiva del poder público a implementar un sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas, surgiendo el decreto 4110 de diciembre de 2004, donde se crea la norma NTCGP1000:2004 que establece los requisitos para poder llevar a cabo dicha labor.

Es por esto que la alcaldía municipal de Matanza, en aras de mejorar el desempeño institucional y procurando realizar las actividades de una manera más sistematizada y transparente, decide implementar el sistema de Gestión de la Calidad, que le permitirá lograr un mayor desarrollo beneficiando a la comunidad y posicionándose como uno de los municipios modelos de Santander.

En este documento, se muestra cada una de las fases que intervienen en este proyecto, en el cual se evidencia la finalidad del mismo, las generalidades de la implementación, la metodología utilizada en el proceso y demás documentación que sirve de soporte y seguimiento a las actividades realizadas.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD

1.1 TÍTULO DEL PROYECTO

DISEÑO, PLANIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000:2004 EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE MATANZA

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Prestar un excelente servicio al cliente se ha convertido en la preocupación de todas las entidades, sean públicas o privadas, intentando lograr la diferenciación entre ellas, buscan siempre mejorar continuamente y enfocar sus servicios a este propósito. Para poder cumplir esto, un primer paso es establecer un Sistema de Gestión de Calidad, dejando este de convertirse en un ente diferenciador y pasar al plano de ser algo obligatorio para todas las instituciones del país, en la búsqueda de la eficacia y eficiencia de sus procesos, logrando como resultado una efectividad en su servicio prestado.

El gobierno nacional, expresando su preocupación por esta necesidad expidió la ley 872 de diciembre de 2003 mediante la cual obliga a todas las empresas de la rama ejecutiva del poder público para implementar un sistema de gestión de calidad en la institución; para lograr esto, estableció a través del decreto 4110 de diciembre de 2004, la norma NTCGP1000:2004 para aquellas entidades obligadas en el artículo 2 de la ley 872.

La alcaldía municipal de Matanza, buscando dar cumplimiento a lo establecido por el Gobierno Nacional, con el deseo de lograr una mayor eficiencia de sus recursos y brindarle lo mejor a la comunidad que se encuentra a su cargo, busca alcanzar una estandarización de todos sus procesos, tanto internos como externos,



implementando una cultura organizacional que le permita mejorar tanto la gestión como el control de todos sus procesos, teniendo en cuenta que en estos momentos ellos no cuentan con el conocimiento adecuado de la norma.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Se reconoce la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la alcaldía del municipio de Matanza, ya que representa un sin número de ventajas como entidad contar con un sistema que permita lograr eficiencia, eficacia y efectividad en la Gestión de los procesos, cumpliendo de esta forma con los requisitos legales y los requerimientos de la comunidad.

1.4 ALCANCE

El proyecto que se va a llevar a cabo en la Alcaldía Municipal de Matanza abarca las siguientes etapas.

- **DIAGNÓSTICO:** El cual corresponde a una evaluación inicial del estado de la Alcaldía respecto a los requisitos de la norma NTCGP1000:2004.
- **PLANIFICACIÓN:** Donde se definirán los responsables de los procesos involucrados en el SGC, las actividades para dar cumplimiento a lo establecido por la NTCGP1000:2004, y los roles de cada uno de los demás miembros del recurso humano de la entidad que estén relacionados con el sistema de gestión de la calidad.
- **DOCUMENTACIÓN:** Donde se realizara la identificación y definición del mapa de procesos, la interacción entre estos, elaboración del soporte documental (manual del sistema de gestión de la calidad, planes de calidad, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros).



- **IMPLEMENTACIÓN:** En esta etapa se hará la divulgación del Sistema de Gestión de la Calidad y la aplicación de los documentos establecidos para su cumplimiento.
- **EVALUACIÓN:** Esta etapa será la última etapa del proyecto, y comprenderá dos auditorías internas de calidad en la Alcaldía Municipal de Matanza.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general. Diseñar, planificar, documentar, implementar y evaluar el sistema de gestión de calidad bajo la norma técnica de calidad en la gestión pública NTC GP 1000:2004 en la alcaldía municipal de Matanza.

1.5.2 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 Alcaldía Municipal de Matanza en cada una de las etapas que conllevan a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar los procesos desarrollados en la Alcaldía Municipal de Matanza 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 Alcaldía Municipal de Matanza estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.
- Implementar un sistema de indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de los procesos, permitiendo un control de la eficacia y eficiencia de los mismos.
- 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.
- Crear una cultura de conciencia hacia el mejoramiento continuo, tanto el líderes de proceso como en los integrantes de toda la organización, para dar solución a las diferentes acciones correctivas y acciones preventivas que se presenten en la organización.

1.6 MARCO TEÓRICO

1.6.1 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP1000:2004. El congreso de Colombia en el año 2003 expidió la ley 872, la cual creó el sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

En el artículo primero, se establece la creación del sistema de gestión de la calidad en la entidades del Estado como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad



adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.¹

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

El modelo de la norma NTCGP1000:2004 busca establecer un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos, en los cuales el cliente juega un papel importante para definir los requisitos como elementos de entrada. Para poder valorar la satisfacción del cliente, se necesita realizar una evaluación de la información proporcionada por él mismo relativa a su percepción de cómo la entidad ha logrado cumplir sus requisitos.

En todos los procesos se aplica la metodología conocida como "Planificar- Hacer- Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.²

¹ Ley 872 de 2003



1.6.2 BENEFICIOS DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC GP 1000:2004

La implementación de esta norma en las entidades públicas trae algunos beneficios como:

- Esta Norma puede Constituirse en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional por medio de indicadores de gestión, acciones correctivas y preventivas, fortaleciendo de esta forma la Imagen Institucional de la Entidad.
- Cumplimiento de manera eficaz y eficiente de los requisitos y normatividad legales aplicables a los servicios prestados.
- Debido a que esta norma esta enfocada hacia el cliente, facilita el cumplimiento de los requerimientos y obligaciones con éstos, permitiendo mejorar las relaciones con los clientes y partes interesadas, generando confianza en la ejecución de los servicios de la Entidad
- Logra sensibilizar al los servidores públicos de la Entidad frente a la importancia de la calidad en el desarrollo de los procesos, permitiendo que sus actividades estén encaminadas hacia un mismo fin con el objetivo de lograr la satisfacción social en la prestación de los servicios y el mejoramiento continuo de los procesos a través de las metodologías documentadas y requeridas por la NTCGP 1000:2004.

² Norma Técnica de calidad NTCGP 1000:2004

1.7 MARCO CONCEPTUAL

DEFINICIONES Y TÉRMINOS³: Los siguientes términos son considerados para el desarrollo del proyecto.

Acción correctiva

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

Acción preventiva

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

Auditoría interna

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

Efectividad

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

Eficacia

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

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

³ Norma Técnica de calidad NTCGP 1000:2004



Mejora continua

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

No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la calidad

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Política de la calidad de una entidad

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

Riesgo

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

Sistema de gestión de la calidad para entidades.

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

1.8 MARCO LEGAL

1.8.1 LEY 872 DE 2003. En el año 2003 surgió la Ley 872, mediante la cual se creó el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Los elementos mencionados en dicha ley son:

Artículo 1º: Creación del sistema de gestión de la calidad:

- Cada entidad adoptará un enfoque basado en procesos que se surten al interior de ella, y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios.

Artículo 2º: Entidades y agentes obligados:

- Obligatorio para entidades rama ejecutiva del poder público, las corporaciones autónomas regionales, entidades del sistema de seguridad social, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

Artículo 3º: Características del sistema:

- EL SGC se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, y será particular de cada organización y obligatorio para todos los funcionarios, y tiene como finalidad lograr la satisfacción de los usuarios.

Artículo 4º: Requisitos para su implantación:

- Este sistema tendrá como mínimo medir variables de eficiencia y eficacia , y si se contrata con externos, estos deben contar con un SGC

Artículo 5º: Funcionalidad:

⁴ <http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/adminFiles/05%20LEY%20872%20DE%202003.pdf>

- El SGC debe poder detectar las No conformidades que afecten satisfacción de usuarios, controlar los procesos, y ajustar procedimientos, metodologías y requisitos según normas internacionales entre otras.

Artículo 6º: Normalización de calidad en la gestión:

- Cumplir con los Requisitos de la documentación y los mínimos factores de calidad
- Establecer Indicadores (Eficiencia y eficacia)
- Procesos de seguimiento y medición de la calidad de servicio y resultado.
- Objetivos y principios de acciones de mejoramiento AP y AC

Artículo 7º: Certificación de calidad:

- El Gobierno diseñará los estímulos y reconocimientos a entidades que cuenten con el Sistema de Gestión de Calidad y la certificación deberá ser dada por una entidad gubernamental.

Artículo 8º: Apoyo estatal:

- Escuela superior de Administración pública.
- SENA
- DPTO administrativo de la función pública.
- Demás instituciones de orden nacional y distrital.

1.8.2 DECRETO 4110 DE 2004⁵. En el año 2004 surgió el Decreto 4110, mediante el cual se reglamentó la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. El decreto expone los siguientes puntos:

⁵ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=15423>



- Adoptar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003.
- La Norma es parte integrante del decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento
- El establecimiento y desarrollo del SGC será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.
- Como mecanismo para facilitar la evaluación cada entidad deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.
- Los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar permanentemente publicados en las respectivas páginas Web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación.
- Los estímulos y reconocimientos para aquellas que hayan implementado Sistemas de Gestión de la Calidad exitosos, se hará a través del Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de Éxitos.

2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD⁶

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Entre los pueblos coloniales que ostentan un pasado de gloria, el pueblo de Matanza se destaca en el panorama santandereano como ancestral en su hermosa arquitectura de rancia belleza. En este pueblo perdura la dignidad caballeresca y las viejas tradiciones de la raza.

El pueblo de Matanza fue una creación lenta donde posaron algunos españoles que con el tiempo fueron obligados a atraer a su parentela para poder organizar una vida más llevadera conforme a la corona española.

Aparece en los archivos eclesiásticos la fuerza del poder español ejercido sobre los indios nativos de la región, siendo muy pocos al servicio de sus amos y señores españoles del pueblo del SANTO ECCEHOMO DE CACOTA DE SURATA, pues estos nativos fueron llevados a la montuosa con el único fin de obtener mayor riqueza para la corona con la explotación del oro de la real de minas.

Por los años de 1650 es asistido el poblado por algunos misioneros españoles que emprendieron la construcción del templo de Nuestra Señora de “Las Mercedes”.

El 16 de Abril de 1749, por auto del excelentísimo señor Arzobispo de Santa Fé don Pedro Felipe de Azua con el nombre de “SANTO ECCEHOMO DE CACOCA DE SURATA” fue proclamado pueblo de la corona española.

Según los datos consignados en la Nueva Pamplona archivos eclesiásticos aparece por los años de 1785 el nuevo nombre asignado como pueblo de

⁶ Tomado de: <http://www.matanza-santander.gov.co>


MATANZA debido a la segunda rebelión de algunos esclavos indios contra los españoles.

Finalmente es llamado el pueblo de MATANZA. Su primer Párroco fue JUAN CRISTOBAL LAGO Y ESLAVA. Fueron famosos CRISTOBAL DE LA TORRE que gobernó la parroquia por 28 años.

2.2 UBICACIÓN

Matanza está situada hacia la parte norte de la provincia de Soto, conocida comúnmente como zona fría, a escasos 35 Kms. de Bucaramanga y 494 Kms. de Bogotá. Actualmente Matanza posee límites municipales con: Bucaramanga, Charta, Playón, Rionegro y Suratá los cuales se establecen en la Ordenanza 033 de 1.968, con excepción del Playón; únicamente hasta 1.984 con el Decreto 3515 del 20 de diciembre donde Matanza comienza a limitar con el Playón. Ver tabla 1.

Tabla 1. Generalidades Municipio de Matanza

MATANZA	
MAPA⁷	
	<p>Extensión total: 243,24 Km²</p> <p>Extensión área urbana: 0,24 Km²</p> <p>Extensión área rural: 243 Km²</p> <p>Temperatura media: 20 grados Centígrados</p> <p>Población Total: 6.554 Habitantes</p> <p>Población Urbana: 1.471 Habitantes</p>

Fuente: <http://www.matanza-santander-gov.co>

⁷ Fuente: <http://maps.google.com>

2.3 ALCALDE ACTUAL

Lic. Luis Bernardo Echeverry Rojas

Fecha de posesión: Enero 01 de 2008

Trayectoria en el sector público

Se ha desempeñado como delegado de la Registraduría del Municipio de Charta, Auxiliar de la oficina del Programa SISBEN, director del INDER Municipal, administrador del SISBEN y régimen subsidiado en salud del Municipio de Matanza.

2.4 POBLACIÓN

Posee una población aproximada de unos 6.554 habitantes, siendo su casco urbano el de mayor población en la provincia con 1.471 habitantes, así como la proyección de mayor crecimiento en la región.

2.5 ECOLOGÍA

Dentro de la gran biodiversidad que ofrece el municipio de Matanza el cual se ubica aproximadamente entre los 900 y 1600 m.s.n.m encontramos flora y fauna autóctona en lugares que por su belleza y variedad de especies podrían atraer no solo al estudioso sino también a los turistas.

El clima de Matanza ofrece un ambiente apropiado para los vegetales pertenecientes al orden de Microspermas dividida en dos familias, las Burmaniárias y Orquidáceas, es así como encontramos en los jardines las especies de catleyas, las reinas de las orquídeas al igual que las podemos hallar en las rutas agroforestales y en bosques primarios y secundarios abundantes en la región. Las especies de catleyas que podemos encontrar en Matanza son la catleya trianae o catleya de triana, Epidendrum ibaguense o epidendro terrestre común.

Su fauna es rica en animales silvestres, venados, tinajos, armadillos, cuerpo espín, variedad de palomas, patos etc.

2.6 ECONOMÍA

Sus tierras son propicias al desarrollo agrícola especialmente los cultivos de tomate, habichuela, yuca, plátano, maíz, arveja, frijol, papa, pepinos, apio, variedad de hortalizas y frutales como la naranja, la curuba, tomate de árbol, mora, lulo, granadilla, etc.

Ocurre lo mismo que con la leche, estos productos van a la capital quedando un pequeño excedente para el consumo interno.

2.7 VÍAS DE COMUNICACIÓN

Vías terrestres:

El municipio cuenta con vías que permiten el fácil acceso a sus alrededores, sobresaliendo, la carretera central que lo comunica con la capital y de esta desprenden unos ramales que conducen a regiones como El Paujil, San Francisco, Bulcaré, municipio de Charta y se prolonga hasta Suratá, California y Vetas.

Gran parte de las veredas de este municipio son cruzadas por carreteras permitiendo un gran desarrollo económico, pecuario y cultural.

Los únicos medios de transporte son los terrestres, la empresa de transportes conocida como la Flota Cáchira, la cual cubre a Suratá, Charta, California, Vetas, Cachirí, Turbay con varias líneas en horarios que satisfacen las necesidades comarcanas; como complemento están los servicios de transporte de vehículos particulares, que llevan la mercancía a la capital y traen el surtido para los establecimientos comerciales.



2.8 FUNCIONES

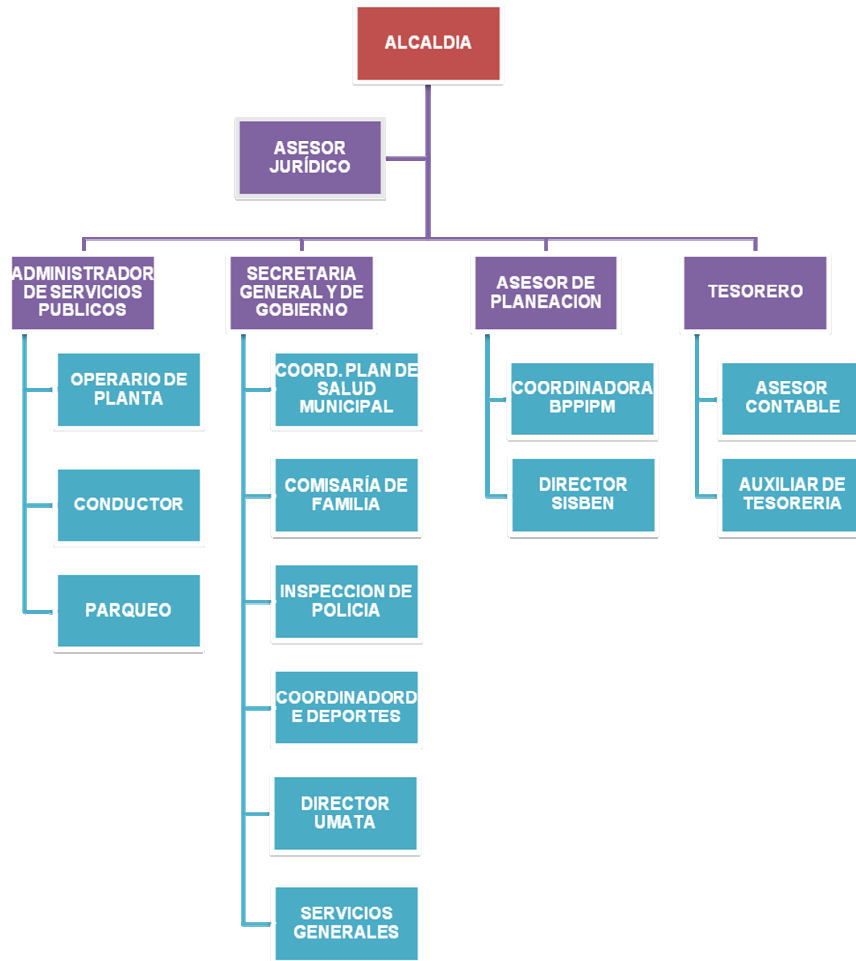
En cumplimiento de su objeto social, la ALCALDÍA MUNICIPAL DE MATANZA está autorizada para desarrollar entre otras, las siguientes actividades:

1. Cumplir y hacer cumplir la constitución, leyes, Decretos de Gobierno, Ordenanzas, y Acuerdos Vigentes.
2. Velar para que el Concejo Municipal se reúna oportunamente, desempeñe los deberes que le corresponden y convocarlo a sesiones extraordinarias cuando sea necesario.
3. Suministra al Concejo Municipal los informes y datos que necesite para el buen desempeño de sus funciones.
4. Presentar oportunamente al Concejo Municipal los Proyectos de Acuerdo que juzgue conveniente para la buena marcha del municipio; en especial sobre los planes y programas que ayuden a la realización del Plan de Desarrollo.
5. Presentar dentro del término legal el proyecto de acuerdo sobre el presupuesto anual de rentas y gastos.
6. Sancionar y Promulgar los acuerdos expedidos por el Concejo Municipal y publicarlos en debida forma, u objetar los que considere inconvenientes o contrarios al ordenamiento jurídico.
7. Conservar el orden público, la tranquilidad y la moralidad en el municipio de conformidad con la ley y con la ayuda de los entes de seguridad.
8. Visitar periódicamente las dependencias administrativas y las obras públicas que se ejecuten en el municipio.
9. Dirigir la acción administrativa del municipio, asegurar el cumplimiento de las funciones y de la prestación de los servicios a su cargo; representarlo administrativa, legal, judicial y extrajudicialmente de acuerdo con la ley.



2.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Estructura Organizacional



Fuente: Autores del proyecto

2.9 MISIÓN

El Municipio de Matanza le corresponde adelantar la Planeación, Gestión, Promoción y articulación de los procesos de desarrollo integral de su territorio en los diferentes sectores, busca a través de la permanente interacción de la comunidad y la administración municipal, efectividad y honestidad en su gestión,



para posicionarlo como un municipio modelo en la calidad de vida de sus habitantes dentro del Núcleo de Desarrollo Provincial Soto Norte.

2.10 VISIÓN

En el año 2020 Matanza será un municipio Agroforestal y productor de agua, educado, justo, pacífico, con una base económica sólida que permita la generación de empleo y mayores oportunidades para el desarrollo de sus comunidades, enfocado en la protección y conservación de su patrimonio cultural y recursos naturales.

3. METODOLOGÍA DEL PROYECTO (FASES O ETAPAS)

El procedimiento metodológico que se empleó para el desarrollo de este trabajo, se describe a continuación:

1. Diagnóstico: Se identificó el estado actual de la entidad respecto a la Norma NTC GP 1000:2004. Se involucraron las siguientes actividades:

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

2. Planificación: Luego de tener identificados los procesos gerenciales, operativos y de apoyo, se realizaron las siguientes actividades:

- Revisión y ajuste de la Misión, Visión y Valores.
- Diseño de la política, objetivos de calidad e indicadores de gestión.
- Organización de grupos primarios, sus integrantes, responsabilidades, plan de trabajo, entre otros.

3. Documentación: El objetivo de esta etapa fue adecuar los documentos existentes y generar los documentos adicionales que eran necesarios, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2004. Involucró las siguientes actividades:

- Construcción de la metodología para la elaboración y el control de los documentos y registros: Guía de elaboración de documentos.



- Revisión de los documentos existentes y diseñar los necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2004.
- Elaboración del Manual de Calidad.

4. Implementación: En esta etapa se realizó la socialización de los documentos y registros elaborados con el fin de que el personal implicado en los procesos de la Alcaldía Municipal de Matanza tuviera conocimiento de ellos y los adoptaran en el desarrollo de sus tareas. Las actividades que se llevaron a cabo en la etapa de implementación fueron las siguientes:

- Desarrollo de actividades de socialización de la documentación en cada proceso.
- Socialización de las directrices del SGC (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad).
- Capacitación en la elaboración de informes, seguimiento de no conformidades, elaboración de acciones preventivas y correctivas, entre otros.
- Realización de ajustes a los documentos en caso de ser necesario.

5. Evaluación: En esta etapa se evaluó el sistema, verificando el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2004. Las actividades que involucraron la evaluación fueron las siguientes:

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

6. Sensibilización y Capacitación: Teniendo en cuenta que un proyecto de estas características involucra a todo el personal de la empresa, resultada



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

4. DIAGNÓSTICO

Esta fase del proyecto tiene como fin conocer el estado actual de la Entidad respecto al grado de aplicación de la Norma NTCGP1000:2004, es fundamental, porque permite conocer que requisitos está cumpliendo la organización, cuales no han sido establecidos e implementados de forma adecuada e incluso los que no han sido tomados en cuenta.

Antes de comenzar todo el proceso, se consideró importante para la realización del proyecto hacer un análisis global de la entidad mediante entrevistas con el personal de las diferentes dependencias, lo cual permitió conocer mas a fondo aspectos relevantes, como la cultura organizacional, dependencias que lo conforman, servicios ofrecidos a la comunidad, documentación y registros existentes además de la normatividad que los rige.

La información es la base sobre la cual se construye dicho diagnóstico, la recolección de la misma, se hará a través de entrevistas y encuestas realizadas a cada uno de los líderes o personal encargado de los diferentes procesos.

Antes de realizar el diagnóstico, se vio la necesidad de capacitar a los funcionarios en los fundamentos generales de la Norma, debido al poco conocimiento e interés que tenían al respecto, esto con el fin de poder comprender los términos asociados en la encuesta a aplicar.

4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

4.1.1 Planificación del diagnóstico. Para poder realizar el diagnóstico de la Entidad se determinaron los objetivos, alcance y agenda a cumplirse, con el fin de obtener la información indispensable; además fueron identificados los funcionarios de diferentes dependencias, claves conocedores de la Entidad y líderes de procesos sobre los cuales iba a hacer aplicada la encuesta, siendo esta última tomada del Departamento Administrativo de la Función Pública. Ver Anexo A.

En la tabla 2. Se encuentran los parámetros establecidos en la planificación del diagnóstico

Tabla 2. Planificación del diagnóstico

PLANIFICACIÓN DEL DIAGNÓSTICO			
Objetivos:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar el formato de Encuesta a aplicar con el fin de conocer el estado actual de la Entidad. ✓ Determinar los funcionarios a encuestar 			
Alcance:			
Aplicar la encuesta a los respectivos funcionarios y analizar los resultados para conocer el grado de aplicabilidad de la norma			
AGENDA			
FECHA	ACTIVIDAD	HORARIO	LUGAR
12/03/09	✓ Entrega de encuestas a los funcionarios y desarrollo de la misma.	8:00 a.m. a 12:00 m	Casa de la Cultura
	✓ Apoyo en la comprensión de terminología relacionada con la encuesta.		
PERSONAL ENCUESTADO			



Funcionarios de las diferentes dependencias entre los que se encuentran:

Tesorería

Planeación

Servicios Públicos

Secretaría General y de Gobierno

Comisaría de Familia

Inspección de Policía

Contratistas y demás Funcionarios

RECURSOS

Personal: Funcionarios de la Alcaldía

Físicos: papelería, lugar de reunión, video beam y refrigerios

Fuente: Autores del proyecto

4.1.2 Ejecución del diagnóstico. En esta etapa se desarrolló la agenda programada del diagnóstico y se recogió la información a través de la encuesta de diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad, y de esta manera se evaluó cualitativamente que tan lejos estaba la Alcaldía de Matanza de alcanzar los requisitos exigidos por la Norma, evaluando tanto su nivel de documentación, como implementación y mejoramiento. En la tabla 3. se muestran los criterios de evaluación definidos para cada uno de los rangos.

Tabla 3. Criterios de evaluación

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

Fuente: Autores del proyecto

Una vez aplicada la encuesta, se realizó la tabulación de las respuestas con el propósito de conocer detalladamente el cumplimiento de cada uno de los numerales de la Norma y los resultados obtenidos se encuentran en la tabla 4.

Tabla 4. Diagnóstico SGC Alcaldía Municipal de Matanza

NUMERAL	PUNTAJE	INTERPRETACIÓN	NUMERAL	PUNTAJE	CUMPLIMIENTO (%)	INTERPRETACIÓN
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1.13	Inadecuado	4.1 Requisitos generales	1.42	28.4	Inadecuado
			4.2 Gestión documental	0.85	17	Inadecuado
% DE CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL: 22.6%						
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	1.07	Inadecuado	5.1 Compromiso de la dirección	0.88	17.6	Inadecuado
			5.2 Enfoque al cliente	1.75	35	Inadecuado
			5.3 Política de Calidad	0.5	10	Inadecuado
			5.4 Planificación	0.65	13	Inadecuado
			5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	2	40	Deficiente
			5.6 Revisión por la dirección	0.625	12.5	Inadecuado



% DE CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL: 21.4%						
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	2.32	Deficiente	6.2 Talento humano	2.3	46	Deficiente
			6.3 Infraestructura	2.47	49.4	Deficiente
			6.4 Ambiente de trabajo	2.2	44	Deficiente
% DE CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL: 46.4%						
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1.31	Inadecuado	7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	1.2	24	Inadecuado
			7.2 Procesos relacionados con el cliente	1.69	33.8	Inadecuado
			7.3 Diseño y desarrollo	1.11	22.2	Inadecuado
			7.4 Adquisición de bienes y servicios	1.72	34.4	Inadecuado
			7.5 Producción y prestación del servicio	1.38	27.6	Inadecuado



			7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	0.75	15	Inadecuado
% DE CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL: 26.2%						
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	0.68	Inadecuado	8.1 Generalidades	0.43	8.6	Inadecuado
			8.2 Seguimiento y medición	0.848	16.96	Inadecuado
			8.3 Control del producto y/o servicio no conforme	0.825	16.5	Inadecuado
			8.4 Análisis de datos	0.6	12	Inadecuado
			8.5 Mejora	0.7	14	Inadecuado
% DE CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL: 13.6%						

Fuente: Autores del proyecto

En la evaluación del diagnóstico para la Alcaldía Municipal de Matanza, el puntaje total se ubicó en el rango inadecuado con valor de 1.3, lo que corresponde a un %26.04

4.1.3 Resultados del diagnóstico. Una vez ejecutado la encuesta del diagnóstico, se analizaron los respectivos resultados, y se identificaron las fortalezas y debilidades con las que contaba inicialmente la Alcaldía. Ver tabla 5.

Tabla 5. Fortalezas y debilidades

FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none">• El diagnóstico permitió identificar las diferencias existentes entre lo que tiene la alcaldía y lo que debería tener frente a los requisitos de la norma.• Se identificó la documentación. Los registros y formatos con los que cuenta la alcaldía actualmente.• Se concluyó la importancia del manejo de la correspondencia para controlar mejor las actividades.• Se concluyó la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad• Se identificó y facilitó las oportunidades de mejora
DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• La alcaldía no ha implementado la ley de archivo lo que dificulta la implementación del sistema• La alcaldía no cuenta con política ni directrices de calidad definidas• En la alcaldía no se controla de manera adecuada la documentación, lo cual no permite una eficiente prestación del servicio.

Fuente: Autores del proyecto

El diagnóstico permitió identificar los aspectos principales con los que contaba la Alcaldía de acuerdo a los requisitos establecidos en cada uno de los numerales de la norma.

A continuación se presenta el estado de la Entidad en cuanto a cada uno de los parámetros determinados por la NTC GP1000:2004



NUMERAL 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- La Alcaldía cuenta con cada una de las dependencias que caracterizan a organizaciones públicas de este tipo, pero debe definir o establecer procesos de manera que puedan ser identificadas y agrupadas las actividades relacionadas entre sí, lográndose adoptar el enfoque basado en procesos con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma.
- La alcaldía no tenía identificados los procesos, ni su secuencia e interacción.
- Aunque la alcaldía cuenta con un plan de desarrollo elaborado por el actual alcalde y su equipo de trabajo, para ejecutarlo en su periodo de gobierno, donde se encuentran indicadores con metas que permiten evaluar los programas ahí formulados, no se lleva control, seguimiento, ni se implementan acciones que permitan identificar el grado de cumplimiento de los mismos para asegurar de esta manera una buena prestación de servicios y de paso lograr satisfacción en la comunidad.
- La alcaldía no cuenta con política de calidad, objetivos de calidad y manual de calidad, definidos ni documentados,
- Se encontraron algunos procedimientos, pero no están actualizados, ni han sido socializados por los funcionarios.
- La alcaldía no cuentan con todos los registros o documentos necesarios que aseguren la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

NUMERAL 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- La alta dirección no tiene implementado ningún sistema de gestión de calidad en la alcaldía, es por esto que actualmente implementa el sistema de gestión de calidad GP 1000 y el MECI.
- La alcaldía no mide el grado de satisfacción del cliente, aunque trata de enfocar sus actividades al cumplimiento del plan de desarrollo enfocado en la comunidad.



- La alcaldía no ha establecido el representante de la dirección para el sistema de gestión de la calidad, así como tampoco se ha establecido canales de comunicación en la alcaldía para el desarrollo eficaz de los procesos.
- No se realizan revisiones por la dirección

NUMERAL 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- La alcaldía no cuenta con manual de funciones actualizado
- No se realizan frecuentemente jornadas de capacitación ni de formación a lo empleados
- El edificio y los espacios de trabajo no son los más apropiados y cómodos para realizar las actividades.
- Aunque en la entidad se goza de un buen ambiente de trabajo, no se realiza un seguimiento al respecto

NUMERAL 7: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- No se han determinado los objetivos de calidad para la prestación de los servicios.
- Existen algunos procedimientos para llevar a cabo la prestación de los servicios, pero no se encuentran actualizados ni han sido difundidos a los funcionarios con el fin de que puedan realizar los respectivos cambios o ajustes para que sean ejecutados y también poder documentar aquellos que no existen y son esenciales por obligatorio cumplimiento legal y acorde con los requisitos exigidos por la norma.
- El departamento de Planeación es el encargado de realizar la planeación, inspección y verificación o Interventoría a las obras para las cuales sea indispensable realizar un control según sea su magnitud, con el fin de dar cumplimiento al cronograma y recursos que fueron asignados para el adecuado desarrollo de las mismas.



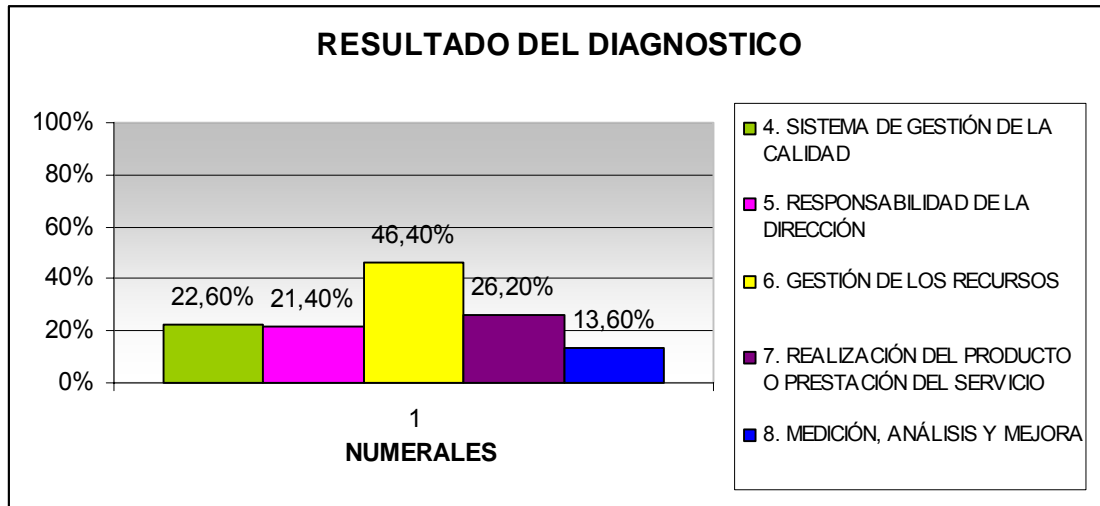
- La Alcaldía no ha determinado e implementado disposiciones eficaces adecuadas para la comunicación con los clientes relativa a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio).
- La Entidad no ha determinado un procedimiento para la evaluación y la re-evaluación de proveedores.
- No se evidenciaron registros correspondientes al control de los dispositivos de seguimiento y medición.

NUMERAL 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- Dentro de la Entidad no existe un proceso de medición, análisis y mejora que permita controlar y evaluar cada una de las actividades desarrolladas para la prestación de los servicios
- No se ha determinado un método para poder medir la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Entidad.
- La Alcaldía no cuenta con un procedimiento para poder llevar a cabo el control de servicio no conforme.
- No están involucradas ni formuladas dentro de la Entidad, acciones a desarrollar que conlleven a lograr una mejora continua.

En La Figura 2 se encuentra reflejado el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los requisitos de la NTC GP1000:2004

Figura 2. Resultado del diagnóstico



A Continuación se muestra en la tabla 6 el tiempo empleado en cada una de las etapas para el desarrollo del proyecto

Tabla 6. Plan de trabajo

ACTIVIDADES	FEB/09	MAR/09	ABR/09	MAY/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SEPT/09
Diagnóstico del S.G.C. en la Alcaldía								
Planificación del S.G.C.								
Documentación del S.G.C.								
Implementación del S.G.C.								
Evaluación del S.G.C.								
Retroalimentación de hallazgos en la auditoría interna								
Informes de avance.								
Capacitación del personal.								
Cronograma de reuniones con el director.								

Fuente: Autores del proyecto

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Prestación de los Servicios Públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, salud, desarrollo económico, social y comunitario, transporte e infraestructura, educación, gestión ambiental y saneamiento ambiental, gestión de recaudo y gasto conforme a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y la ley con el fin de promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir con los demás parámetros que la normatividad vigente le señale encaminada a buscar los fines esenciales del Estado.

5.1 CONFORMACIÓN DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es indispensable contar con un equipo encargado de coordinar y orientar cada una de las actividades necesarias en la implementación del sistema.

En la tabla 7. se encuentran cada una de los funcionarios que conforman el comité de calidad y el equipo de trabajo:

Tabla 7. Equipo de trabajo

EQUIPO DE CALIDAD	INTEGRANTES
Comité MECI-Calidad	Funcionarios pertenecientes a diferentes áreas dentro de la estructura organizacional de la Alcaldía Municipal
Representante de la Dirección	Funcionario designado por el Alcalde quien supervisa y orienta las actividades para el buen funcionamiento del sistema.
Practicantes UIS	Estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Industrial de Santander encargadas de desarrollar cada una de las etapas para la implementación del sistema.
Líderes de procesos	Encargados de supervisar las labores definidas en los procesos y enviar informes de desempeño de cada uno de los procesos.

Fuente: Autores del proyecto

5.1.1 Comité de calidad. Para conformar el comité se expidió la Resolución No.133 de mayo 12 del año 2009 de por medio de la cual se creó el comité de coordinación MECI-Calidad integrado por los siguientes funcionarios:

Tesorero Municipal

Comisario de Familia

Administrador de Servicios Públicos

Inspector de Policía

Coordinador de Deportes

Para el Comité de Calidad, se establecen las siguientes funciones:

- Formular y actualizar el alcance y las directrices de calidad institucional (política y objetivos de calidad)
- Asegurar la conectividad entre los objetivos generales del SGC y los particulares de cada proceso.
- Promover que todo el personal se involucre y comprometa con los procesos de calidad y mejora.
- Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en los procesos de calidad y mejora.
- Difundir el resultado del desempeño de los procesos.
- Impulsar el conocimiento periódico de las necesidades de los clientes y su nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la empresa
- Proponer y promover las acciones necesarias para construir la cultura de Calidad
- Otorgar reconocimiento a los logros obtenidos.



5.1.2 Representante de la dirección. Para asignar el Representante de la dirección se expidió la Resolución No. 136 de Mayo 15 del año 2009. Por la cual se designó como representante de la dirección para la implementación del MECI-Calidad en el municipio al Administrador de Servicios Públicos, el Señor Edgar Navas Rojas.

Para el representante de la dirección, se establecen las siguientes funciones:

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

5.2 PLANTEAMIENTO DE LAS DIRECTRICES ORGANIZACIONALES

5.2.1 Misión. La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una organización porque define lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, lo que pretende hacer y para quién lo va a hacer.

De acuerdo a los criterios mencionados, se realizó una revisión a la misión establecida en el Plan de Desarrollo y se hicieron algunos ajustes con el apoyo de todos los funcionarios.

La misión quedó establecida de la siguiente manera:

Llevar a cabo la Planeación, Gestión, Promoción y articulación de los procesos de desarrollo integral de su territorio en los diferentes sectores, a través de la permanente interacción de la comunidad y la administración municipal, siendo la

efectividad y honestidad clave en su gestión, para lograr posicionarlo como un municipio modelo, dentro del Núcleo de Desarrollo Provincial Soto Norte

5.2.2 Visión. La visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

La visión de la Institución es la siguiente:

En el año 2020 Matanza será un municipio Agroforestal y productor de agua, educado, justo, pacífico, con una base económica sólida que permita la generación de empleo y mayores oportunidades para el desarrollo de sus comunidades, enfocado en la protección y conservación de su patrimonio cultural y recursos naturales.

5.2.3 Política de calidad. La Alcaldía Municipal de Matanza no tenía una política de calidad definida, razón por la cual se elaboró, contando con la participación de los practicantes UIS junto con la asesoría de los integrantes del Comité MECI-Calidad de acuerdo a las directrices de la Institución, y a los requisitos de la Norma NTC GP1000, siendo esta aprobada y socializada a cada uno de los funcionarios.

La política de calidad definida por la Institución fue la siguiente:

La administración Municipal de Matanza es una institución que trabaja por el desarrollo integral para satisfacer las necesidades básicas en salud, educación, saneamiento básico, infraestructura, vivienda, recreación y deportes, propendiendo por el fortalecimiento económico, cultural y social de la comunidad, garantizando la prestación de los servicios de manera oportuna, mediante la aplicación de la normatividad legal vigente, siendo eficaz en la gestión de

proyectos optimizando los recursos disponibles y mejorando continuamente el Sistema de Gestión de Calidad

5.2.4 Objetivos de calidad. Los objetivos de calidad son algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad, se basan en la política de calidad definida por la Institución, se especifican generalmente para los niveles y funciones pertinentes.⁸

De acuerdo a las directrices definidas en la política de calidad se establecieron los objetivos de calidad con el fin de darle cumplimiento, y definir parámetros de control y seguimiento.

Los objetivos de calidad definidos fueron los siguientes:

- Aumentar la cobertura de los servicios básicos, dentro de los que se encuentran Acueducto, alcantarillado y aseo.
- Aumentar la satisfacción de la comunidad a través de la prestación de los servicios.
- Optimizar los recursos disponibles de la Alcaldía
- Desarrollar la gestión de los proyectos eficazmente
- Lograr el mejoramiento continuo en los procesos del sistema

5.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

La Alcaldía Municipal de Matanza no tenía identificado los procesos, ya que su funcionamiento se basaba en el desarrollo de las actividades de cada dependencia, sin ejercer control o supervisión de sus tareas.

Después de haber conocido las características de cada dependencia, los funcionarios que la conforman, el tipo de servicio prestado, entre otros, las

⁸ Norma Técnica de calidad NTCGP 1000:2004

estudiantes UIS junto con el apoyo del comité de calidad definieron los procesos y la categoría correspondiente (estratégico, misional, de apoyo y de evaluación) y la interacción entre los mismos.

El mapa de procesos quedó definido como aparece en la Figura 3

Figura 3. Mapa de Procesos



En la figura se observan las siguientes categorías:



Procesos Estratégicos⁹: Son aquellos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección, y principalmente al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.

- **Planeamiento y Direccionamiento Estratégico:** Este proceso se basa fundamentalmente en la planificación de cada una de las actividades en los diferentes procesos que se manejan en la alcaldía, asimismo gestionar y ejecutar proyectos con el fin de lograr un mayor desarrollo, y de esta forma alcanzar un mayor posicionamiento del municipio.

Procesos misionales¹⁰: Son aquellos procesos ligados directamente con la prestación del servicio.

- **Gestión de Desarrollo económico, Social y Comunitario:** Este proceso se encarga de brindar apoyo a la comunidad, mediante acciones que permiten su desarrollo económico mediante la asistencia técnica, turismo, además de velar por la defensa de sus derechos y deberes con el fin de mejorar su calidad de vida, junto con actividades de recreación y deportes y acceso a información que permita el desarrollo cognitivo.
- **Gestión de Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo:** Este proceso permite garantizar la prestación eficaz de los servicios que la comunidad requiere para su bienestar; además realiza un control y seguimiento de la maquinaria que posee para la prestación de los servicios.
- **Gestión Ambiental y saneamiento ambiental:** Este proceso se encarga de velar por el cumplimiento de las normas ambientales vigentes, y a su vez proteger a la comunidad de los riesgos causados por la contaminación.
- **Gestión de Salud:** Este proceso esta orientado a contribuir al desarrollo social del Municipio, mejorando la calidad de vida y reduciendo la

⁹ Tomado de www.centrosdeexcelencia.com

¹⁰ Tomado de [/www.centrosdeexcelencia.com](http://www.centrosdeexcelencia.com)



morbilidad, la mortalidad, la incapacidad, el dolor y la angustia evitable en la población usuaria en la medida que esto esté a su alcance.

- **Gestión de Educación:** este proceso realiza actividades enfocadas a velar por la disminución de los índices de analfabetismo y deserción escolar, mediante el apoyo en aspectos como la alimentación y transporte Escolar.
- **Gestión de Transporte e Infraestructura:** Este proceso hace referencia a las redes viales y al estado de los predios con las que cuenta el municipio.
- **Gestión de Recaudo y gasto:** Este proceso contiene los movimientos e informes financieros, además de garantizar de manera correcta y oportuna la liquidación y recaudo de los impuestos y demás rentas municipales de acuerdo a la normatividad vigente, que maneja el Municipio.

Procesos de Apoyo¹¹: Son aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a proceso relacionados con recursos y mediciones.

- **Gestión de Recurso Humano:** Este proceso se encarga de garantizar un manejo de personal competente, gestionando las acciones necesarias que implican su vinculación y permanencia como funcionarios de la Alcaldía.
- **Gestión de Contratación y Compras:** Este proceso permite gestionar de forma oportuna la provisión de los bienes y elementos requeridos por las dependencias municipales, y las actividades pertinentes involucradas en la contratación del personal.
- **Gestión de Información:** Proceso encargado de que la comunicación entre la alcaldía, funcionarios y la comunidad sea clara, oportuna y pertinente, además de permitir el manejo adecuado de toda la documentación necesaria, en cada uno de los procesos conformados de acuerdo a las actividades y a los requisitos de norma.

Procesos de Evaluación¹²: Son aquellos que permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora.

¹¹ Tomado de /www.centrosdeexcelencia.com

- Control de Gestión: Este proceso se encarga de evaluar y controlar todas las actividades del Municipio que afectan la calidad y el desempeño de sus servicios.

Como se observa, el mapa de procesos definido cumple con el modelo del Sistema de Gestión de calidad basado en procesos, establecido en la NTC GP 1000 en el cual los clientes juegan un papel significativo para la definición de los requisitos de la Institución.

5.4 INDICADORES DE GESTIÓN

El desempeño de una empresa debe medirse en términos de resultados, los resultados se expresan en índices de gestión, a su vez los índices de gestión son una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia. En otras palabras es la relación entre las metas u objetivos y los resultados.

Los indicadores de gestión se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.¹³

Los indicadores de gestión formulados para el Sistema de Gestión de la Calidad fueron tomados del Plan de Desarrollo para la vigencia actual (2008- 2011) y se encuentran en la tabla 8.

¹² Tomado de www.centrosdeexcelencia.com

¹³ Tomado de www.virtual.unal.edu.co



Tabla 8. Indicadores objetivos de calidad

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR		META	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
		NOMBRE	OBJETIVO				
La administración Municipal de Matanza es una institución que trabaja por el desarrollo integral para satisfacer las necesidades básicas en salud, educación, saneamiento básico, infraestructura, vivienda, recreación y deportes	Aumentar la cobertura de los servicios básicos, dentro de los que se encuentran Acueducto, alcantarillado y aseo	DESERSIÓN ESCOLAR	Disminuir la Tasa de deserción escolar Anual	2%	(Número de niños y jóvenes matriculados en el sistema educativo oficial / Total niños y Jóvenes que terminan el año escolar) x 100	Anual	Personal encargado
		COBERTURA DE ASEO	Aumentar, mantener y mejorar las coberturas de los servicios aseo y obras de saneamiento básico garantizando la construcción, ampliación, rehabilitación y mejoramiento de la infraestructura	100%	(No. de usuarios beneficiados con recolección de residuos sólidos / total usuarios zona urbana) x 100	Anual	Administrador de servicios públicos
		COBERTURA DE ALCANTARILLADO	Aumentar, mantener y mejorar las coberturas de los servicios aseo y obras de saneamiento básico garantizando la construcción, ampliación, rehabilitación y	100%	No. de viviendas conectadas al sistema de alcantarillado zona rural (Centros poblados) / total viviendas ubicadas zona rural (Centros poblados) x 100	Anual	Administrador de servicios públicos



			mejoramiento de la infraestructura				
		COBERTURA DE ACUEDUCTO	Aumentar, mantener y mejorar las coberturas de los servicios de agua potable y acueducto garantizando la construcción, ampliación, rehabilitación y mejoramiento de la infraestructura.	100%	(No. de viviendas (usuarios) con conexión al servicio de acueducto zona urbana / Total viviendas zona urbana) x 100	Anual	Administrador de servicios públicos
		REGIMEN SUBSIDIADO	Aumentar la cobertura de afiliación régimen subsidiado (Niveles sisben 1 y 2)	100%	Número de habitantes (Niveles sisben 1 y 2) afiliados al Régimen Subsidiado / Total habitantes (Niveles sisben 1 y 2) x 100	Trimestral	Coordinador Sisben
Garantizando la prestación de los servicios de manera oportuna	Aumentar la satisfacción de la comunidad a través de la prestación de los servicios	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	Permite determinar la atención eficaz de las quejas y reclamos de la comunidad	90%	(Número de quejas y/o reclamos atendidos dentro del termino establecido/ Número de quejas y/o reclamos recibidos) x100	Trimestral	Oficina control de gestion

Siendo eficaz en la gestión de proyectos	Desarrollar la gestión de los proyectos eficazmente	PROYECTOS VIABILIZADOS Y CON ASIGNACION DE RECURSOS	Permite medir la eficacia de la gestión	100%	(Proyectos viabilizados / Proyectos formulados) x 100	Anual	Profesional encargado del banco de proyecto
		ASIGNACIÓN RECURSOS	Permite medir la eficiencia y eficacia de la gestión	100%	(Recursos asignados / Recursos solicitados) x 100	Anual	Profesional encargado del banco de proyecto
Optimizando los recursos disponibles	Optimizar los recursos disponibles de la Alcaldía	INVERSIÓN	Fomentar la inversión en el municipio	100%	(Recursos destinados a inversión / Recursos destinados a gastos de inversión) x 100	Anual	Tesorero
Mejorando continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.	Lograr el mejoramiento continuo en los procesos del sistema	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	Permite determinar el cumplimiento de acciones de mejora realizadas	90%	(Número de mejoras implementadas en su totalidad / Número de mejoras formuladas) x 100	Trimestral	Oficina control de gestión

Fuente: Autores del proyecto



6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad la documentación representa un factor clave ya que uno de los problemas que más se presentan en las organizaciones, se da cuando cada una de las actividades son ejecutadas desde el punto de vista de la persona que las realiza, sin seguir un estándar, trayendo así como consecuencia resultados totalmente distintos en cada uno de los servicios prestados.

Se inició esta etapa con la revisión de la documentación existente en cada una de las actividades. Durante el recorrido a cada dependencia se tomó nota de cómo se realizaban las diferentes labores identificando cada uno de los pasos con los respectivos responsables, registros y formatos empleados en la ejecución de los mismos, además permitió establecer la necesidad de crear o modificar nuevos formatos y registros que permitieran evidenciar las actividades realizadas por los funcionarios.

La Alcaldía contaba con un manual de procedimientos que fue elaborado en el año 2006 donde estaban descritas algunas de las actividades que se realizaban en ciertas dependencias, siendo importante validar de acuerdo a la información recolectada algunos de los procedimientos que allí se encontraban ya descritos con el fin de actualizar o corregir la información de manera que pudiera ser utilizada como guía para realizar algunos de los procedimientos pertinentes

6.1 DISEÑO Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Para la elaboración de los documentos se estableció una guía (GU-INF-01) que permite conocer cada uno de los parámetros exigidos por la norma y cuyo objetivo es definir los lineamientos para la elaboración y presentación de los documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Matanza.

Esta guía se encuentra evidenciada en el Anexo B

6.2 DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC GP1000:2004

6.2.1 Manual de calidad. Según lo señalado en el numeral 4.2.2 se debe establecer y mantener un manual de calidad, donde se especifica la misión y visión de la entidad con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política, exponiendo además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad

Es un documento en el cual la Organización establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma y de él se derivan caracterizaciones, Procedimientos, Formatos. etc. El diseño de este documento se evidencia en el Anexo C.

6.2.2. Manual de funciones. Con el propósito de establecer mejor los cargos en la entidad y de esta manera cumplir el numeral 6.4 de la norma técnica de calidad, las estudiantes UIS junto con los funcionarios respectivos realizaron la actualización del manual, ingresando los cargos que hacían falta y estructurando el documento con la educación, formación, habilidades y experiencias exigidas para el mismo.

6.2.3 Caracterización de los procesos. Una caracterización es un documento que describe las características generales de cada proceso y tiene como objetivo conocer a nivel macro las actividades que allí se ejecutan, clientes, proveedores, y cada una de sus respectivas entradas y salidas.

De acuerdo a los parámetros establecidos por la norma, se diseñó un formato que contiene cada una de las actividades desarrolladas en los procesos teniendo en cuenta el ciclo PHVA, su contenido fue establecido por los practicantes UIS y se encuentra descrito en la tabla 9

Tabla 9. Contenido del formato de caracterización

PROCESO	Se referencia el nombre del proceso a describir
OBJETIVO	Define el propósito general del proceso
ALCANCE	Describe a nivel macro en donde inicia y en donde termina el proceso, es decir, la cobertura de las actividades que lo comprenden
PROVEEDORES	Organización o persona que proporciona un producto. Pueden ser entes externos u procesos internos.
ENTRADAS	Información, documentos o elementos necesarios para desarrollar las actividades propias del proceso.
ACTIVIDADES	Conjunto de transformaciones que se llevan a cabo sobre las entradas del proceso y que generan salidas.
SALIDAS	Información, documentos o elementos transformados requeridos en otras actividades propias o de otros procesos
CLIENTES	Organización o persona que recibe un producto. Pueden ser clientes y entes externos u procesos internos.
RECURSOS	Recursos requeridos para el proceso dentro de los que se encuentran físicos y humanos.
RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> • El líder del proceso: Cargo de mayor implicación y directo responsable del proceso • Colaboradores (Cargos que apoyan la gestión y desarrollo de las actividades del líder del proceso)
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiario: requisitos y lineamientos de los beneficiarios aplicables al proceso. • Legales y reglamentarios: reglamentación y normatividad tanto interna como externa



	<p>aplicables al proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • NTC GP1000:2004: requisitos de la norma aplicables al proceso
MEDICIÓN DEL PROCESO	Se definen los indicadores formulados para poder llevar el control y la evaluación del proceso
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	Se definen las actividades realizadas para llevar a cabo dicha labor.
REGISTROS DEL PROCESO	Documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas del proceso y se encuentran en el Listado Maestro de Registros
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Documentos internos y externos que aplican para el desarrollo de las actividades del proceso.

Los formatos de las caracterizaciones se encuentran evidenciados en el Anexo D

6.2.4 Procedimientos. El procedimiento es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, además permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, requerimientos y a los funcionarios responsables de su ejecución.

Por lo anterior, y tratando de lograr unificar las actividades y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo, aumentando de esta manera la eficiencia de los funcionarios, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo, se diseño un formato que contiene cada una de las actividades, con sus responsables, su contenido y forma fue establecido por los practicantes UIS, y se encuentra descrito en la tabla 10

Tabla 10. Contenido del formato de un procedimiento

PROCEDIMIENTO	Se referencia el nombre del procedimiento a describir
CONTROL DE DOCUMENTOS	Indica el nombre del funcionario que revisó y aprobó el documento.
CONTROL DE CAMBIOS	Permite llevar control de los cambios que se realicen a los documentos.
TABLA DE CONTENIDO	Indica los diferentes ítems que contiene el procedimiento.
OBJETIVO	Define el propósito general del procedimiento
ALCANCE	Describe a nivel macro en donde inicia y en donde termina el procedimiento, es decir, la cobertura de las actividades que lo comprenden
RESPONSABLES	Funcionarios que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases
DEFINICIONES	Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del procedimiento.
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, señalando los responsables de llevarlas a cabo
ACTIVIDAD	Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento.
DESCRIPCIÓN	Descripción detallada de la actividad a desarrollar
RESPONSABLE	Identificación de responsable por actividad
REGISTRO	Descripción de los documentos utilizados en el desarrollo del proceso



NORMATIVIDAD Y REFERENCIAS DOCUMENTALES	Documentos internos y externos que aplican para el desarrollo de las actividades del proceso.
CONTROL DE REGISTROS	Permite llevar control de los registros que intervienen en el procedimiento.

El formato se encuentra evidenciado en el Anexo E

6.2.5 Procedimientos exigidos por la NTC GP1000:2004. Un procedimiento es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar las actividades eficazmente.

Fueron elaborados los procedimientos en base a los requisitos exigidos por la norma, a continuación se encuentran cada uno de los procedimientos y una breve descripción de los mismos:

Control de documentos (PRO-INF-02 y PRO-INF-03) : se elabora con el fin de establecer ciertos parámetros que permitan identificar los pasos a seguir para la elaboración, revisión y aprobación de documentos, al igual que la actualización y el retiro de los mismos cuando se consideren obsoletos, con el fin de cumplir con cada uno de los requisitos establecidos por la norma. Cada proceso cuenta con un listado Maestro de Documentos internos y externos, aplicables a las actividades desarrolladas en el mismo.

Control de Registros (PRO-INF-01): establece cada uno de los pasos que se deben realizar para llevar a cabo la identificación, el almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad que demuestren el cumplimiento de los requisitos de la Norma. En el listado maestro de Registros se encuentran cada una de las especificaciones requeridas.

Auditoría Interna (PRO-CG-01): establece cada uno de los pasos a realizar con el fin de evaluar si el sistema de gestión de calidad es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma, los requisitos establecidos por la Entidad y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Control de producto y/o servicio no conforme (PRO-CG-02): establece cada uno de los pasos a seguir para realizar el control y la identificación pertinente del producto y/o servicio no conforme con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional, mediante la determinación o ejecución de acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

Acciones preventivas y Correctivas (PRO-CG-03): establece cada uno de los pasos, que permiten determinar el conjunto de acciones a tomar con el fin de eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable o de de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

6.2.6 Documentación del sistema por procesos

En esta etapa se realizó todo tipo de documentación que era indispensable en cada uno de los procesos, contribuyendo al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma para la implementación del sistema de gestión de calidad.

En la tabla 11 se muestra los diferentes tipos de documentos elaborados para cada uno de los procesos.

Tabla 11. Documentación establecida

PLANEAMIENTO Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO
Objetivo: Gestionar y ejecutar actividades encaminadas al cumplimiento del plan de desarrollo y el esquema de ordenamiento territorial, para lograr la eficiencia y eficacia de las acciones establecidas en cada uno de los procesos de la alcaldía
PROCEDIMIENTOS
PRO-PD-01 BANCO DE PROYECTOS
PRO-PD-02 PARA SEGUIMIENTO AL PLAN DE DESARROLLO Y PLAN INDICATIVO
PRO-PD-03 PLAN OPER. ANUAL DE INVERSIONES
PRO-PD-04 MOD. PLAN DE DESARROLLO
PRO-PD-05 ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMPRAS
FORMATOS
FOR-PD-01 INFORME EJECUTIVO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
FOR-PD-02 FORMATO ACTA REUNIÓN
FOR-PD-03 ACTA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES
GESTIÓN DE SALUD
Objetivo: Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito
PROCEDIMIENTOS
PRO-SA-01 VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA
PRO-SA-02 DIAGNÓSTICO
PRO-SA-02 DIAGNÓSTICO
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES
GESTIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
Objetivo: Planear, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar las operaciones de orden técnico a fin de asegurar una adecuada prestación de todos los servicios y realizar actividades que permitan conservar en buen estado la maquinaria con la que cuenta el municipio
PROCEDIMIENTOS

PRO-SER-01 INSTALACION SERV. PUB.
PRO-SER-02 PROGRAMACION PARQUE AUTOMOTOR
PRO-SER-03 DESEMBOLSO SUBSIDIOS
PRO-SER-04 FACTURACIÓN Y PAGO FINAL
PRO- SER-05 REVISIÓN DE ESTRATIFICACIÓN
FORMATOS
FOR. COMUNICACIÓN
FOR. ORDEN DE TRABAJO
FOR. PROGRAMACIÓN VOLQUETA
FOR-SER-01 RECEPCION DE COMBUSTIBLES
FOR-SER-02 VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO
FOR-SER-03 ACTA DE ENTREGA DE MATERIALES
FOR-SER-04 REQUERIMIENTO DE MATERIAL
FOR-SER-05 CONTROL DE COMBUSTIBLES DE LA MAQ.
FOR-SER-06 SOLICITUD DE INSTALACION SERVICIOS PÚBLICOS
FOR-SER-07 DE CONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO PRESTADO
FOR-SER-08 ORDEN DE ENTREGA
FOR-SER-09 CONTROL DE COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y OTROS
FOR-SER-10 PROGRAMACIÓN
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES
GESTIÓN DE RECAUDO Y GASTO
Objetivo: Administrar eficientemente los recursos financieros de la alcaldía municipal
PROCEDIMIENTOS
PRO - RG - 01 ELABORACIÓN Y LIQUIDACION PAZ Y SALVO I.P.U
PRO - RG - 02 INGRESOS POR CAJA RECIBOS M1
PRO - RG - 03 PARA EGRESOS POR RETEFUENTE
PRO - RG - 04 MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO
PRO - RG - 05 EMISION DEL CDP FINAL

PRO - RG - 06 IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO
PRO - RG - 07 ELABORACIÓN DEL PAC
PRO - RG - 08 EMISIÓN DEL CRP
PRO - RG - 09 IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PRO - RG - 10 CONTABILIDAD DE INGRESOS
PRO - RG - 11 CONFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL PRESUPUESTO
PRO - RG - 12 REGISTRO Y PAGO DE APORTES A SALUD, PENSION Y RIESGOS
PRO - RG - 13 CONSTITUCIÓN DE RESERVAS PRESUPUESTALES
PRO - RG - 14 CONTABILIDAD DE EGRESOS
PRO - RG - 15 PARA RESTITUCION DE CHEQUES
PRO - RG - 16 ELABORACIÓN DEL PLAN FINANCIERO
PRO - RG - 17 PRESCRIPCIÓN DE DEUDA
FORMATOS
FOR-RG-01 SOLICITUD CDP Y CRP
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES
GESTIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL Y COMUNITARIO
Objetivo: Promover el desarrollo integral de la comunidad, ejecutando acciones en participación ciudadana y equidad contribuyendo a la promoción social, brindando ayuda y orientación psicológica y jurídica a las familias del municipio en aras de mantener la unidad y bienestar de los miembros de cada una de éstas, además de crear condiciones que mejoren el desempeño y la sostenibilidad de la economía del municipio.
PROCEDIMIENTOS
PRO-DES-01 PRO. ORDINARIO CIVIL DE POLICIA
PRO-DES-02 VERBAL CIVIL DE POLICIA
PRO-DES-03 PROCED. ABREVIADO
PRO-DES-04 PARA ACCIDENTES DE TRÁNSITO
PRO-DES-05 INSPECCION DE PESOS Y MEDIDAS
PRO-DES-06. SOLICITUDES EXTRAPROCESO
PRO-DES-07 RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

PRO-DES-08. PRÉSTAMO DE LIBROS
PRO-DES-09 PROMOCIÓN EVENTOS CULTURALES Y TURISTICOS
PRO-DES-10 PROMOCIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS
PRO-DES-11 ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA
FORMATOS
FOR-DES-01 ACTA DE INMOVILIZACIÓN DE VEHÍCULO
FOR-DES-02 INVENTARIO DE MOTOCICLETA
FOR-DES-03 ACTA DE INVENTARIO DE VEHÍCULO
FOR-DES-04 FORMATO INSPECCIÓN
FOR-DES-05 SOLICITUD MEDIDA DE PROTECCIÓN
FOR-DES-06 SOLICITUD APOYO POLICIAL
FOR-DES-07 CITACIÓN PROCESO POR SOLICITUD DE MEDIDA DE PROTECCIÓN
FOR-DES-08 DESCARGOS DEL REQUERIDO
FOR-DES-09 DILIGENCIA DE RECEPCION DE INFORMACIÓN
FOR-DES-10 RECONOCIMIENTO MEDICO LEGAL
FOR-DES-11 CITACION TESTIGOS
FOR-DES-12 INFORME DE ACTIVIDADES
FOR-DES-13 PROGRAMACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS
FOR-DES-14 PLANILLA DE MICROFUTBOL
FOR-DES-15 PLANILLA JUEGO FÚTBOL
FOR-DES-16 CONTROL DE PRÉSTAMOS DE LIBROS
FOR-DES-17 PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES BIBLIOTECA
FOR-DES-18 SEGUIMIENTO DE LECTURA PERSONAL
FOR-DES-19 FORMATO ENTREGA DE LIBROS
FOR-DES-20 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ASISTENCIA TEC.
FOR-DES-21 EVALUACIONES ACTIVIDADES
FOR-DES-22 BOLETA DE CITACIÓN
FOR-DES-23 PERDIDA DE DOCUMENTO
FOR-DES-24 SOLICITUD DE SERVICIO DE ASISTENCIA TEC.

FOR-DES-25 INFORME DE ASISTENCIA TÉCNICA
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES
GESTIÓN DE EDUCACIÓN
Objetivo: Ofrecer a los estudiantes el servicio de transporte escolar y alimentación con el fin de brindarles apoyo para su bienestar
PROCEDIMIENTOS
PRO-EDU-01 INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE RESTAURANTES ESCOLARES
PRO-EDU- 02 SUBSIDIO ALIMENTACIÓN ESCOLAR
PRO-EDU-03 DOTACIÓN ESCOLAR
FORMATOS
FOR-EDU-01 ASISTENCIA TRANSPORTE ESCOLAR
FOR-EDU-02 SEGUIMIENTO A RESTAURANTES ESCOLARES
FOR-EDU-03 ASISTENCIA RESTAURANTE ESCOLAR
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES
GESTIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA
Objetivo: Establecer actividades que permitan el sostenimiento y desarrollo del sistema vial y de transporte así como la infraestructura con la que cuenta el municipio.
PROCEDIMIENTOS
PRO-TI-01 INTERVENTORÍA
PRO-TI-02 CERTIFICADO DESENGLOBE
PRO-TI-03 CERTIFICADO DE ESTRATO
PRO-TI-04 CERTIFICADO DE NOMENCLATURA
PRO-TI-05 CERTIFICADO NORMA URBANÍSTICA
PRO-TI-06 LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN Y DE FUNCIONAMIENTO
PRO-TI-07 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
FORMATOS
FOR-TI-01 FORMULARIO UNICO
FOR-TI-02 SOLICITUD DE NORMA URBANÍSTICA

FOR-TI-03 CERTIFICADO DE NOMENCLATURA
FOR-TI-04 RECONOCIMIENTO DE VIVIENDA
FOR-TI-05 CERTIFICADO DE ESTRATO
FOR-TI-06 FORMATO DE EXCAVACIÓN
FOR-TI-07 CERTIFICADO DE MEMORIAL DE RESPONSABILIDADES
FOR-TI-08 ESTRATIFICACIÓN
FOR-TI-09 FICHA TÉCNICA
FOR-TI-10 SOLICITUD LICENCIAS
FOR-TI-11 REQUERIMIENTO DE MANTENIMIENTO
FOR-TI-12 DE CONFORMIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES
GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SANEAMIENTO AMBIENTAL
Objetivo: Establecer políticas y ejecutar actividades que permitan el manejo sostenible del territorio, relacionadas con las diferentes amenazas y riesgos que se han detectado en el aspecto ambiental
PROCEDIMIENTOS
PRO-AMB-01 DEGUELLO
PRO-AMB-02 VIGILANCIA Y CONTROL AMBIENTAL
FORMATOS
FOR-AMB-01 CERTIFICADO USO DEL SUELO
FOR-AMB-02 LICENCIA DE SACRIFICIO
FOR-AMB-03 LICENCIA DE SACRIFICIO DE GANADO MAYOR
FOR-AMB-04 MARCA DE GANADO
FOR-AMB-05 SOLICITUD USO DE SUELO
FOR-AMB-06 SENSIBILIZACION AMBIENTAL
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS
Objetivo: Adquirir los bienes y servicios que demanda la alcaldía municipal, cumpliendo con la

normatividad legal vigente y bajo parámetros de eficiencia, calidad y transparencia
PROCEDIMIENTOS
PRO-CC-01 LICITACIÓN PÚBLICA
PRO-CC-02 SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTIA
PRO-CC-03 CONTRATACIÓN CONCURSO
PRO-CC-04 LICITACIÓN PÚBLICA CON SUBASTA INVERSA
PRO-CC-05 CONTRATACIÓN CONCURSO CON PRECALIFICACIÓN
PRO-CC-06 SELECCIÓN ABREVIADA BSCTUCUS
PRO-CC-07 ELABORACIÓN DE LA ORDEN DE PAGO
FORMATOS
FOR-CC-01 ESTUDIO DE CONVENENCIA Y OPORTUNIDAD
FOR-CC-02 ORDEN DE PAGO
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES
GESTIÓN DE RECURSO HUMANO
Objetivo: Administrar el recurso humano de la alcaldía aplicando normas y políticas vigentes, de carácter laboral, administrativo y disciplinario, para optimizar la prestación del servicio público
PROCEDIMIENTOS
PRO-RH-01 LEGALIZACIÓN DE AVANCES PARA VIÁTICOS
PRO-RH-02 SOLICITUD DE LICENCIAS POR MATERNIDAD Y ENFERMEDAD
PRO-RH-03 SOLICITUD DE VACACIONES
PRO-RH-04 SOLICITUD DE PERMISOS
PRO-RH-05 SOLICITUD DEL CERTIFICADO LABORAL
PRO-RH-06 DELEGACIÓN DE FUNCIONES
PRO-RH-07 POSESIÓN DE FUNCIONARIOS
PRO-RH-08 SOLICITUD DE ENCARGOS O COMISIONES
PRO-RH-09 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
PRO-RH-10 DE CAPACITACIÓN
PRO-DES-11 FORMACIÓN FUNCIONARIOS

PRO-DES-12 SELECCIÓN DE PERSONAL
PRO-RH-13 INDUCCIÓN
FORMATOS
FOR-RH-01 FORMATO DE ASISTENCIA
FOR-RH-02 ENTREVISTA
FOR-RH-03 PLAN DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN
FOR-RH-04 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
FOR-RH-05 EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN
FOR-RH-06 ANEXOS DE CAPACITACIÓN
FOR-RH-07 CONVOCATORIA PÚBLICA
FOR-RH-08 SOLICITUD INSCRIPCIÓN DE ASPIRANTES
FOR-RH-09 EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN
FOR-RH-10 INDUCCIÓN AL CARGO
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES
GESTIÓN DE INFORMACIÓN
Objetivo: Comunicar e informar oportunamente al personal de la alcaldía y a la comunidad en general, el acontecer del municipio, y facilitar la administración y conservación de la documentación producida y recibida por la alcaldía, a través de actividades administrativas y técnicas orientadas a su planeación, manejo y organización.
PROCEDIMIENTOS
PRO-INF-01 CONTROL DE REGISTROS MATANZA
PRO-INF-02 CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS
PRO-INF-03 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS
PRO-INF-04 CORRESPONDENCIA RECIBIDA
PRO-INF-05 CORRESPONDENCIA ENVIADA
FORMATOS
FOR. ACTA
FOR. CARTA
FOR. CIRCULAR

FOR. DECRETO
FOR. RESOLUCIÓN
FOR-INF-01 ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS
FOR-INF-02 RELACIÓN DE PRESTAMO DOC
FOR-INF-03 CONTROL REVISION DOC
FOR-INF-04 SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS
FOR-INF-05 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL
FOR-RH-06 FORMATO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA
FOR-RH-07 FORMATO DE CORRESPONDENCIA ENVIADA
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES
GUÍA
GU-INF-01 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS
CONTROL DE GESTIÓN
Objetivo: Determinar acciones correctivas, preventivas y de mejora en cada uno de los procesos según los datos obtenidos a través del análisis de desempeño con el fin de lograr el mejoramiento continuo, a través de la eficiencia, eficacia y efectividad.
PROCEDIMIENTOS
PRO-CG-01 AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
PRO-CG-02 CONTROL DE PROD O SERV NO CONFORME
PRO-CG-03 ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS
PRO-CG-04 .PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
FORMATOS
FOR-CG-01 ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS
FOR-CG-02 HOJA DE VIDA INDICADORES PROCESO
FOR-CG-02 HOJA DE VIDA INDICADORES OBJ. DE CALIDAD
FOR-CG-03. PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS
FOR-CG-04 ACTA DE CIERRE
FOR-CG-05 RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
FOR-CG-06 ACCIONES DE MEJORA

FOR-CG-07 ACTA DE APERTURA
FOR-CG-08 CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO ACCIONES
FOR-CG-09 MAPA DE RIESGO
FOR-CG-10 LISTA DE VERIFICACIÓN
FOR-CG-11 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
FOR-CG-12 PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS
FOR-CG-13 REGISTRO DE HALLAZGO
FOR-CG-14 HOJA DE VIDA INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD
FOR-CG-15 CONTROL ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
FOR-CG-16 EXPOSICION AL RIESGOS
FOR-CG-17 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
FOR-CG-18 CONTROL PQRS
FOR-CG-19 PLAN DE MEJORAMIENTO
FOR-CG-20 SEGUIMIENTO PROD NO CONFORME
FOR-CG-21 INFORME DE DESEMPEÑO TRIMESTRAL
FOR-CG-22 SATISFACCION DEL CLIENTE
FICHA TÉCNICA
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES PROCESO
FT-CG-01 FICHA TÉCNICA INDICADORES OBJ. DE CALIDAD
GUÍA
GU-CG-01 GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES
GU-CG-02 GUÍA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Fuente: Autores del proyecto

7. IMPLEMENTACIÓN

Esta etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2004 para la alcaldía municipal de matanza, inicia con la sensibilización, siguiendo con la socialización de los lineamientos del sistema, la divulgación y aplicación del soporte documental elaborado o corregido por los dueños de los procesos y por último el diligenciamiento y conservación de los registros que sirven como mecanismos de control y evidencia de ejecución de las actividades del proceso, con el fin de llevar a cabo la formación de la totalidad de los servidores públicos de la entidad acerca del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la adopción gradual de los procesos y procedimientos definidos.

El proceso de sensibilización y socialización de las directrices y lineamientos del sistema y del soporte documental se realizó de manera autónoma para cada uno de los procesos y funcionarios involucrados

7.1 ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN

Es importante que los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Matanza conocieran y participaran activamente en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad, por ello durante esta etapa se requirió la ejecución de actividades de sensibilización con el fin de concientizarlos sobre la importancia que tiene darle un manejo adecuado al Sistema y realizar el respectivo seguimiento al mismo, logrando que el funcionario pueda identificar como contribuye desde el desarrollo de sus tareas en su puesto de trabajo, al cumplimiento de las directrices establecidas por la Entidad.

Dichas actividades fueron llevadas a cabo en la Biblioteca del Municipio, en espacios permitidos por el Señor Alcalde contando con medios Audiovisuales para

dar a conocer el contenido de las charlas y lograr una mayor dinámica permitiendo la participación de los funcionarios en los temas socializados.

7.2 SOCIALIZACIÓN DE LAS DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS DEL SISTEMA

A través de reuniones realizadas se dieron a conocer la política de calidad, los objetivos de calidad, el mapa de procesos y la definición de cada uno, con el fin de familiarizar a los funcionarios con el sistema de manera que pudiesen conocer como se encuentra conformado, a qué proceso pertenecen y cuál es el papel que desempeña cada uno dentro de los lineamientos establecidos.

Se determinó situar en un lugar visible dentro de las instalaciones de la Alcaldía, la política de Calidad, misión y visión, con el fin de dar a conocer a la comunidad y personas que diariamente frecuentan la entidad, el propósito de la organización.

Con el fin de que los funcionarios tuvieran permanente contacto con las directrices, a cada una de las Oficinas se les distribuyó un portalápiz y se estableció en cada uno de los equipos de cómputo un fondo de Escritorio donde se encuentran expuestas las mismas.

7.3 DIVULGACIÓN DE LAS CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Antes de elaborar las caracterizaciones y procedimientos correspondientes a cada uno de los procesos, se llevó a cabo la recolección de la información mediante reuniones con cada uno de los funcionarios pertenecientes a la Alcaldía con el fin de conocer las actividades realizadas en cada una de las dependencias y organizarlas de acuerdo a los procesos que fueron definidos para ser registradas dentro de los formatos diseñados.



Una vez fueron expuestos a los funcionarios los ítems que hacían parte de cada formato y dadas las especificaciones respecto al contenido de cada campo se dieron a conocer tanto las caracterizaciones como procedimientos que fueron elaborados en base a la información suministrada por ellos mismos, para ser revisados, realizar los respectivos cambios que fueran necesarios y ser aprobados finalmente.

7.4 IMPLEMENTACIÓN DE FORMATOS Y REGISTROS

La implementación de los formatos y registros a los funcionarios responsables de las tareas como a los líderes del proceso se realizó paralelamente con los demás documentos (caracterizaciones y procedimientos), mostrando los formatos modificados, y también los formatos creados como complemento para el proceso, de manera que una vez aprobado los documentos estos pudieran ser aplicados en el menor tiempo posible. Cabe resaltar que esta estrategia dio buenos resultados ya que la documentación nueva empezó a circular en corto tiempo.

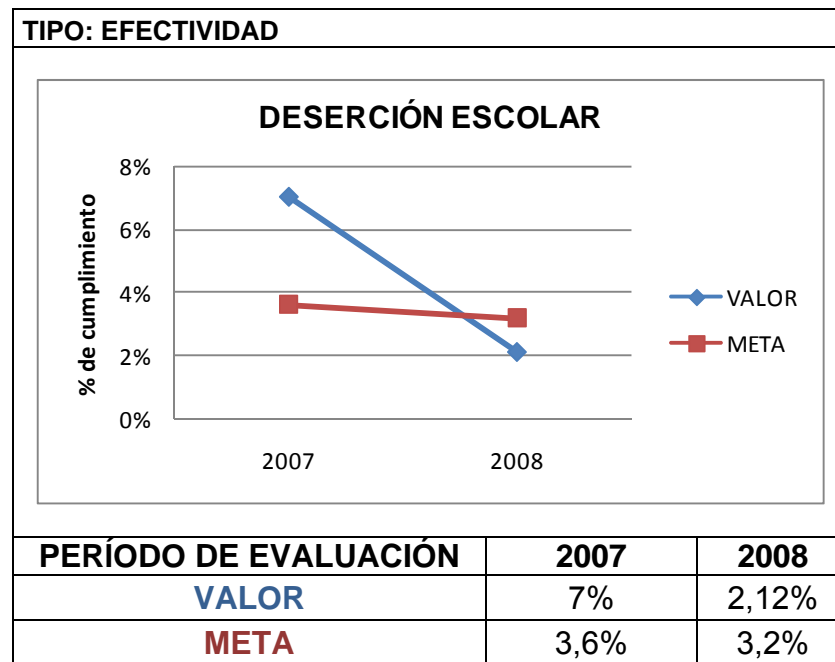
7.5 AJUSTES A LA DOCUMENTACIÓN

Al momento de realizar la documentación de los procedimientos y formatos de la alcaldía, fue necesario realizar ajustes a algunos ya establecidos, corregirlos, mediante charlas realizadas con los funcionarios responsables de los mismos, además de investigar en algunos casos la correcta forma de realizar algunas actividades con el objetivo de estandarizar los procedimientos correctamente.

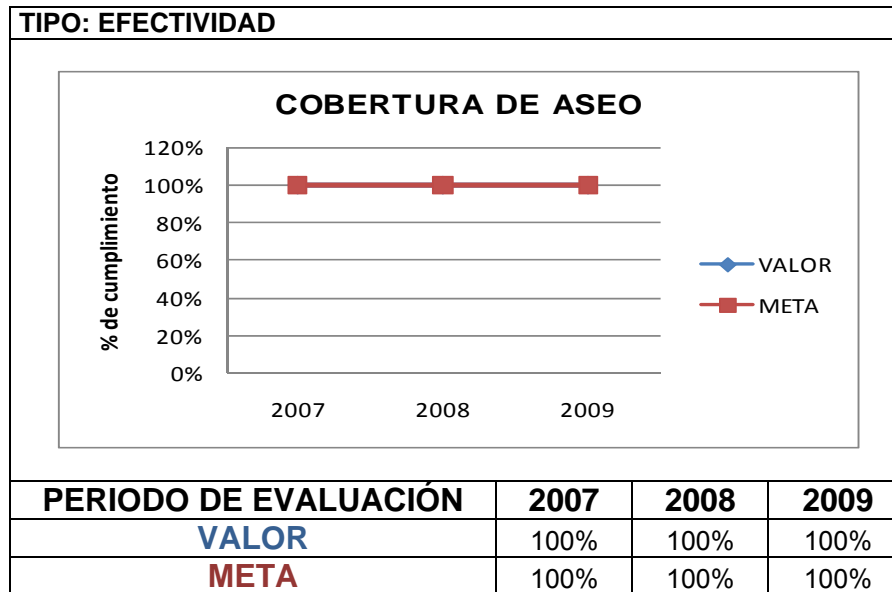
Por otra parte se mencionó a cada funcionario el procedimiento que se debe realizar en adelante cuando se requiera realizar un cambio o incluir algún formato o procedimiento distinto a los existentes, una vez sea aprobado el documento, esto con el fin de ejercer control sobre la documentación del sistema.

7.6 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE INDICADORES

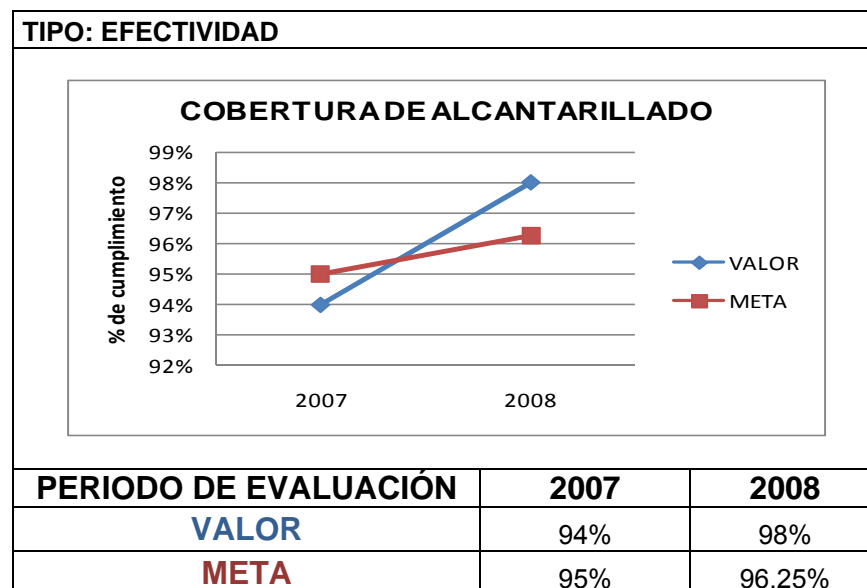
Con el fin de realizar el seguimiento a cada uno de los indicadores de los objetivos de calidad propuestos, se recopilaron los datos necesarios que han sido registrados por los funcionarios en cada uno de los procesos en los últimos años pertenecientes al actual período de Gobierno; dicha información fue de gran aporte para poder ver y analizar los resultados de manera que se pudieran establecer medidas para lograr un mejor comportamiento de acuerdo a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo.



OBSERVACIÓN: Este indicador muestra una notable fluctuación, ya que de un año a otro el valor no solo se acerca a la meta sino que mejora el resultado, una de las causas principales de esta variación es la iniciativa implementada por el actual alcalde de otorgar matrículas gratuitas a todos los estudiantes del municipio, mostrando de esta forma compromiso con la juventud y niñez.

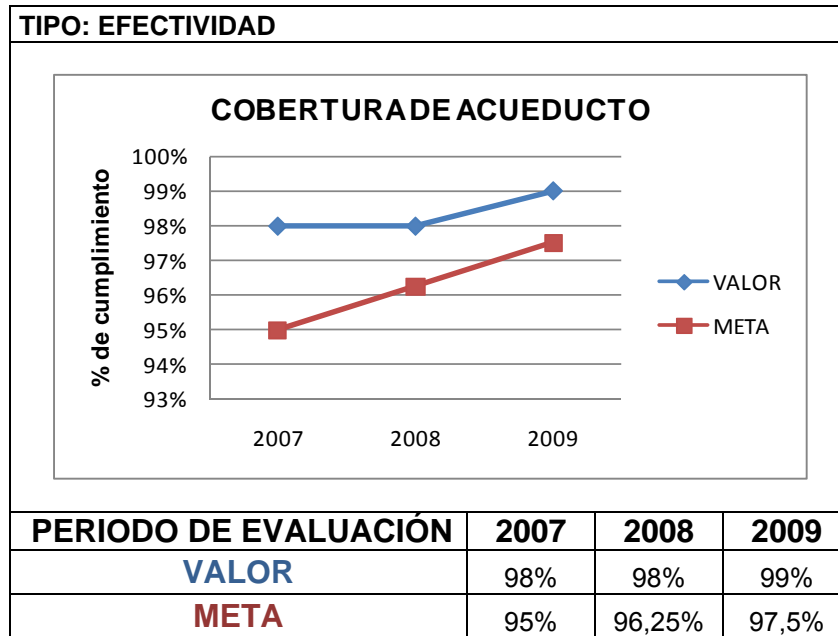


OBSERVACIÓN: Puede observarse que el indicador se mantiene al cien por ciento (100%), gracias a la gestión del municipio de tratar de cubrir toda la población objetivo.

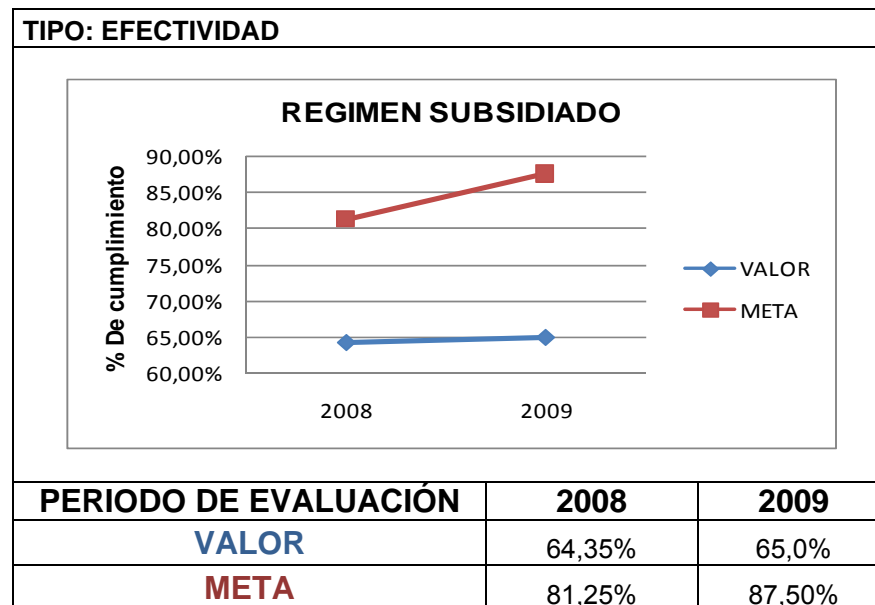


OBSERVACION: La cobertura del servicio de alcantarillado ha aumentado con el paso de los años, logrando sobrepasar las metas establecidas para dichos

períodos, esto muestra el grado de efectividad en la obtención y aprovechamiento de los recursos para implementar políticas de ampliación de coberturas.

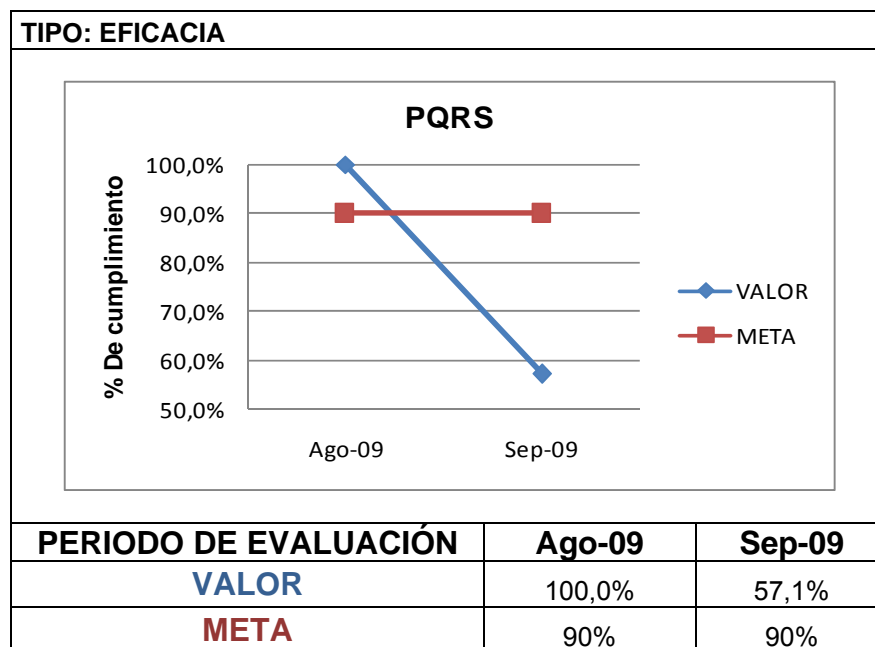


OBSERVACIÓN: Como puede observarse en el gráfico anterior el valor actual del indicador está por encima de la meta propuesta, lo que indica que se ha tratado de cubrir la totalidad de la población que requiere este servicio.

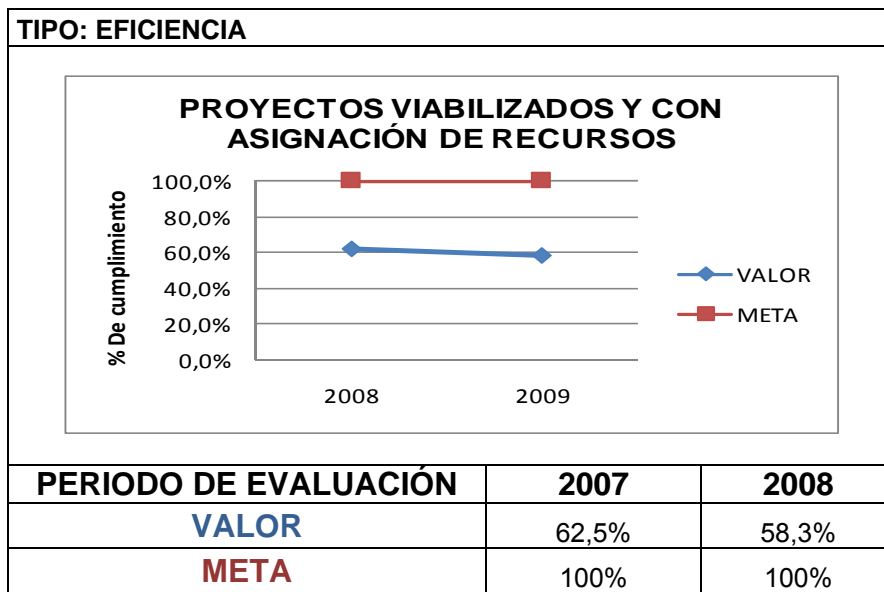




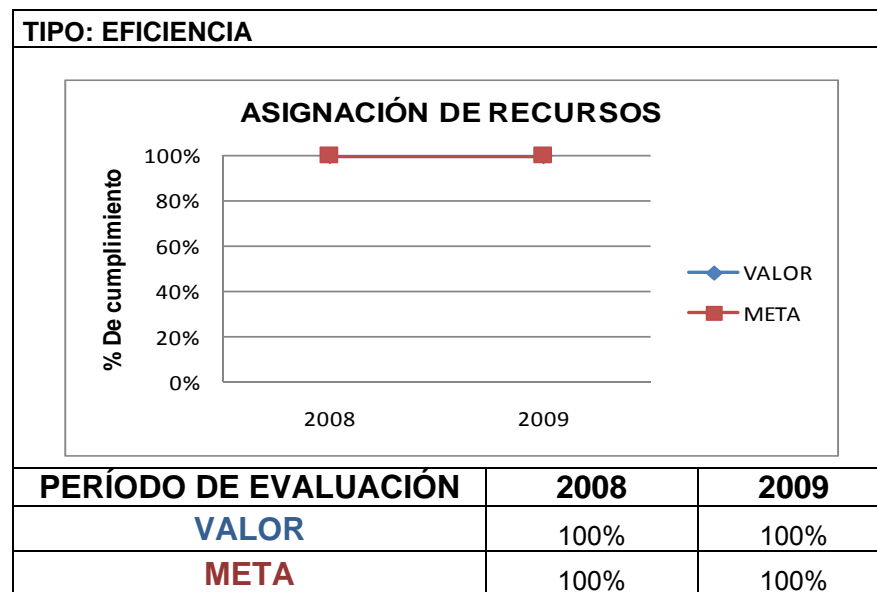
OBSERVACIÓN: Este indicador muestra una leve mejora con respecto al año anterior, pero aun esta lejos de lograr alcanzar la meta establecida; este comportamiento en gran medida se debe a que el indicador está sujeto a un número específico de beneficiados que otorga el gobierno nacional, y que aumenta dependiendo de muchas variables, como los cupos existentes en las EPS y la cantidad de población demandante del servicio entre otras, por tanto los esfuerzos deben estar dirigidos hacia aspectos que se puedan controlar, de tal manera que se logre cubrir la mayor cantidad de personas con el servicio.



OBSERVACIÓN: El indicador de quejas y reclamos muestra una disminución en la oportunidad de su respuesta, aunque cabe resaltar que las quejas han aumentado en número, es importante darle trámite dentro de los términos establecidos para lograr así una mayor eficiencia en la prestación de los servicios.

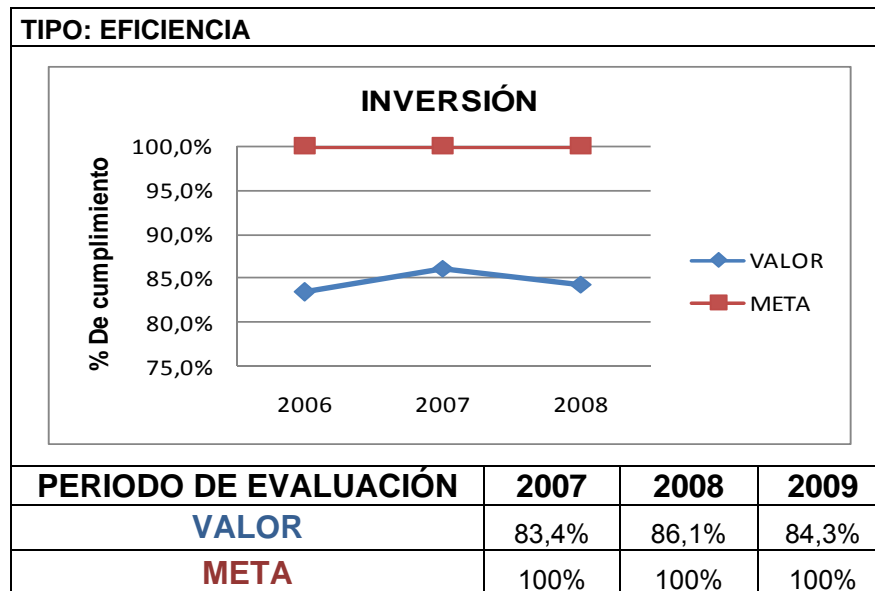


OBSERVACIÓN: El indicador muestra una disminución con respecto al año anterior, debido a que no se han aprobado todos los proyectos de la vigencia actual, a pesar de que el indicador no muestre un comportamiento positivo, es de señalar que la alcaldía municipal en cabeza de su alcalde, gestionan constantemente proyectos para invertir en el municipio y logrando generar mayor bienestar a sus habitantes.

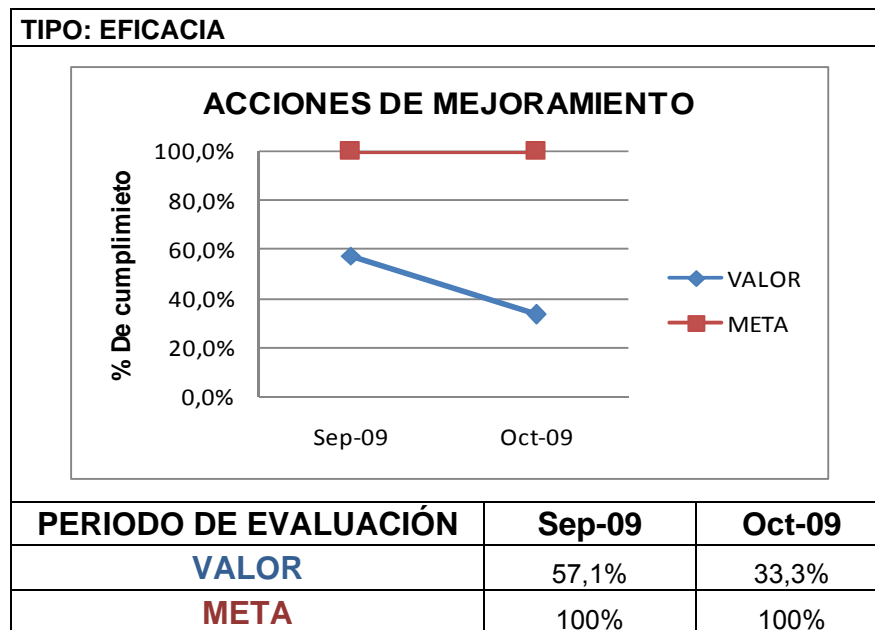




OBSERVACIÓN: El indicador muestra el cumplimiento de la meta establecida, indicando que hasta el momento y en los períodos evaluados se han otorgado los recursos que el municipio en la gestión ha establecido, permitiendo de esta forma ejecutar los proyectos de forma más rápida y eficiente.



OBSERVACIÓN: El indicador de inversión es uno de los más importantes de desempeño fiscal que tiene el Municipio, razón por la cual se debe realizar todo el esfuerzo posible para tratar de acercar el valor a la meta establecida, durante el período de gobierno. Analizando los resultados obtenidos de los últimos años se puede observar cierta fluctuación descendiente en el último período, situación que debe poner en alerta al Gobierno Municipal para tomar cartas en el asunto y analizar detenidamente la prioridad en el destino de sus recursos.



OBSERVACION: El indicador demuestra que muchas de las acciones formuladas aún no se han implementado en su totalidad, este comportamiento se debe a que se encuentran involucradas variables, tales como la escasez de recursos para implementarlas, la falta de compromiso del personal y de seguimiento a las propuestas diseñadas, entre otras, que no permiten dar la respuesta oportuna a las PQRS.

Es por esto que se hace importante velar por el cumplimiento de la meta del indicador en el corto o mediano plazo, ya que se estará trabajando para lograr la mejora continua en cada uno de los procesos.

7.7 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE O BENEFICIARIO

Es de vital importancia medir el nivel de Satisfacción de los usuarios (Comunidad), con el fin de diseñar políticas o estrategias que permitan mejorar la prestación del servicio a nivel municipal.

Se elaboró una encuesta general, que se encuentra evidenciada en la tabla 12 donde se contemplaron los puntos estratégicos que permitieran medir la calidad en la prestación del Servicio a la comunidad y la oportunidad del mismo.

Tabla 12. Encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ALCALDIA MUNICIPAL DE MATANZA						
Fecha de Evaluación:						
Producto/Servicio evaluado:						
Evaluador(Opcional):						
Criterios de evaluación: 5: Excelente, 4: Buena, 3: Regular, 4: Mala, 1: Pésima						
No.	ATRIBUTO/CARACTERÍSTICA EVALUADA	1	2	3	4	5
1	Atención recibida durante la prestación del servicio					
2	Información recibida durante la prestación del servicio					
3	Oportunidad en la prestación del servicio					
4	Calidad del producto/servicio recibido					
OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:						

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

El universo que se definió dependió de la población objetivo de cada proceso, contando con la población tanto urbana como rural del municipio de matanza.

La muestra se obtuvo mediante el método estadístico para poblaciones finitas, donde a través de la población universo, se entra a establecer una muestra con el fin de aplicar la encuesta diseñada. Ver Fórmula 1.

Fórmula 1. Tamaño de la población finito

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n= Número de encuestas
- Z= 1.96 con un 95% de confianza
- p=05
- q=0.5
- i=10%
- N= Población objetivo

En la tabla 13 se encuentra determinada, el número de encuestas a aplicar para cada uno de los procesos misionales.

Tabla 13.Muestreo encuesta de satisfacción

PROCESO	POBLACIÓN OBJETIVO(N)	MUESTRA (n)
Gestión de Educación	887	87
Gestión del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo	366	77
Gestión de recaudo y gasto	2.320	93
Gestión de desarrollo económico, social y comunitario	6.554	95
Gestión ambiental y saneamiento ambiental	6.554	95
Gestión de transporte e infraestructura	6.554	95
Gestión de salud	6.554	95

Fuente: Autores del proyecto



Para la identificación de los usuarios a encuestar, se tuvo en cuenta en primer lugar a las personas que acudieron a la Alcaldía Municipal, en un futuro podrá aplicarse a los usuarios que acceden a la página de Internet, o vía telefónica.

Las encuestas no han sido tabuladas ya que no se han realizado en su totalidad, debido a que su implementación lleva poco tiempo y la muestra establecida para algunos casos es muy representativa.

7.8 ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es muy importante ya que permite atender, gestionar y dar solución a las quejas y reclamos de manera oportuna y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades.

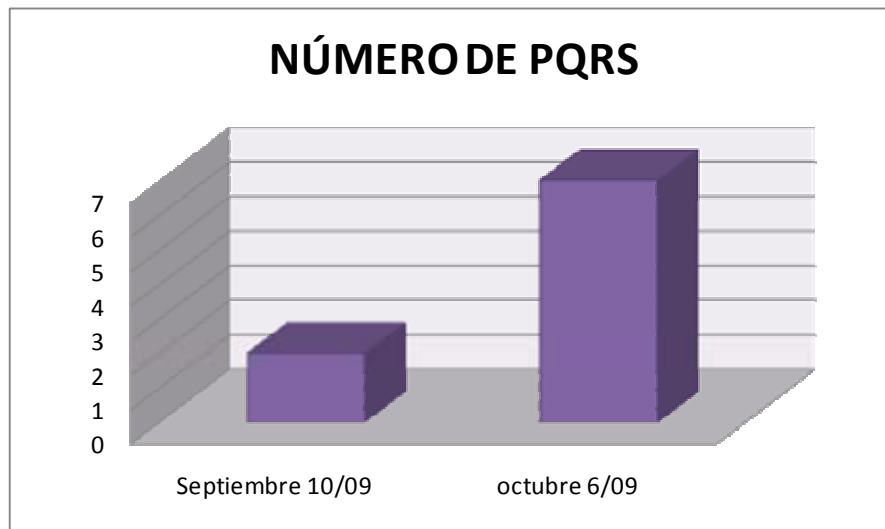
Para la implementación de las PQRS, se elaboró un buzón de sugerencias, en donde se encuentra el formato elaborado para la recepción de quejas y reclamos.

La implementación de las quejas y reclamos en el formato ha tenido una acogida paulatina, ya que la cultura de quejarse por escrito, siguiendo un formato ha sido complicada pero positiva.

A continuación se muestra en la Figura 4 el número de quejas y reclamos recibidos hasta el momento de las auditorías.

El resultado en cuanto a la oportunidad de la respuesta se encuentra descrito en el análisis del indicador de este objetivo de calidad.

Figura 4. Número de PQRS



7.9 SERVICIO NO CONFORME

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

En la tabla 14 se encuentran algunos tipos de servicio o producto no conforme, generados por parte de los procesos

Tabla14.. Tratamiento del Servicio o producto no conforme

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME	ACCIÓN A EJECUTAR
Entrega de informes a entidades externas de control de orden Departamental y Nacional fuera de la fecha pactada	Organización de prioridades en la Agenda para poder cumplir con las exigencias de informes a las respectivas entidades que realizan control sobre las actividades desarrolladas en la Alcaldía.
Elaboración de contratos omitiendo el	Establecer exigencias a la hora de



desarrollo de algunas actividades, trayendo como consecuencia no contar con toda la documentación indispensable a archivar de acuerdo a los requisitos establecidos por ley	realizar la contratación, haciendo cumplir a todas las personas involucradas con la entrega de toda la documentación asociada para poder realizar finalmente el contrato
No se realiza la recepción de toda la documentación establecida, para la emisión de certificados de infraestructura.	Exigir y hacer conocer a la comunidad cada uno de los requisitos en la documentación asociada para la expedición de los certificados de Infraestructura.

Fuente: Autores del proyecto

7.10 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DIFERENTES DE AUDITORÍAS

Es importante resaltar que no solo se pudieron establecer acciones correctivas y/o preventivas de las auditorías; en la interacción con todas las dependencias de la alcaldía y con los distintos procesos se pudo apreciar una no conformidad potencial, basada en que no se evidenció la adopción e implementación del modelo estándar de control interno por parte de los funcionarios de la alcaldía, lo que conlleva a realizar capacitaciones y socializaciones con todo el personal de la alcaldía.



8. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

En la actualidad la capacitación del recurso humano es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas u organizaciones de contar con un personal calificado y productivo, procurando de esta manera actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

La capacitación de los servidores públicos en la Alcaldía Municipal de Matanza es una herramienta de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los funcionarios, involucrándolos de manera activa con las directrices y parámetros de calidad establecidos por la entidad, de manera que puedan desempeñar sus labores de la manera mas coherente posible con la misión institucional en procura de mejorar continuamente sus procesos y lograr posicionarse en la región.

8.1 PROGRAMACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

La programación de las capacitaciones se llevó a cabo de la mano con la Secretaria General de Gobierno y el apoyo del Señor Alcalde.

En la tabla 15 se encuentra descrita la programación de las capacitaciones, donde se puede apreciar cada uno de los temas propuestos con su respectivo contenido, la fecha de ejecución y duración de la misma.

Tabla 15. Programación de capacitaciones

TEMA	CONTENIDO	FECHA	DURACION
Introducción a las directrices del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la NTC GP1000:2004	Generalidades sobre la NTC GP1000:2004 Socialización de las fases del proyecto	Febrero 25	3 horas
Características del Sistema de Gestión de la Calidad en la Función Pública	Ley 872 de 2003 Decreto 4110 de 2004 Conceptos asociados al SGC Beneficios de la implementación del SGC Comité de calidad	Marzo 18,19 y 20	1 hora diaria
Aspectos generales respecto a la Documentación asociada al SGC	Características de: <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Caracterizaciones • Procedimientos • Manual de Calidad Socialización del diseño elaborado para cada uno de los formatos Características de los procedimientos obligatorios de la norma	Abril 14, 15 y 16	1 hora diaria
Definición y socialización de las directrices de la Entidad	Mapa de procesos Misión Visión Política de Calidad Objetivos de Calidad	Abril 28	1 hora
Generalidades de los Indicadores de Gestión	Características de los Indicadores de Gestión Tipos de indicadores Construcción de indicadores Diseño del formato	Mayo 20	2 horas

Generalidades Auditoría Interna	Definición Auditoría Interna Objetivo Términos y definiciones	Julio 15	1 hora
--	---	----------	--------

Fuente: Autores del proyecto

Durante el desarrollo de las capacitaciones se pudo cumplir el objetivo de dar a conocer la información pertinente con el fin de poder llevar a cabo la implementación del sistema, ya que se requería que los Funcionarios lograrán tener un mayor conocimiento y sensibilizarlos para poder desarrollar las actividades implícitas en todo el proceso.

8.2 DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES

Las capacitaciones se realizaron con todo el personal de la alcaldía, mediante charlas, talleres, conferencias, y en algunas ocasiones mediante charlas personalizadas con los líderes de los procesos, dichas actividades fueron dirigidas por las autoras de este proyecto en las instalaciones de la Biblioteca Municipal. La programación de las mismas, se realizó en algunos casos previamente, y en otros dependiendo de la necesidad de informar a los funcionarios cualquier cambio en el sistema de gestión de calidad.

Las evidencias de la asistencia a las capacitaciones se encuentran en el Anexo F

8.3 EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

Con el fin de evaluar la eficacia de las capacitaciones, en algunas ocasiones se realizaron talleres que permitieran medir el grado de comprensión de los términos expuestos, además de permitir captar mayor interés en los funcionarios en dichas charlas.



Los resultados de dos de los talleres realizados al final de algunas de las capacitaciones realizadas se encuentran en las figuras 5 y 6 respectivamente, en estas se muestra el porcentaje de funcionarios que obtuvieron una mala, regular o buena calificación de acuerdo al número de respuestas correctas obtenidas dentro de un total de 11 preguntas.

Figura 4. Taller fundamentos de la NTC GP1000:2004

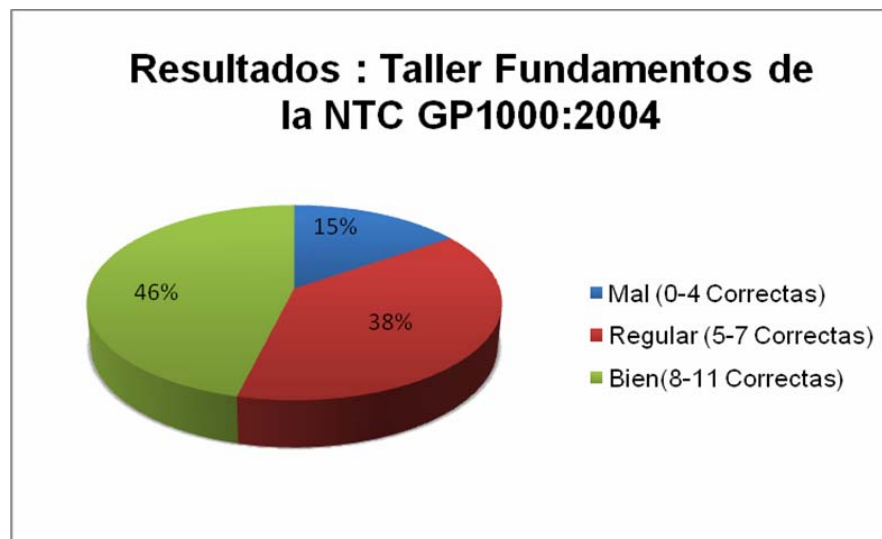


Figura 5. Taller Manual de calidad e indicadores





9. EVALUACIÓN

Esta fase permite conocer como está la Alcaldía Municipal de Matanza frente al cumplimiento de cada uno de los requisitos especificados por la norma, la organización y el cliente de acuerdo a lo planificado, permitiendo determinar si el sistema ha sido implementado de manera eficaz acorde con cada uno de los propósitos por los cuales fue diseñado.

La etapa de evaluación se convierte en el aspecto más importante durante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, ya que es donde en últimas se va a poder medir la mejora continua identificando las fortalezas, aspectos positivos y por mejorar de la Entidad mediante el desarrollo de Auditorías tanto internas como externas.

Las principales entradas que permiten llevar a cabo dicha tarea, son:

- Medición y análisis de los procesos y objetivos de calidad
- Análisis de las no conformidades en el producto y/o servicio
- Identificación, toma e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora
- La verificación del SGC por medio de auditorías internas de calidad
- La revisión por la dirección del SGC

9.1 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se estableció que la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la calidad en la Alcaldía Municipal de Matanza, se debe realizar por lo menos una vez al año, con el fin de verificar que las actividades ejecutadas en cada uno de los procesos

estén encaminadas a lograr la eficiencia, eficacia y efectividad cumpliendo con los requisitos de la NTC GP1000:2004

Para la primera auditoría realizada aún no se había establecido un cronograma para llevar a cabo dicha revisión, por lo que se debió elaborar el mismo teniendo en cuenta la importancia que tiene, y darle cumplimiento al requisito correspondiente al compromiso de la dirección de realizar todas las actividades indispensables para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. En la tabla 16. se observan las fechas delimitadas para realizar la revisión por la dirección.

Tabla 16. Cronograma de revisión por la dirección

Mes	Día
Septiembre	24 del año 2009
Enero	19 del año 2010
Mayo	12 del año 2010
Septiembre	8 del año 2010

La revisión por la dirección está fundamentada, en realizar un análisis a toda la información obtenida, mediante los resultados de auditorías, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos, el estado actual de las acciones correctivas y preventivas entre otras y cuyo resultado debe arrojar aquellas decisiones y acciones que permitan lograr la mejora continua.

9.2 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Las auditorías internas se desarrollaron con el fin de conocer el grado de cumplimiento de la Entidad con los requisitos de la norma NTC GP1000:2004, y verificar que el Sistema de Gestión de calidad se mantenía y mejoraba de forma continua, cuyo objetivo es aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad para buscar en forma permanente la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.



Para contribuir a lograr la mejora continua en la Entidad existen ciertas acciones dentro de las que se encuentran: el análisis y evaluación de las situaciones que permitan identificar las oportunidades de mejora, el establecimiento de objetivos para la mejora y la identificación, evaluación e implementación de posibles soluciones para la misma, entre otros.

Las Auditorías se desarrollaron de la siguiente manera:

- La primera Auditoría se llevó a cabo los días 9 y 10 de Septiembre del 2009 cuyo objetivo era determinar si el Sistema de Gestión de Calidad se había implementado, de acuerdo a las caracterizaciones, procedimientos y demás documentación establecida.
- La segunda Auditoría se llevó a cabo el día 6 Y 7 de Octubre de 2009 cuyo objetivo era verificar la ejecución de las acciones correctivas planteadas en la primera auditoría de calidad, además de verificar el seguimiento y control a los procesos por medio de los indicadores de gestión implementados en la entidad.

Las auditorías fueron realizadas por un auditor externo, contratado por el alcalde municipal, y encargado de guiar la ejecución de la auditoría, en compañía de un auditor observador, funcionario de la alcaldía y capacitado en la norma NTC GP1000 como auditor externo, además se realizaron con la presencia de los estudiantes UIS.

9.2.1 Plan de Auditoría Interna. El Auditor Líder, elaboró el plan de Auditoría en compañía de los demás auditores, coordinadores de calidad y el representante de la dirección, de acuerdo al formato establecido para la ejecución del mismo, donde

se debe definir el objetivo, alcance, criterios, auditores, fecha, hora, procesos a auditar de acuerdo a los requisitos, y nombre de los auditados.

Los planes de la primera y segunda auditoría se encuentran evidenciados en los Anexos G Y H respectivamente.

9.3 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Para la ejecución de la Auditoría interna se deben realizar las siguientes actividades:

9.3.1 Reunión de apertura. Fue realizada por el Auditor con el fin de hacer una presentación previa, durante la cual se dieron a conocer los siguientes aspectos:

- Confirmación del plan de auditoría
- Se Proporcionó un breve resumen de cómo se llevarían a cabo las actividades necesarias para el correcto desarrollo de la misma
- Confirmación de los canales de comunicación
- Se Proporcionó a los auditados la oportunidad de realizar preguntas

9.3.2 Realización de la Auditoría. La auditoría se llevó a cabo por medio de entrevistas, dirigidas tanto a líderes de procesos como a funcionarios encargados de desarrollar ciertas actividades dentro de los mismos, utilizando como herramienta las listas de verificación, cuyo propósito era recolectar información y evidencias mediante la solicitud de documentos y registros que soportaran las declaraciones brindadas por cada uno de los funcionarios.

En los Anexos I e J se evidencian la lista de chequeo de la primera y segunda Auditoría.

9.3.3 Reunión de cierre. Durante la reunión de cierre el Auditor Líder presentó ante todos los funcionarios los respectivos hallazgos y conclusiones de las auditorías, con el objetivo de que fueran comprendidos por los mismos y así poder cumplir con la responsabilidad de preparar el plan de acción correspondiente.

9.4 INFORME DE AUDITORÍA

El líder del equipo Auditor en compañía de los estudiantes UIS coordinadores de Calidad elaboraron el informe, en el cual se encontraban expuestos el objetivo, alcance, documentos de referencia o criterios, y los respectivos hallazgos de la Auditoría como lo son aspectos positivos, no conformidades, y observaciones entre otros. En los Anexos K y L se evidencian los informes de la primera y segunda Auditoría respectivamente

En la tabla 17 se muestra los aspectos más representativos de las auditorías internas de calidad realizadas a la alcaldía municipal de matanza.

Tabla 17. Aspectos Auditorías Internas de Calidad

ASPECTOS RELEVANTES DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	
FORTALEZAS	<p>Primera auditoría de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • El interés de los funcionarios en la realización de la Auditoría Interna como parte fundamental de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad. • Se evidenció la iniciativa de plantear proyectos con el fin de aumentar la cobertura y calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad • Se evidenció el manejo y dominio de la normatividad aplicable para la prestación del servicio <p>Segunda auditoría de calidad</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidenció el manejo de las directrices fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad • El manejo del software TRANFORS y SISBENW2 permite a los involucrados en los procesos realizar sus actividades de forma eficaz y eficiente.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES DE MEJORA</p>	<p>Primera auditoría de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda documentar los planes de recaudo diseñados de forma que pueda ejecutarse mediante una estrategia previamente estudiada, con unas actividades claramente definidas y mecanismos de seguimiento establecidos. • Se recomienda organizar los registros de las actividades realizadas en las diferentes dependencias. • Se recomienda actualizar y completar el manual de funciones de la Alcaldía Municipal <p>Segunda auditoría de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda revisar la frecuencia de las campañas de información realizadas a los contribuyentes, de manera que se pueda sensibilizar en diferentes periodos del año a los habitantes, con el fin de recaudar la cartera del municipio. • Se recomienda documentar una guía de priorización de los procesos para el Inspector de Policía, de forma que se tengan pautas para dar mayor celeridad de aquellos procesos que revisten alto grado de importancia.

Fuente: resultados de las auditorías realizadas en la alcaldía municipal

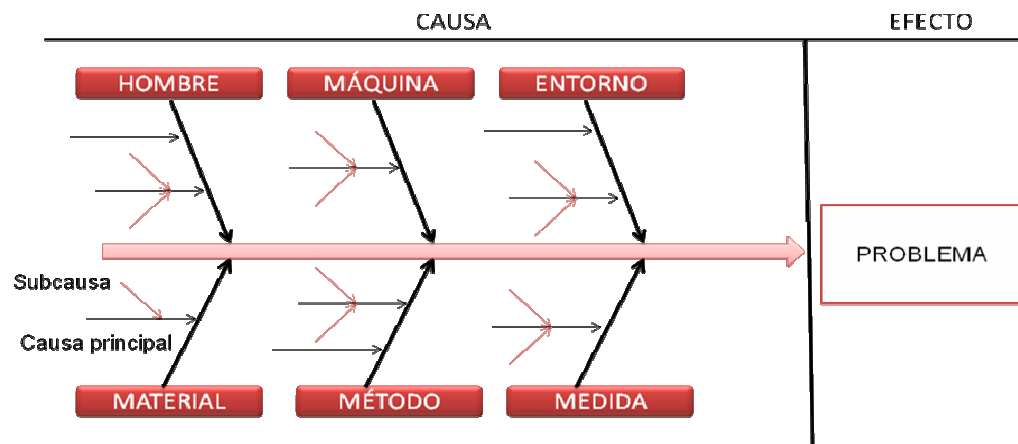
9.5 ANÁLISIS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Las correcciones y las acciones correctivas y preventivas, forman parte esencial de todos los sistemas de gestión, ya que permiten controlar y eliminar las causas reales o potenciales de la ocurrencia de las no conformidades, es por esto que se implementó en la Alcaldía de Matanza el procedimiento de acciones preventivas y correctivas (PRO-CG-03), y el formato correspondiente se encuentra evidenciado en el Anexo M

De acuerdo a lo observado en la auditoría realizada a la alcaldía municipal de matanza, se pudo evidenciar la falta de cumplimiento de algunos requisitos contemplados en la norma técnica de calidad NTC GP1000 por lo tanto se hizo necesario levantar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora.

El coordinador de calidad junto con las estudiantes UIS hicieron seguimiento a las acciones planteadas por los responsables de los procesos involucrados dentro del tiempo acordado, utilizando metodologías como el diagrama de causa y efecto (Ver figura 7.) para examinar con claridad los problemas encontrados y las posibles causas que puedan estar contribuyendo para que estos ocurran con el fin de identificar posibles soluciones.

Figura 7. Diagrama Causa-efecto





El diagrama Causa efecto que también es conocido como el diagrama de espina de pescado o diagrama de Ishikawa; consiste en graficar todas las posibles causas que afectan un proceso, categorizándolas, ya sea por la más conocida, como son las 6m's (Materiales, Mano de obra, Máquinas, Medio Ambiente, Medios logísticos, Métodos), o también de acuerdo a las actividades del proceso.

Para elaborar el respectivo diagrama con el fin de que permita determinar las principales causas de los problemas presentados, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Definir el efecto cuyas causas han de ser identificadas
2. Dibujar el eje central y se coloca el efecto dentro de un rectángulo al extremo derecho del eje
3. Identificar las posibles causas que contribuyen al efecto o fenómeno de estudio
4. Identificar las causas principales e incluirlas en el diagrama
5. Añadir causas para cada rama principal
6. Añadir causas subsidiarias para las subcausas anotadas
7. Comprobar la validez lógica de cada cadena causal y realizar eventuales correcciones
8. Comprobar la integración del diagrama
9. Sacar conclusiones y resultados

9.5.1. Acciones correctivas. De acuerdo a lo observado en las auditorías se pudo detectar siete (7) no conformidades a la alcaldía municipal de matanza. En la tabla 18. se muestran las cinco (5) no conformidades detectadas en la primera auditoría, junto con el análisis de sus posibles causas, la acción correctiva a implementar, la fecha límite para hacerlo y la descripción de las acciones de mejora establecidas de acuerdo a las necesidades de la Entidad.

Las evidencias de las acciones implementadas se encuentran en el Anexo N.

Las fechas de ejecución de las acciones correctivas se establecieron teniendo en cuenta la fecha de realización de la segunda auditoría.

Tabla 18. Plan de acción correctiva de la primera auditoría de calidad

HALLAZGO	CAUSA	ACCIONES	FECHA LIMITE	CUMPLIMIENTO
No se evidencia la implementación aun del control del proceso con los indicadores de gestión establecidos recientemente Incumpliendo con el numeral 8.2.3 de la Norma NTC GP1000:2004.	La capacitación realizada al respecto fue para todos los funcionarios en una misma fecha y hora establecidas, lo que no permitió determinar si en realidad cada uno le había prestado la atención debida y había logrado comprender el manejo de los indicadores para realizar el control de los procesos.	Capacitar individualmente a cada uno de los funcionarios pertenecientes a los procesos, para que puedan registrar en el formato correspondiente el comportamiento de los indicadores, mediante ilustraciones que permiten observar el avance y cumplimiento de las metas.	Sep.14/09 A Dic.15/09	Se socializó individualmente con el personal los la hoja de vida de los indicadores de gestión, mostrando como es su funcionamiento y como realizar la interpretación del grafico correspondiente, permitiendo dejar clara cualquier duda al respecto. (Acción correctiva cerrada)
No se evidencia los soportes de la Educación y Formación requerida según	No se realiza la respectiva actualización de las hojas de vida	Actualizar las hojas de vida de los funcionarios de la Alcaldía	Sep.14/09 A	El Alcalde municipal envió a los funcionarios de

<p>los perfiles de los cargos para algunos funcionarios de la entidad. Incumpliendo con el numeral 6.2.2 de la Norma NTC GP1000:2004.</p>	<p>de los funcionarios. Los funcionarios no entregan los soportes de las capacitaciones a las cuales han asistido.</p>	<p>Verificar si el perfil del cargo establecido en el Manual de Funciones corresponde a los parámetros que se encuentran descritos en la hoja de vida del funcionario que lo desempeña</p>	<p>Oct.16/09</p>	<p>la Alcaldía un oficio para que actualizaran sus hojas de vida, anexando los certificados respectivos, y así proceder a realizar la verificación del perfil. (Acción correctiva en gestión)</p>
<p>No se evidencian mecanismos de comunicación eficaces con el cliente interno ni externo. Incumpliendo con el numeral 7.2.3 de la Norma NTC GP1000:2004.</p>	<p>Cada dependencia emplea una forma distinta de comunicación con el cliente, lo que conlleva a que no se realice de forma eficaz en la mayoría de los casos.</p>	<p>Elaborar encuestas de satisfacción para los diferentes servicios que presta la Alcaldía Implementar a mediano plazo en la pagina de la entidad, mecanismos de comunicación con la comunidad</p>	<p>Sep.14/09 A Nov.2/09</p>	<p>Se elaboró una encuesta de satisfacción que empezó a ser implementada por la Alcaldía. El Gobierno Nacional está capacitando a la entidad en el manejo de la página de Internet, para ampliar la comunicación con la comunidad. (Acción</p>

				correctiva cerrada)
Se evidenció que no todos los funcionarios tienen claras las directrices de calidad establecidas por la organización recientemente Incumpliendo con el numeral 7.2.3 de la Norma NTC GP1000:2004.	Faltó mayor trabajo y compromiso de todo el personal en temas como la aprehensión de conceptos importantes del sistema de gestión de calidad	Socializar las directrices de calidad de manera dinámica, mediante carteleras y medios didácticos que permitan incentivar a los funcionarios a conocer las directrices de la Entidad.	Sep.14/09 A Oct.23/09	Se elaboraron folletos de calidad, con las directrices que rigen a la entidad, y se ubicaron en cada dependencia mensajes alusivos a la misma y a la importancia en el mejoramiento de las actividades. (Acción correctiva cerrada)
No se evidenciaron registros del cronograma establecido para la realización de la revisión por la dirección, Incumpliendo con el numeral 5.6 de la Norma NTC GP1000:2004.	La falta de tiempo y organización para el desarrollo de reuniones	Realizar cronogramas donde se establezcan fechas para realizar la revisión de los planes y demás acciones a seguir.	Sep.16/09 A Oct.16/09	Se diseñó junto con el Alcalde municipal un cronograma de reuniones, para llevar un mejor control y seguimiento a los procesos. (Acción correctiva cerrada)

Fuente: Autores del proyecto

En la tabla 19 se muestran las dos (2) no conformidades detectadas en la segunda auditoría, junto con el análisis de sus posibles causas, la acción a implementar y la fecha límite para hacerlo.

Tabla 19. Plan de acción correctiva de la segunda auditoría de calidad

HALLAZGO	CAUSA	ACCIONES	FECHA LIMITE	CUMPLIMIENTO
Se evidenció la falta de orden y la existencia de registros y documentos obsoletos en los archivos de Gestión. Incumpliendo con los numerales 4.2.3 y 4.2.4 de la Norma NTC GP1000:2004.	Los funcionarios no conocen los criterios establecidos según la Ley General de Archivos 594 de 2000, por lo que se da un incumplimiento de dicho requisito legal. La falta de espacio para poder establecer el archivo central y organizar adecuadamente el archivo de gestión correspondiente a cada una de las dependencias	Implementar el archivo central en la entidad. Implementar estrategias que permitan actualizar el archivo de las dependencias con el objetivo de tener acceso a la información de manera rápida y oportuna	Oct.13/09 A Dic. 15/09	El Alcalde municipal designó a unos funcionarios en especial, la organización de los archivos de gestión, tratando de dejar los documentos mas recientes en las dependencias, con el objetivo de de cumplir con ello la Ley General de Archivos 594 de 2000. (Acción correctiva cerrada)

<p>No se evidenciaron registros en el control realizado a los dispositivos de seguimiento y medición utilizados en el Municipio para revisar los pesos de los establecimientos comerciales, incumpliendo con el numeral 7.6 de la Norma NTC GP1000:2004</p>	<p>No se lleva a cabo dicha diligencia de la manera adecuada, mediante el uso de patrones de medición reales y confiables, que permitan realizar la labor de inspección de pesos y medidas de acuerdo a lo establecido por el Decreto 2269 de 1993</p>	<p>Obtener un dispositivo que permita realizar el seguimiento y medición, a los pesos que se encuentran en los establecimientos comerciales, y realizar cuando sea necesario la calibración o verificación del equipo utilizado, para asegurarse de la validez de los resultados.</p>	<p>Oct.13/09 A Dic.15/09</p>	<p>La alcaldía se encuentra realizando la gestión para la adquisición del instrumento que mejor permita llevar control de los pesos y demás aparatos de medida, con que cuenta el municipio. (Acción correctiva en gestión)</p>
---	--	---	--------------------------------------	---

Fuente: Autores del proyecto

9.5.2 Acciones preventivas. De las auditorías realizadas se pudo establecer dos (2) acciones preventivas con el objetivo de ejecutarlas, apuntando de esta manera a reducir la probabilidad que se produzcan dichos problemas potenciales que pueden generar en el futuro problemas de eficacia en la prestación del servicio.

En la tabla 20 se muestran las dos (2) no conformidades potenciales, junto con la acción a implementar y la fecha limite para hacerlo.

Tabla 20. Acciones preventivas

NO CONFORMIDAD POTENCIAL	ACCION	FECHA LIMITE
No se evidenció registro de los planes de recaudo en la alcaldía, incumpliendo con el numeral 7.1 de la Norma NTC GP1000:2004	Documentar los planes de recaudo diseñados de forma que pueda ejecutarse mediante una estrategia previamente estudiada, con unas actividades claramente definidas y mecanismos de seguimiento establecidos.	Enero 29 de 2009
No se evidenció una planeación priorizada de las actividades a ejecutar por parte del inspector de policía, incumpliendo con el numeral 7.1 de la Norma NTC GP1000:2004	Documentar una guía de priorización de los procesos que para el Inspector de Policía, de forma que se tengan pautas para dar mayor celeridad de aquellos procesos que revisten alto grado de importancia.	Enero 29 de 2009

Fuente: Autores del proyecto

9.4.3 Acciones de mejora. De acuerdo a lo observado en la Alcaldía municipal de Matanza, se establecieron cuatro (4) acciones de mejora con el objetivo de lograr mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades.

En la tabla 21 se muestran las cuatro (4) acciones de mejora y su respectiva justificación.

Tabla 21. Acciones de mejora

No	ACCION DE MEJORA	JUSTIFICACIÓN
1	Para la realización de las Auditorías Internas posteriores se recomienda que se encuentren en la entidad todos los funcionarios que intervienen en los distintos procesos, sin importar su modalidad de contratación con la alcaldía.	La inasistencia de cualquier funcionario en las evaluaciones del sistema de gestión de calidad, hace mas complejo su análisis en cuanto a eficacia y eficiencia de los procesos se refiere.
2	Se recomienda asignar los recursos y esfuerzos necesarios para brindar formación como auditor interno de calidad a alguno(s) miembros del comité de calidad.	La formación del personal hace parte esencial para realizar el seguimiento del sistema de gestión de calidad implementado en la alcaldía, ya que permitirá tener mayor dominio del sistema y trabajar por el mejoramiento continuo de la institución
3	Se recomienda implementar los procedimientos recientemente establecidos para el manejo de la documentación.	Muchas de las complicaciones en la eficacia de las labores se da en el manejo de la documentación, por ello hace necesario controlar la documentación del sistema permitiendo información real y oportuna.
4	Se recomienda implementar el seguimiento a la ejecución y prestación del servicio de restaurante escolar.	La alcaldía debe velar por el bienestar de todos los habitantes del municipio, por lo tanto es necesario asumir funciones de interventores del bienestar de los alumnos beneficiados con este subsidio.

Fuente: Autores del proyecto

10. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Los objetivos que fueron determinados en un principio para llevar a cabo el presente proyecto y cada una de las actividades establecidas de acuerdo a cada una de las etapas, se encuentran inmersos a través del contenido de este libro a través de los diferentes capítulos y anexos evidenciándose el cumplimiento de los mismos.

En la tabla 22 se encuentran los objetivos planteados, y los capítulos o numerales contenidos en el libro donde se describen las actividades que determinan su cumplimiento.

Tabla 22. Cumplimiento de objetivos

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO
Diseñar, planificar, documentar, implementar y evaluar el sistema de gestión de calidad bajo la norma técnica de calidad en la gestión pública NTC GP 1000:2004 en la alcaldía municipal de matanza	Se evidencia a través del cumplimiento de los objetivos específicos del proyecto
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO
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.	Se realizó el diagnóstico bajo la NTC GP1000:2004, presentado en el capítulo 4 del presente proyecto, con las actividades realizadas en la planificación (4.1.1), ejecución (4.1.2) y mostrando los resultados obtenidos (4.1.3) con las respectivas fortalezas y debilidades de la Entidad.
Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en la Alcaldía	El programa de capacitaciones realizado durante la duración del proyecto que

<p>Municipal de Matanza en cada una de las etapas que conllevan a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>contempla cada una de las etapas, se presenta en el numeral 8.1 y las evidencias se encuentran en el Anexo F</p>
<p>Documentar los procesos desarrollados en la Alcaldía Municipal de Matanza 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</p>	<p>En la etapa de Documentación presentada en el capítulo 6, se encuentra la documentación establecida exigida por la norma, y los respectivos procedimientos, guías y formatos establecidos para cada uno de los procesos, de acuerdo a las actividades realizadas por la Entidad, encaminados también a cumplir con la normatividad legal</p>
<p>Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía Municipal de Matanza estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.</p>	<p>Todas las actividades realizadas en la etapa de implementación del sistema en la Entidad, se encuentran descritas en el capítulo 7</p>
<p>Implementar un sistema de indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de los procesos, permitiendo un control de la eficacia y eficiencia de los mismos.</p>	<p>Los indicadores de gestión fueron elaborados en base al Plan de Desarrollo de la Alcaldía y se encuentran en el numeral 5.4, junto con los resultados que se presentan en el numeral 7.6</p>
<p>Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.</p>	<p>Se realizaron cada una de las actividades pertinentes para la realización, ejecución y análisis de resultados de las auditorías y las cuales se encuentran descritas en el capítulo 9</p>
<p>Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las auditorías.</p>	<p>Los planes de acciones correctivas y preventivas para los dos auditorías realizadas en la Alcaldía se encuentran en el numeral 9.4.2</p>

<p>Crear una cultura de conciencia hacia el mejoramiento continuo, tanto el líderes de proceso como en los integrantes de toda la organización, para dar solución a las diferentes acciones correctivas y acciones preventivas que se presenten en la organización.</p>	<p>Se realizaron Actividades de sensibilización descritas en el numeral 7.1 y de socialización de las directrices presentadas en el numeral 7.2 a través de diferentes medios</p>
---	---

Fuente: Autores del proyecto

10.1 ESTADO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con el objetivo de determinar el estado final del sistema de gestión de calidad en la Alcaldía Municipal de Matanza, se realizó un análisis de manera similar al diagnóstico inicial, teniendo en cuenta cada uno de los requisitos exigidos por la norma y los resultados obtenidos en la entidad una vez desarrollada cada una de las etapas para la implementación del SGC. Ver tabla 23.

Observando los resultados respecto al diagnóstico inicial realizado, se concluye que:

- El numeral 4 Se encontraba establecido en un 22.6% y finalmente se logró alcanzar un porcentaje de cumplimiento del 90%.
- El numeral 5 contemplaba un 21.4% inicialmente, alcanzándose un porcentaje de cumplimiento del 92.36%
- El numeral 6 presentaba un porcentaje de cumplimiento del 46.4% culminando en un 90%
- El numeral 7 representaba un 26.2% de cumplimiento, alcanzándose un cumplimiento del 71.89% finalmente.
- El numeral 8 era el que menor porcentaje de cumplimiento representaba cumpliéndose solo en un 13.6 %, lográndose alcanzar finalmente un porcentaje de cumplimiento del 93%.

Tabla 23. Estado final del SGC

NUMERAL	ASPECTOS		PUNTOS	%
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 Requisitos generales		4.5	90
	4.2 Gestión documental	4.2.1 Generalidades	5.0	100
		4.2.2 Manual de calidad	5.0	100
		4.2.3 Control de documentos	4.0	80
		4.2.4 Control de registros	4.0	80
%Cumplimiento				
% Inicial = 22.6%		% Final = 90%		
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 Compromiso de la dirección		4.5	90
	5.2 Enfoque al cliente		5.0	100
	5.3 Política de Calidad		5.0	100
	5.4 Planificación	5.4.1 Objetivos de calidad	5.0	100
		5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.0	100
	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	5.0	100
		5.5.2 Representante de la dirección	5.0	100
		5.5.3 Comunicación interna	4.5	90
	5.6 Revisión por la dirección	5.6.1 Generalidades	4.0	80
		5.6.2 Información para la revisión	3.8	76
		5.6.3 Resultados de la revisión	4.0	80
% Cumplimiento				
% Inicial = 21.4%		% Final = 92.36%		
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.2 Talento humano	6.2.1 Generalidades	4.0	80
		6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	4.0	80
	6.3 Infraestructura		5.0	100

	6.4 Ambiente de trabajo	5.0	100	
% Cumplimiento				
% Inicial = 46.4%		% Final = 90%		
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	4.0	80	
	7.2 Procesos relacionados con el cliente	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con producto y/o servicio	4.2	84
		7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	4.0	80
		7.2.3 Comunicación con el cliente	4.0	80
	7.3 Diseño y desarrollo	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	3.8	76
		7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	3.8	76
		7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	3.5	70
		7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	3.5	70
		7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	3.0	60
		7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	3.0	60
		7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	3.0	60
	7.4 Adquisición de bienes y servicios	7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios	4.0	80
		7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios	4.0	80
		7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	4.5	90

	7.5 Producción y prestación del servicio	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	3.5	70
		7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	-	-
		7.5.3 Identificación y trazabilidad	3.5	70
		7.5.4 Propiedad del cliente	5.0	100
		7.5.5 Preservación del producto y/o servicio	4.0	80
	7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición		3.5	70
% Cumplimiento				
% Inicial = 26.2%		% Final = 71.89%		
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 Generalidades		4.0	80
	8.2 Seguimiento y medición	8.2.1 Satisfacción del cliente	4.0	80
		8.2.2 Auditoría interna	5.0	100
		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	5.0	100
		8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio	4.5	90
	8.3 Control del producto y/o servicio no conforme		5.0	100
	8.4 Análisis de datos		4.0	80
	8.5 Mejora	8.5.1 Mejora continua	5.0	100
		8.5.2 Acción correctiva	5.0	100
		8.5.3 Acción preventiva	5.0	100
% Cumplimiento				
% Inicial = 13.6%		% Final = 93%		
% TOTAL INICIAL= 26.04%		%TOTAL FINAL= 87.45%		

11. APOORTE ADICIONAL AL PROYECTO

11.1 ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO FISCAL

Para analizar el desempeño fiscal del municipio durante los últimos tres años, se tomó como base la información suministrada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), siendo este el ente que presenta al país el informe sobre el Desempeño Fiscal de los Departamentos y Municipios año tras año, con el fin de aportar al logro de la transparencia en la gestión fiscal de los Alcaldes y Gobernadores, permitiendo conocer a la sociedad información básica sobre el comportamiento del desempeño fiscal de los entes territoriales. La divulgación de los resultados contribuirá a producir mecanismos efectivos de transparencia y rendición de cuentas ante los ciudadanos, quienes así tendrán bases para tomar mejores decisiones a la hora de elegir a sus mandatarios, hecho que redundará en que se fortalezca la legitimidad de los gobiernos locales.¹⁴

Con lo anterior y analizando las razones principales por las que el Gobierno Municipal de Matanza decidió implementar el sistema de gestión de la calidad incluyendo los indicadores medidos en el proyecto, se decidió como anexo adicional al mismo, realizar un análisis a grandes rasgos de la situación fiscal del municipio ya que sus indicadores no han obtenido resultados muy favorables, hecho que puede repercutir en la asignación de recursos de los períodos siguientes por parte del Estado, cuya variable es de gran importancia ya que el municipio corresponde a sexta categoría y depende casi en un 100% de los recursos que le asigna el Estado.

¹⁴Tomado de: www.dnp.gov.co

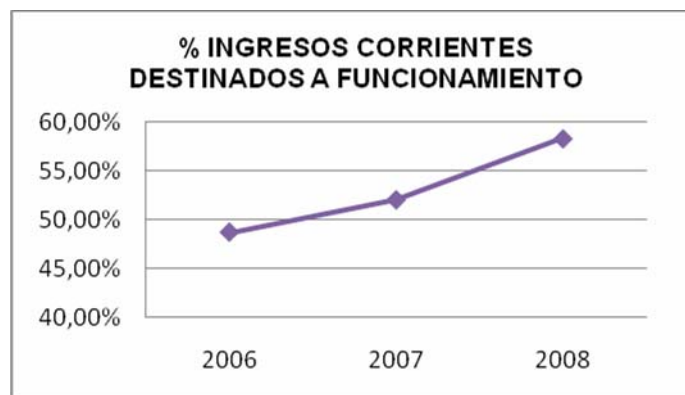
El análisis comparativo realizado a continuación es de utilidad para medir los principales problemas que ha enfrentado el Municipio en el control de sus finanzas, pues este contribuye en su gestión a dar cumplimiento a los fines del estado (educación, salud, reducción de pobreza, etc.), además se puede establecer, como está el nivel de inversión, evaluar la gestión del alcalde para producir resultados y beneficios a la población, y permite medir la eficiencia con el objetivo de recibir incentivos adicionales a la buena gestión, entre otras razones que se mencionarán más adelante.

La medición del desempeño fiscal del municipio se concentra en seis indicadores financieros y un indicador de desempeño fiscal.

INDICADORES FINANCIEROS UTILIZADOS

Los indicadores utilizados son los siguientes:

- **AUTOFINANCIACION DE LOS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO**



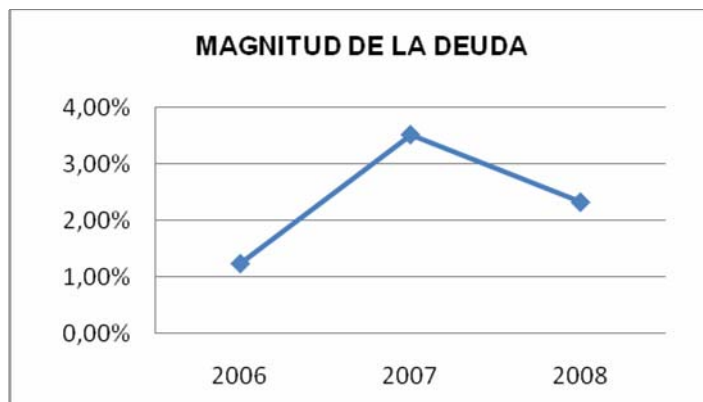
Este indicador mide el porcentaje de ingresos corrientes destinados a funcionamiento.



Observando los resultados arrojados podemos ver que el indicador esta por debajo de la meta establecida por el gobierno según la ley 617 de 2000, pues esta no puede superar el 80% en relación con sus ingresos corrientes, este indicador entre mas bajo mejor ya que en la medida de lo posible el municipio debe disponer de los recursos suficientes para pagar el funcionamiento, siempre y cuando este sea necesario y suficiente.

Comparando los indicadores por años se observa un aumento, lo que indica que se ha invertido más dinero en el gasto de funcionamiento, esto podría ser debido a un aumento en la nómina de la alcaldía con respecto a los períodos anteriores, lo realmente importante es velar porque se gaste lo justo, controlando mas de cerca la contratación y analizando que nivel de relevancia tiene para el mejoramiento y eficiencia en la prestación del servicio generar este gasto adicional.

- **MAGNITUD DE LA DEUDA**



Este indicador mide la proporción de los recursos totales que están respaldando la deuda, con esto y analizando la grafica del indicador podemos verificar que en el ultimo periodo las finanzas del municipio mostraron una situación favorable, esto indica que el municipio tiene la capacidad de pagar las deudas a sus acreedores



sin poner en riesgo sus finanzas, esto dará confianza para próximos créditos y demuestra el control a la hora de asumir sus obligaciones.

- **DEPENDENCIAS DE LAS TRANSFERENCIAS DE LA NACION**



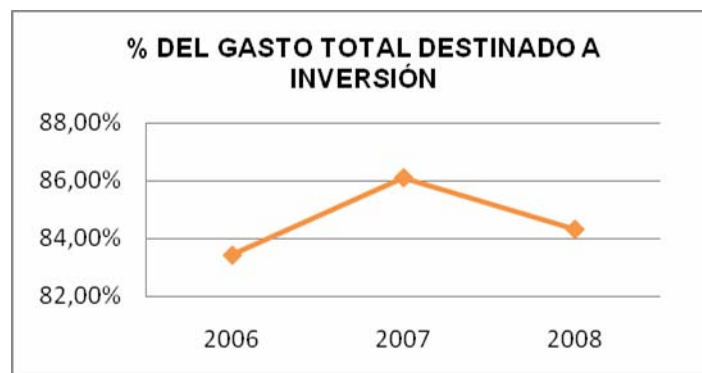
Este indicador mide el porcentaje de los ingresos del Municipio que corresponden a transferencias, en este caso aumentó en el último período lo que indica que el municipio financia sus gastos principalmente con los recursos de transferencias de la nación. Este indicador podría bajar si el Municipio implementa estrategias que permitan aumentar la generación de recursos propios suficientes para financiar el nivel de gasto y de esta forma atender el pago de los pasivos.

- **GENERACIÓN DE RECURSOS PROPIOS**



Este indicador es el complemento del indicador de dependencias de las transferencias de la nación, en particular este mide el porcentaje de ingresos que corresponden a recursos propios. Analizando los resultados del indicador puede notarse una baja del mismo, en el último periodo lo que indica que se generaron menos recursos propios. Se debe tener en cuenta que este indicador es de vital importancia ya que la nación premia el recaudo de ingresos con incentivos en el período siguiente, ya que evalúa el esfuerzo que hace el Municipio por tratar de financiar sus planes de desarrollo. Una medida efectiva encaminada a aumentar la cuantía de recursos propios es implementar estrategias con el fin de poder recaudar la cartera del municipio, ya sea con incentivos, descuentos o otras tácticas y así complementar con los recursos de las transferencias para financiar el gasto.

- **MAGNITUD DE LA INVERSIÓN**



Este indicador mide el porcentaje del gasto total destinado a inversión, los resultados del indicador muestran que en el último período la inversión fue menor que el inmediatamente anterior, lo cual repercutirá en la disminución de recursos para el próximo período, por esto, se hace primordial tomar medidas y control con el gasto del Municipio tratando de reducir al máximo los gastos de funcionamiento y maximizando la inversión, como lo son establecer prioridades y gestionar proyectos de inversión constantemente.

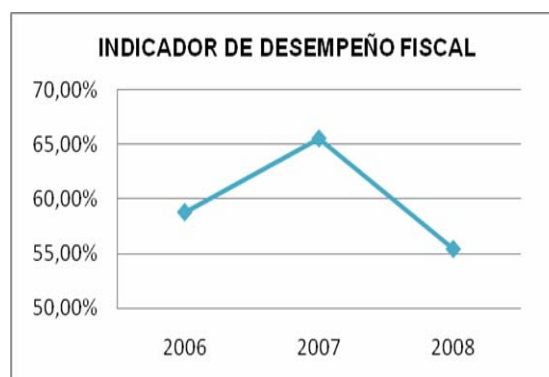
Cabe resaltar que el indicador es alto, lo que permite concluir que la mayoría del gasto del Municipio es para realizar inversión.

- **CAPACIDAD DE AHORRO**



Este indicador mide la capacidad de ahorro corriente que tiene el Municipio, es por esto que observando los resultados de los diferentes periodos se nota una disminución para el ultimo año, mostrando una reducción en el mismo, por lo que se hace necesario ejercer un mayor control en su comportamiento, ya que cualquier excedente propio que tengan, puede ser empleado en aumentar la inversión y así lograr mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo de las labores planeadas.

- **ÍNDICE DE DESEMPEÑO FISCAL**





Es el indicador que desarrolla el departamento nacional de planeación para medir la eficiencia en la administración del dinero para las alcaldías municipales¹⁵.

El indicador muestra una reducción a través del tiempo, lo cual significa que el municipio no mejoró en su desempeño en cuanto al recaudo de impuestos, gastos de funcionamiento, no aumento su capacidad de ahorro, entre otros factores con relación a la eficiencia fiscal y administrativa.

El estudio de este indicador puede servir para revisar minuciosamente las fallas que se están cometiendo en cuanto al manejo de las finanzas del municipio y ser de apoyo para establecer estrategias que permitan la sostenibilidad fiscal en procura de impulsar la inversión social con mayores recursos.

¹⁵Tomado de: <http://www.paipa-boyaca.gov.co>



12. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones más relevantes del proyecto de grado elaborado en la Alcaldía Municipal de Matanza.

- Para la ejecución del proyecto fue clave la realización del diagnóstico con los funcionarios de la alcaldía, ya que permitió conocer el estado real del sistema de gestión de calidad en la entidad, obteniendo como resultado las fortalezas y debilidades con que contaba la Alcaldía Municipal de Matanza en ese momento, sirviendo de base fundamental para realizar la planificación de las actividades.
- Las jornadas de sensibilización y capacitación permitieron adoptar de forma más rápida y concisa los cambios establecidos en los diferentes procesos, garantizando un sistema más dinámico y participativo representado en el compromiso adquirido por cada uno de los funcionarios.
- La documentación se llevó a cabo en cada uno de los procesos, de manera que se pudieran realizar los cambios pertinentes y agregar el tipo de documentos necesarios que permitieran dar cumplimiento a los requisitos establecidos por norma, contando con la participación activa en la elaboración de los mismos de todos los funcionarios, quienes pusieron su interés y compromiso en procura de lograr el mejoramiento continuo en la entidad.
- La implementación y evaluación del sistema, permitió identificar las fortalezas y debilidades del mismo, además de reconocer el avance de la entidad con relación a los requisitos contemplados en la norma desde el comienzo del proceso hasta el final.



- Se establecieron indicadores de gestión que permiten evaluar, controlar y hacer seguimiento a los procesos y actividades que se realizan en la entidad, dando de esta forma cumplimiento a las metas fijadas en el al Plan de Desarrollo Municipal, establecido por el Señor Alcalde para la actual vigencia.
- Los planes de mejora constituyen una pieza para el continuo mejoramiento tanto del sistema como de la entidad, por esto se hizo el mayor esfuerzo en implementar las acciones requeridas, siendo el resultado positivo, ya que la mayoría de ellas están siendo implementadas a la fecha en la entidad, lo que refleja el interés por lograr la prestación de los servicios a la comunidad de una manera mas eficiente.
- El enfoque basado en procesos permitió identificar las interacciones entre las diferentes dependencias y actividades dirigidas a cumplir con un mismo objetivo, dándole mayor relevancia al cliente. Así mismo el enfoque de trabajo basado en el ciclo PHVA permitió estructurar mejor las actividades logrando la prestación de los servicios eficaz y eficientemente.
- Durante la ejecución del proyecto fueron identificados algunos aspectos por mejorar en la entidad, que se dieron a conocer mediante una socialización con el fin de determinar las acciones necesarias a ejecutar, de manera que se lograra optimizar la prestación de los servicios en procura de lograr el mejoramiento continuo. A partir de los resultados de las auditorías, se establecieron siete (7) acciones correctivas, dos (2) acciones preventivas y cuatro (4) acciones de mejora.



13. RECOMENDACIONES

Es importante realizar algunas recomendaciones que permitirán mejorar la prestación de los servicios en las diferentes dependencias.

- Es importante para la consolidación del sistema continuar con la cultura hacia la mejora continua, incentivando a los funcionarios por desarrollar sus procesos según lo establecido en la implementación, logrando de esta forma prestar servicios eficientes y mayor posicionamiento como Municipio en la región.
- Es primordial realizar la encuesta de satisfacción por lo menos una vez al año, ya que de esta manera se puede mantener mayor contacto con la comunidad y así tratar de identificar las fortalezas y debilidades en la prestación del servicio.
- Para realizar un monitoreo mas eficiente de los procesos, es necesario que los indicadores de gestión sean evaluados dentro de los términos establecidos y de esta manera llevar mayor control sobre las actividades que se realizan.
- Es importante realizar en períodos planificados la revisión por la dirección ya que de esta forma se podrá tomar acciones a los problemas identificados en las diferentes áreas de la entidad.
- Las acciones de mejora deben ser implementadas en su totalidad, ya que esto permite evaluar la eficacia de las mismas, además de corregir las no conformidades encontradas.
- Planear y programar capacitaciones a los funcionarios de manera que puedan cumplir con las competencias y el perfil que el cargo requiere de acuerdo a los requisitos establecidos en la NTC GP1000:2004
- Se recomienda reestructurar el organigrama de la entidad, para que este acorde a los procesos y funciones establecidas en el sistema de gestión de calidad.



- Es importante realizar en tiempos planificados auditorias internas de calidad, con el fin de ir evaluando constantemente la gestión de los procesos y lograr así el mejoramiento continuo de la entidad.
- Se recomienda emplear mecanismos de comunicación fáciles y prácticos con la población, como es el caso de la página Web del municipio, con el fin de ampliar la cobertura y tener mayor acceso a la opinión de todos los habitantes.

BIBLIOGRAFIA

ICONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Sistema de Gestión de Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Bogota D.C. 2004

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFT. Decreto 2375 de 2006. Bogota D.C. 2006

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 4110 de 2004

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFT Guía de diagnostico para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFT Guía de planeación para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFT Guía de implementación Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFT Guía de evaluación para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004.



ANEXOS

ANEXO A. Formato de Encuesta de Diagnóstico de la Entidad.

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	EVIDENCIA	
										Verbal	Documental
		4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
		4.1	Requisitos Generales								
1	1	a	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación)								
2	2	b	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos								
3	3	C	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos								
4	4	d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos								
5	5	e	Se realiza seguimiento y medición a los procesos								
6	6	f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos								
7	7	g	Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos mas significativos								



8	8		Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente										
9	9		En el control sobre procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes										
		4.2	Gestión Documental										
		4.2.1	Generalidades										
10	1	a	La política y los objetivos de calidad están documentados										
11	2	b	Existe un manual de calidad										
12	3	c	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (control de documentos, control de registros, control de producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad.)										
13	4	d	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos)										
14	5	e	Se diligencian y se y conservan los registros exigidos por la NTCGP 1000										
		4.2.2	Manual de Calidad										
15	1		Esta documentado el Manual de la Calidad										
16	2	a	Incluye el alcance y las inclusiones										
17	3	b	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos										
18	4	c	Incluye la secuencia e integración de los procesos										
		4.2.3	Control de Documentos										
19	1	a	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición.										



20	2	b	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reprobación de los documentos								
21	3	c	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente								
22	4	d	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable								
23	5	e	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos								
24	6	f	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución								
25	7	g	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos, obsoletos y la identificación de aquellos que se conservan								
26	8	h	Se han identificado e implementado las disposiciones legales que le sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (ley de archivos)								
		4.2.4	Control de Registros								
27	1		Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad								
28	2		Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación y disposición de los registros								
29	3		Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los								
		5	Responsabilidad de la Dirección								



		5.1	Compromiso de la Dirección									
30	1	a	la dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios									
31	2	b	Se ha establecido la política de calidad									
32	3	c	Se han establecido los objetivos de la calidad									
33	4	d	Se han realizado las revisiones por la dirección									
34	5	e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad									
		5.2	Enfoque hacia el cliente									
35	1		Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción									
36	2		Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad									
37	3		Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente									
38	4		Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control									
		5.3	Política de calidad									
39	1	a	Es adecuada a la misión de la entidad									
40	2	b	Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos									
41	3	c	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad									
42	4	d	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad									



43	5	e	Es comunicada y entendida por los servicios públicos y / o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad										
44	6	f	Se revisa para adecuación continua										
		5.4	Planificación										
		5.4.1	Objetivos de la calidad										
45	1		Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización										
46	2		Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y / o servicio										
47	3		Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad										
48	4		En la formulación de objetivos de la calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.										
49	5		En la formulación de objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.										
		5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad										
50	1	a	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la norma NTC GP 1000:2004										
51	2	b	Se ha establecido en la comunicación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de la calidad										
52	3		Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.										
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación										
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad										



3	1		Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.									
54	2		Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades									
		5.5.2	Representante de la dirección									
55	1		Esta designado formalmente ante la organización									
56	2		Es un miembro de la dirección									
57	3	a	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad									
58	4	b	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora									
59	5	c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización									
		5.5.3	Comunicación interna									
60	1		Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad									
		5.6	Revisión por la dirección									
		5.6.1	Generalidades									
61	1		Esta planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad									
62	2		la revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad									



63	3		Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora								
64	4		Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad								
65	5		Se mantiene registros de las revisiones por la dirección								
		5.6.2	Información para la revisión								
66	1	a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías								
67	2	b	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes								
68	3	c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio								
69	4	d	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas								
70	5	e	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores								
71	6	f	Se consideran en la revisión en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad								
72	7	g	Se consideran las recomendaciones para la mejora								
73	8	h	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad								
		5.6.3	Resultados de la revisión								
74	1	a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos								
75	2	b	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente								
76	3	c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos								
		6									



Gestión de los Recursos											
		6.2	Talento Humano								
		6.2.1	Generalidades								
77	1		Los servidores publicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educacion, formación, habilidades y experiencia								
		6.2.2.	Competencia, toma de conciencia y formación								
78	1	a	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio								
79	2	b	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades								
80	3	c	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.								
81	4	d	Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y como ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.								
82	5	e	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.								
		6.3	Infraestructura								
83	1		Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.								



84	2		Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.									
85	3		Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.									
		6.4	mbiente de trabajo									
86	1		Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio									
87	2		Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.									
		7	Realización del producto o prestación del servicio									
		7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.									
88	1		Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales)									
89	2		Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.									
90	3		La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1)									
91	4	a	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio.									



92	5	b	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio									
93	6	c	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.									
94	7	d	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos.									
		7.2	Procesos relacionados con los clientes									
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.									
95	1	a	La entidad ha determinado los requisitos del producto especificaciones por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo.									
96	2	b	La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada.									
97	3	c	la entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio									
98	4	d	Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y /o servicio por parte de la entidad									
		7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio									
99	1		Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente									
100	2	b	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente									



101	3	c	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos requeridos								
102	4		Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen								
103	5		Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones								
		7.2.3	Comunicación con los clientes								
104	1	a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio								
105	2	b	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)								
106	3	c	Se han determinado e implementado disposición eficaz para la comunicación con los clientes relativa a la retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (posterior a la prestación del servicio)								
107	4	d	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la participación ciudadana								
		7.3	Diseño y desarrollo								
		7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo								
108	1		Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio								
109	2		Se controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio								
110	3	a	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo								



111	4	b	Se determinan las actividades de revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo										
112	5	c	Se establece la responsabilidad y autoridad para el diseño y desarrollo										
113	6		Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los mismos										
114	7		Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo										
			7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo										
115	1		Se determinan y se mantienen los registros de las entradas al diseño y desarrollo del proyecto y/o servicio										
116	2	a	Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en las entradas al diseño y desarrollo										
117	3	b	Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios en las entradas al diseño y desarrollo										
118	4	c	Se incluye la información aplicable de diseños similares en las entradas al diseño y desarrollo										
119	5	d	Se incluyen los requisitos esenciales en las entradas al diseño y desarrollo										
120	6		Se revisa la adecuación de los elementos de entradas del diseño y desarrollo										
121	7		Los requisitos de entrada del diseño y desarrollo se presentan completos, libres de ambigüedades y sin contradicciones										
			7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo										
122	1		Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo										
123	2		Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación										



124	3	a	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada								
125	4	b	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio								
126	5	c	Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio								
127	6	d	Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio								
			7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo								
128	1		Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo según lo planificado								
129	2	a	En estas revisiones se evalúa la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos								
130	3	b	En estas revisiones se identifican problemas y se proporcionan acciones para resolverlos								
131	4		En estas revisiones participan representantes de las áreas o procesos interesados en la etapa que se está revisando.								
132	5		Se conservan registros de los resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de las acciones que en esta revisión se originen								
			7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo								
133	1		Se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo según lo planificado								
134	2		En estas verificaciones se asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo								
135	3		Se registran los resultados de la verificación y las acciones derivadas de la misma								
			7.3.6 Validación del diseño y desarrollo								



136	4		Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo según lo planificado								
137	5		En esta validación se confirma que el producto y/o servicio es capaz de cumplir con los requisitos de uso o la aplicación especificada								
138	6		la validación se realiza antes de la entrega del producto y/o servicio al cliente								
139	7		Se registran los resultados de la validación y las acciones derivadas de la misma								
		7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo								
140	1		Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo								
141	2		Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño y desarrollo								
142	3		Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación								
143	4		la revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado								
144	5		Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y de las acciones que de ellas se derivan								
		7.4	Adquisición de bienes y servicios								
		7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios								
145	1		Se asegura la entidad que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables								
146	2		Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad								



147	3	Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en la selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o de motivación subjetiva)										
148	4	Se evalúa a los proveedores para su selección en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad										
149	5	Están definidos los criterios de selección de los proveedores										
150	6	Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores										
151	7	Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se derivan										
152	8	Existe un plan de compras adoptado por la organización?										
153	9	Los proveedores se encuentra debidamente inscritos en el registro de proponentes										
154	10	Los proveedores se encuentra debidamente inscritos en el CUBS (Catalogo Único de bienes y servicios)										
155	11	El proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE										
156	12	El proceso contractual se reporta a la Cámara de Comercio										
		7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios										
157	1	Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados										
158	2	Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista										
159	3	Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad										



160	4		la entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor										
		7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos										
161	1		Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones										
162	2		Si la entidad o su cliente se propone verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidas en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio										
		7.5	Producción y prestación del servicio										
		7.5.1	Control de la Producción y prestación del servicio										
163	1		Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio										
164	2		la producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas										
165	3	a	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo fichas técnicas, protocolos de servicio)										
166	4	b	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)										
167	5	c	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio										
168	6	d	Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento										
169	7	e	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición										



170	8	f	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio										
171	9	g	Las condiciones controladas incluyen los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia										
		7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio										
172	1		Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales)										
173	2		la validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados										
174	3		En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos personas y métodos										
175	4	d	En la validación se incluye los requisitos para los requisitos										
176	5	e	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación										
		7.5.3	Identificación y trazabilidad										
177	1		Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio										
178	2		Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento										
179	3		Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio										
		7.5.4	Propiedad del cliente(bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio										
180	1		Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización										



181	2		Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente									
182	3		Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso									
183	4		Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso									
		7.5.5	Preservación del producto y/o servicio									
184	1		Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto									
185	2		La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección.									
186	3		La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo									
		7.6	Control de los equipos de medición y seguimiento									
187	1		Se identifican las mediciones, el seguimiento y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del producto y/o servicio con los requisitos									
188	2		Se asegura la entidad de que el seguimiento y medición pueden realizarse (de que se dispone de la capacidad para hacerlo), de acuerdo a los requisitos establecidos									
189	3	a	Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales									
190	4		Si no existen patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales, la entidad se asegura de registrar la base utilizada para la calibración.									
191	5	b	Cuando se detecta que un equipo de medición no tiene la capacidad de medición requerida, se le ajusta o reajusta según sea necesario									



192	6	c	Los equipos de medición se identificaron para poder determinar su estado de calibración									
193	7	d	Se protegen los equipos de medición contra ajustes que invaliden la calibración									
194	8	e	Se protegen los equipos de medición contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento									
195	9		Se tienen los registros de las calibraciones o verificaciones de los equipos de medición									
196	10		Se evalúa la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se encuentra que un equipo no esta conforme con los requisitos									
197	11		Cuando se encuentra que un equipo de medición no está conforme con los requisitos, se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado									
198	12		Cuando se usa Software o programas informáticos para actividades de seguimiento y medición de los requisitos, la entidad confirma su capacidad para satisfacer la aplicación prevista									
199	13		Esta confirmación metrológica de los programas informáticos se hace antes de iniciar su utilización y se confirma nuevamente cuando sea necesario									
		8	Medición, análisis y mejora									
		8.1	Generalidades									
200	1		Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora									
201	2		Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora									
202	3	a	Los procesos de medición, seguimiento, análisis, y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio									



203	4	b	Los procesos de medición, seguimiento, análisis, y mejora aseguran la conformidad del sistema de gestión de la calidad									
204	5	c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad									
205	6		Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización									
		8.2	Seguimiento y medición									
		8.2.1	Satisfacción al cliente									
206	1		Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad									
207	2		Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente									
		8.2.2	Auditoría interna (de calidad)									
208	1		Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad									
209	2	a	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTCGP 1000:2004, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad									
210	3	b	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.									
211	4		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar.									



212	5	Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas.											
213	6	Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad.											
214	7	Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad											
215	8	Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos											
216	9	La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas, sin demora injustificada											
217	10	Las actividades de seguimiento a las auditorías incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación											
218	11	Se conservan registros de los resultados de las auditorías internas											
		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos											
219	1	Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad											
220	2	El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad											
221	3	Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados											
222	4	Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación											
223	5	Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente a los clientes y partes interesadas a través de la página Web											



		8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio																
224	1		Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio																
225	2		Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio																
226	3		Se hace el seguimiento y medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planifico																
227	4		Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio																
228	5		Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio																
229	6		Se libera el producto únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas																
230	7		Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente																
		8.3	Control de producto y/o servicio no conforme																
231	1		Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no internacional																
232	2		Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no internacional																
233	3		Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme																



234	4	a.b.c	Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada o autorizar su uso bajo concesión ó definir acciones para impedir su uso o aplicación										
235	5		Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace un autoridad pertinente en la entidad o el cliente, cuando sea aplicable.										
236	6		Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones.										
237	7		Los productos corregidos se someten a una nueva verificación										
238	8		Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto está en uso o ya fue entregado.										
		8.4	Análisis de datos										
239	1		Se determina cuales son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua										
240	2		Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.										
241	3		Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua										
242	4		Se incluyen dentro de estos datos, los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por otra fuente.										



243	5	a.	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente								
244	6	b.	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.								
245	7	c.	El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas								
246	8	d.	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores								
		8.5	Mejora								
		8.5.1	Mejora continua								
247	1		La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistemas de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.								
		8.5.2	Acciones correctivas								
248	1		Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir								
249	2		Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas								
250	3		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada								
251	4		Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados.								
		8.5.3	Acciones preventivas								
252	1		Se elimina las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.								



253	2		Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales.								
254	3		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada.								
255	4		Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas								
256	5		Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados								

ANEXO B. Guía Elaboración de Documentos

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	<h1>GUIA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</h1>	<p>CÓDIGO: GU - INF - 01</p> <hr/> <p>VERSIÓN: 01</p>
---	--	---

1. OBJETIVO:

Definir los lineamientos para la elaboración y presentación de los documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Matanza.

2. ALCANCE:

Aplica a todos los documentos internos que se utilicen dentro del Sistema de Gestión de Calidad de cada uno de los procesos.

3. RESPONSABLE:

Líder de cada proceso

4. DEFINICIONES

Documento: Información y su medio de soporte.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Formato: Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos.

Guía: Documento que establece recomendaciones o sugerencias.

Instructivo: Descripción escrita y detallada sobre cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.

Listado: Relación de documentos y/o registros.

Manual de Calidad: Documento que enuncia la Política de Calidad y describe el Sistema de Calidad de la Empresa.

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

Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.

Registro: Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.

Sistema de Gestión de Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar la empresa respecto a la calidad.

5. GENERALIDADES

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deben elaborarse según las necesidades del documento.

6. DESCRIPCIÓN

6.1 CODIFICACIÓN

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se codifican de la siguiente forma:

XXX-YY-ZZ

XXX: Hace referencia al tipo de documento

YY: Hace referencia al proceso que generó el documento

ZZ: Hace referencia al consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento

6.1.1 Tipos de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO
CAR	CARACTERIZACIÓN
FOR	FORMATO
GU	GUÍA
MA	MANUAL
PRO	PROCEDIMIENTO

6.1.2 Tipos de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad

CÓDIGO	PROCESO
ESTRATEGICOS	
Gestión de planeamiento y direccionamiento estratégico	PD
MISIONALES	
Gestión de desarrollo económico, social y comunitario	DES
Gestión de Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	SER
Gestión Ambiental y saneamiento ambiental:	AMB
Gestión de Educación	EDU
Gestión de salud	SA
Gestión de transporte e infraestructura	TI
Gestión de recaudo y gasto	RG
APOYO	
Gestión de contratación y compras	CC
Gestión de Información	INF
Gestión de Recurso Humano	RH

EVALUACIÓN	
Control de la Gestión	CG

6.2 PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad se presentan bajo el siguiente esquema:

Encabezado: Debe presentarse al inicio de cada hoja del documento, y está compuesto por:

Escudo de Matanza

Nombre del documento: denominación con la cual se titula el documento

Código: se asigna de acuerdo a los parámetros establecidos en el punto 6.1.

Versión: Número de veces que se ha actualizado el documento

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	<h1>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</h1>	CÓDIGO: <hr/> VERSIÓN: <hr/>
---	-----------------------------------	--

En la segunda página de cada uno de los procedimientos, se encuentran las tablas correspondientes a Control de Documento y Control de cambios que deben ser diligenciadas cuando se requiera.

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores				
Revisión				
Aprobación				

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
01			
02			
03			

Contenido: Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad deben elaborarse por proceso(s), cumpliendo con la siguiente estructura:



- **Objetivo:** Describir el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- **Alcance:** Indicar el cubrimiento o limitación de la aplicación de las actividades.
- **Responsables:** Escribir el cargo del responsable de desarrollar la actividad o proceso.
- **Definiciones:** Escribir los términos administrativos y/o técnicos que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- **Generalidades:** para algunos procedimientos es indispensable dar a conocer algunas características importantes que se deben tener en cuenta.
- **Descripción del procedimiento:** Se realiza en una tabla cuyas columnas indican la actividad, descripción, responsable, y registro.

Las actividades se representan mediante un flujograma, utilizando los símbolos respectivos que se encuentran en el Manual de procesos y procedimientos en lo posible, utilizando verbos en infinitivo (Ej: revisar, proponer, verificar, etc.) y numerarse en forma secuencial.

Descripción: se hace un resumen mas detallado de la actividad que se va a ejecutar.

Responsable: se establece el funcionario encargado de dicha tarea

Registro: se establece la documentación que sale como soporte de la actividad

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO

Pie de Página: Se ubica en todas las hojas del documento.

Normatividad y referencias documentales: se especifican las normas y documentos de apoyo utilizados para llevar a cabo el procedimiento respectivo.

Control de registros: es una tabla donde se especifican los registros que intervienen en el procedimiento y detalles de los mismos.


CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO DISPOSICIÓN	DISPOSICION

Revisión del procedimiento: se tiene un control de la revisión del documento, en cada uno de los procedimientos.

Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Nombre:
Firma	Firma:

6.3 PRESENTACIÓN DE LOS FORMATOS

Los formatos asociados a los diferentes procedimientos tienen el mismo encabezado de los procedimientos. Los márgenes, el tamaño de letra a utilizar y la distribución del contenido del formato son de libre elección para quien lo elabora.

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	NOMBRE DEL PROCESO	Código:
	NOMBRE DEL FORMATO	Versión:

6.4 PRESENTACIÓN DE LAS GUIAS

Este tipo de documentos establece las indicaciones o instrucciones que se deben tener en cuenta para llevar a cabo una actividad, sin necesidad de establecer el paso a paso.

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	NOMBRE DEL FORMATO	Código:
		Versión:

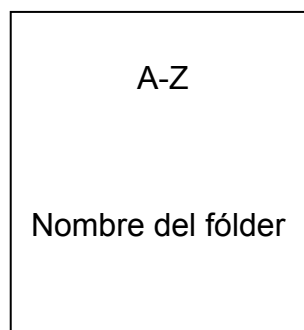
6.5 ESTRUCTURA DE LOS MANUALES

Los manuales generados en el Sistema de Gestión de Calidad como por ejemplo, el manual de calidad y el manual de funciones, tienen un contenido diferente al de los procedimientos y estos se elaboran según las necesidades de la Alcaldía.

6.6 PRESENTACIÓN DE LOS FÓLDER / A-Z

El lomo de los fólder utilizados para archivar los documentos generados en cada uno de los procesos del SGC se marca de la siguiente forma:

Nombre del fólder: Hace referencia al tipo de documentos que se están archivando, ejemplo: Resoluciones, actas, informes, etc.



6.7 PRESENTACIÓN DE CARTAS, RESOLUCIONES, DECRETOS, CIRCULARES, ACTAS

Las cartas, resoluciones decretos, circulares y actas se realizaran con el encabezado establecido a continuación, por el momento se maneja el logo de bicentenario de la independencia, una vez pase la conmemoración será eliminado



del encabezado, el tamaño de letra es ARIAL 12, se tratará de mantener la distribución del contenido según están estipulados en los formatos.



República de Colombia
Departamento de Santander

MUNICIPIO DE MATANZA



6.8 CONDICIONES GENERALES DEL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS:

Márgenes y espacios: Se deben utilizar adecuadamente los espacios entre líneas, márgenes, forma de presentación del documento, numeración y sub. Numeración de títulos, entre otras siguiendo las normas ICONTEC vigentes (NTC 1486). Los márgenes establecidos para documentos de texto son:

Superior: 3 cm. – Título 4 cm.

Derecho: 2 cm.

Inferior: número de página a 2 cm., texto a 3 cm.

Izquierdo: 4 cm.

Tamaño del Papel: La presentación de los documentos debe hacerse en los siguientes tamaños de papel por regla general:

Carta: Manuales, procedimientos, guías.

Oficio: otros documentos cuando por el volumen de los mismos sean requeridos.

El tamaño de papel para los registros varía según el contenido de la información que se requiera dejar registrada.

Actualización de Documentos

Los documentos se revisarán periódicamente para comprobar su vigencia y aplicabilidad, en caso de encontrarse desactualizados se modifican y aprueban nuevamente, por los mismos cargos establecidos en la tabla elaboración, revisión y aprobación de documentos.

ANEXO C. Manual de Calidad

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>CÓDIGO: MA – CG - 01</p> <hr/> <p>VERSIÓN: 01</p> <hr/>
---	----------------------------	--

MANUAL DE CALIDAD DEL MUNICIPIO DE MATANZA (SANTANDER)

3 de junio de 2009

REVISADO POR:	APROBADO POR:
Edgar Navas Rojas Representante de la dirección	Luis Bernardo Echeverry Rojas Alcalde Municipal

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

2.1 ALCANCE

2.2 EXCLUSIONES

3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

4. CONTENIDO DEL MANUAL

4.1 MUNICIPIO DE MATANZA (SANTANDER)

4.1.1 Reseña Histórica

4.1.2 Misión

4.1.3 Visión

4.1.4 Objetivo General

4.1.4.1 Objetivos Específicos

4.1.5 Principios

4.1.6 Organigrama

4.2 CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.2.1 Política de Calidad

4.2.2 Objetivos de Calidad

4.2.3 Responsables

4.2.4 Estructura de la Documentación.

4.2.5 Procesos de la Alcaldía Municipal de Matanza

4.2.5.1 Mapa de Procesos

4.2.5.2 Procesos Estratégicos

4.2.5.3 Procesos Misionales

4.2.5.4 Procesos de Apoyo

4.2.5.5 Procesos de Evaluación

5. CONTROL DE CAMBIOS

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXO 1: Organigrama Alcaldía Municipal de Matanza

ANEXO 2: Mapa de Procesos

ANEXO 3: Matriz de interacciones de requisitos

ANEXO 4: Caracterización de los procesos

1. OBJETIVO

Definir el Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio de Matanza (Santander), que permite realizar la planificación, ejecución y evaluación de los procesos de acuerdo con los requisitos específicos de la norma NTC-ISO 9001:2000 y NTCGP 1000:2004, incluidos los procesos.

2. ALCANCE Y EXCLUSIONES

2.1 ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad abarca los siguientes procesos:

- Los procesos enfocados hacia la comunidad tales como Gestión de servicio de salud, Gestión de educación, Gestión de acueducto, alcantarillado y aseo, Gestión de recaudo y gasto, Gestión de desarrollo económico, social y comunitario, Gestión ambiental y saneamiento ambiental y Gestión de transporte e infraestructura

2.2 EXCLUSIONES

Este documento muestra cómo se cumplen en la Alcaldía del Municipio de Matanza, en su infraestructura, los requisitos generales expuestos en NTCGP 1000:2004.

Para el sistema de gestión de la calidad de la Alcaldía del Municipio de Matanza se ha excluido el siguiente capítulo:

- **Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio:** A lo largo de la prestación de los servicios ofrecidos por la Alcaldía del Municipio de Matanza es posible verificar el cumplimiento de

los requisitos a través de actividades de seguimientos en las etapas del mismo.

3. DEFINICIONES/ABREVIATURAS

- **SGC - Sistema de Gestión de la Calidad: (NTC -ISO 9000, numeral 3.2.3)**

Es un Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad.

- **Sistema de Gestión de la Calidad para Entidades: (NTCGP 1000, numeral 3.49)**

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

- **Manual de Calidad: (NTC-ISO 9000 numeral 3.7.4, NTCGP 1000 numeral 3.30)**

Es un documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización.

- **Procedimiento: (NTC-ISO 9000, numeral 3.4.5, NTCGP 1000 numeral 3.38)**

Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **Planificación de Calidad: (NTCGP 1000 numeral 3.36)**

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

- **Plan de Calidad: (NTC-ISO 9000, numeral 3.7.5)**

Es un documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

- **Registro: (NTC-ISO 9000 numeral 3.7.6, NTCGP 1000 numeral 3.42)**

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

- **Parte Interesada: (NTC-ISO 9000 numeral 3.3.7, NTCGP 1000 numeral 3.35)**

Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

- **Proceso: (NTC-ISO 9000 numeral 3.4.1, NTCGP 1000 numeral 3.39)**

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

- **Mejora Continua: (NTC-ISO 9000 numeral 3.2.13)**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

- **Satisfacción del Cliente: (NTC-ISO 9000 numeral 3.1.4, NTCGP 1000 numeral 3.47).** Percepción del cliente sobre el grado que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

4. CONTENIDO DEL MANUAL

4.1 MUNICIPIO DE MATANZA (SANTANDER)

4.1.1 Reseña Histórica¹⁶

Entre los pueblos coloniales que ostentan un pasado de gloria, el pueblo de Matanza se destaca en el panorama santandereano como ancestral en su hermosa arquitectura de rancia belleza. En este pueblo perdura la dignidad caballerescas y las viejas tradiciones de la raza.

El pueblo de Matanza fue una creación lenta donde posaron algunos españoles que con el tiempo fueron obligados a atraer a su parentela para poder organizar una vida más llevada conforme a la corona española.

Aparece en los archivos eclesiásticos la fuerza del poder español ejercido sobre los indios nativos de la región, siendo muy pocos al servicio de sus amos y señores españoles del pueblo del SANTO ECCEHOMO DE CACOTA DE SURATA, pues estos nativos fueron llevados a la montuosa con el único fin de obtener mayor riqueza para la corona con la explotación del oro de la real de minas.

Por los años de 1650 es asistido el poblado por algunos misioneros españoles que emprendieron la construcción del templo de Nuestra Señora de “Las Mercedes”.

El 16 de Abril de 1749, por auto del excelentísimo señor Arzobispo de Santa Fé don Pedro Felipe de Azua con el nombre de “SANTO ECCEHOMO DE CACOCA DE SURATA” fue proclamado pueblo de la corona española.

Según los datos consignados en la Nueva Pamplona archivos eclesiásticos aparece por los años de 1785 el nuevo nombre asignado como pueblo de MATANZA debido a la segunda rebelión de algunos esclavos indios contra los españoles.

¹⁶ Tomado de [https:// www.matanza-santander.gov.co](https://www.matanza-santander.gov.co).



Finalmente es llamado el pueblo de MATANZA. Su primer Párroco fue JUAN CRISTOBAL LAGO Y ESLAVA. Fueron famosos CRISTOBAL DE LA TORRE que gobernó la parroquia por 28 años.

La Administración de Matanza, mediante la elaboración del Plan de Desarrollo Municipal, comparte con sus habitantes, en actuar de manera participativa la concertación de los procesos de la convivencia y bienestar que debe tener un municipio.

El Plan de Desarrollo Municipal, se implementa no solo para dar cumplimiento a la Ley 152 de 1994, sino que se utilizará como herramienta fundamental en la administración pública, en donde se pretende reducir el nivel de incertidumbre en los comportamientos sociales e individuales y limitar el despliegue de opciones arbitrarias que ponen en riesgo el erario municipal y el querer de las comunidades, que en nuestro caso se desesperanzan con el actuar improvisado de sus administradores, por el contrario se busca preservar los bienes y patrimonio social, para el adecuado desempeño de la vida económica y política de la sociedad.

Para la elaboración del presente documento, se contó con la valiosa colaboración de un equipo técnico, compuesto por los Secretarios de Despachos de la Alcaldía Municipal, representantes de los gremios y de las comunidades.

4.1.2 Misión

Llevar a cabo la Planeación, Gestión, Promoción y articulación de los procesos de desarrollo integral de su territorio en los diferentes sectores, a través de la permanente interacción de la comunidad y la administración municipal, siendo la efectividad y honestidad clave en su gestión, para lograr posicionarlo como un municipio modelo, dentro del Núcleo de Desarrollo Provincial Soto Norte.

4.1.3 Visión

En el año 2020 Matanza será un municipio Agroforestal y productor de agua, educado, justo, pacífico, con una base económica sólida que permita la

generación de empleo y mayores oportunidades para el desarrollo de sus comunidades, enfocado en la protección y conservación de su patrimonio cultural y recursos naturales”.

4.1.4 Objetivo General¹⁷

Disminuir los índices de pobreza, ampliar las oportunidades y ofrecer las condiciones mínimas para el desarrollo integral de sus habitantes, en pro del mejoramiento de su calidad de vida.

4.1.4.1 Objetivos Estratégicos

- Garantizar el acceso a la educación básica y media
- Aumentar las coberturas en régimen subsidiado y servicios de salud
- Aumentar las coberturas del servicio de agua potable y saneamiento básico
- Aumentar y mejorar la infraestructura de servicios públicos
- Fortalecer y conservar el patrimonio cultural del municipio
- Mejorar la infraestructura vial del municipio
- Fomentar la creación de microempresas como fuentes generadoras de empleo
- Incentivar, apoyar y fortalecer la asociatividad en el municipio
- Fomentar la diversificación y aumentar los niveles de producción agropecuaria
- Garantizar la sostenibilidad ambiental del municipio en la oferta de bienes y servicios, la biodiversidad, el recurso hídrico y los suelos.
- Mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos, con el fin de aumentar la inversión.
- Fortalecer la convivencia y buen trato de la población

¹⁷ Tomado del Plan de Desarrollo del Municipio de Matanza

4.1.5 Principios

- Información: Un sistema de información debe ser oportuno, veraz, verificable y confiable
- Participación efectiva y concertación: debe permitir llegar a acuerdos y definir propósito, objetivos y metas compartidas, de acuerdo con la visión del futuro concertada. La participación ciudadana adquiere un mayor desarrollo cuando el acceso a la información y las acciones de gobierno logran concitar el interés colectivo.
- Visión Estratégica: la planificación debe superar lo coyuntural y brindar orientaciones de mediano y largo plazo respecto al municipio que se espera tener en el futuro.
- Integralidad: involucrar todos los componentes de la gestión local, es decir, debe integrar los aspectos físicos, geográficos, económicos, sociales, culturales, políticos y financieros para poder obtener resultados que realmente logren un desarrollo sostenible en el largo plazo.
- Articulación y eficiencia en la asignación de recursos: el plan de Desarrollo debe ser capaz de articular de forma eficiente las potencialidades del municipio para hacerlas coherentes con los objetivos deseados.
- Equidad: El proceso de planificación del desarrollo debe evitar todo tipo de discriminación y, por el contrario, debe asegurar una justa distribución del ingreso y del acceso a las oportunidades que garanticen mejor condiciones.
- Integridad: Se debe propiciar la integración regional con municipios vecinos para aprovechar recursos comunes y economías de escala



- Flexibilidad: La planeación no es un proceso lineal que termina con la formulación de un Plan de Desarrollo, dado que la realidad es dinámica y cambiante.
- Evaluación continua: Que a partir de procesos de seguimiento permanente, el alcalde y su equipo de gobierno tengan la posibilidad de identificar el avance en el cumplimiento del plan y el impacto de los programas y proyectos establecidos.

4.1.6 Organigrama

El organigrama de la Alcaldía Municipal se presenta en el **ANEXO No 1**

4.2 CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.2.1 Política de Calidad¹⁸

La administración Municipal de Matanza es una institución que trabaja por el desarrollo integral para satisfacer las necesidades básicas en salud, educación, saneamiento básico, infraestructura, vivienda, recreación y deportes, propendiendo por el fortalecimiento económico, cultural y social de la comunidad, garantizando la prestación de los servicios de manera oportuna, mediante la aplicación de la normatividad legal vigente, siendo eficaz en la gestión de proyectos optimizando los recursos disponibles y mejorando continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.2 Objetivos de Calidad¹⁹

- Aumentar la cobertura de los servicios básicos, dentro de los que se encuentran Acueducto, alcantarillado y aseo.

¹⁸ Aprobación por medio del ACTA No 01 , Comité de Calidad para el SGC

¹⁹ Aprobación por medio del ACTA No 02 ,Comité de Calidad para el SGC



- Aumentar la satisfacción de la comunidad a través de la prestación de los servicios
- Desarrollar la gestión de los proyectos eficazmente
- Optimizar los recursos disponibles de la Alcaldía
- Lograr el mejoramiento continuo en los procesos del sistema.

4.2.3 Responsables

Comité de Calidad²⁰: órgano que tiene como objeto apoyar, evaluar y comunicar al personal administrativo y a la comunidad las acciones para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios, además de desarrollar y controlar todas las actividades relacionadas con los diferentes procesos de la alcaldía.

Funciones

Son funciones del Comité de Calidad, las siguientes:

- Formular y actualizar el alcance y las directrices de calidad institucional (política y objetivos de calidad)
- Asegurar la conectividad entre los objetivos generales del SGC y los particulares de cada proceso.
- Promover que todo el personal se involucre y comprometa con los procesos de calidad y mejora.
- Realizar seguimiento a los resultados obtenidos en los procesos de calidad y mejora.
- Difundir el resultado del desempeño de los procesos.
- Impulsar el conocimiento periódico de las necesidades de los clientes y su nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la empresa
- Proponer y promover las acciones necesarias para construir la cultura de Calidad
- Otorgar reconocimiento a los logros obtenidos.

²⁰ Resolución No 133 de mayo 12 del año 2009, por el cual se crea y conforma el Comité de Calidad para el SGC de la Alcaldía Municipal de Matanza

4.2.4 Estructura de la Documentación: Define la manera como está documentado el Sistema de Gestión de la Calidad. Los tipos de documentos establecidos para el Municipio son los siguientes:

- Manual
- Caracterización
- Procedimientos
- Formatos

4.2.5 Procesos de la Alcaldía Municipal de Matanza

4.2.5.1 Mapa de Procesos: El Mapa de Procesos de la Alcaldía Municipal se presenta en el **ANEXO No.2**

4.2.5.2 Procesos Estratégicos²¹: Son aquellos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección, y principalmente al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.

- Planeamiento y Direccionamiento Estratégico: Este proceso se basa fundamentalmente en la planificación de cada una de las actividades en los diferentes procesos que se manejan en la alcaldía, asimismo gestionar y ejecutar proyectos con el fin de lograr un mayor desarrollo, y de esta forma alcanzar un mayor posicionamiento del municipio.

4.2.5.3 Procesos misionales²²: Son aquellos procesos ligados directamente con la prestación del servicio.

- Gestión de Desarrollo económico, Social y Comunitario: Este proceso se encarga de brindar apoyo a la comunidad, mediante acciones que permiten su desarrollo económico mediante la asistencia técnica, turismo, además de

²¹ Tomado de <http://www.centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/Portals/0/guiagestionprocesos.pdf>

²² Tomado de <http://www.centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/Portals/0/guiagestionprocesos.pdf>



velar por la defensa de sus derechos y deberes con el fin de mejorar su calidad de vida, junto con actividades de recreación y deportes y acceso a información que permita el desarrollo cognitivo.

- Gestión de Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo: Este proceso permite garantizar la prestación eficaz de los servicios que la comunidad requiere para su bienestar; además realiza un control y seguimiento de la maquinaria que posee para la prestación de los servicios.
- Gestión Ambiental y saneamiento ambiental: Este proceso se encarga de velar por el cumplimiento de las normas ambientales vigentes, y a su vez proteger a la comunidad de los riesgos causados por la contaminación.
- Gestión de Salud: Este proceso esta orientado a contribuir al desarrollo social del Municipio, mejorando la calidad de vida y reduciendo la morbilidad, la mortalidad, la incapacidad, el dolor y la angustia evitable en la población usuaria en la medida que esto esté a su alcance.
- Gestión de Educación: este proceso realiza actividades enfocadas a velar por la disminución de los índices de analfabetismo y deserción escolar, mediante el apoyo en aspectos como la alimentación y transporte Escolar.
- Gestión de Transporte e Infraestructura: Este proceso hace referencia a las redes viales y al estado de los predios con las que cuenta el municipio.
- Gestión de Recaudo y gasto: Este proceso contiene los movimientos e informes financieros, además de garantizar de manera correcta y oportuna la liquidación y recaudo de los impuestos y demás rentas municipales de acuerdo a la normatividad vigente, que maneja el Municipio.



4.2.5.4 Procesos de Apoyo²³: Son aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.

- **Gestión de Recurso Humano:** Este proceso se encarga de garantizar un manejo de personal competente, gestionando las acciones necesarias que implican su vinculación y permanencia como funcionarios de la Alcaldía.
- **Gestión de Contratación y Compras:** Este proceso permite gestionar de forma oportuna la provisión de los bienes y elementos requeridos por las dependencias municipales, y las actividades pertinentes involucradas en la contratación del personal.
- **Gestión de Información:** Proceso encargado de que la comunicación entre la alcaldía, funcionarios y la comunidad sea clara, oportuna y pertinente, además de permitir el manejo adecuado de toda la documentación necesaria, en cada uno de los procesos conformados de acuerdo a las actividades y a los requisitos de norma.

4.2.5.5 Procesos de Evaluación²⁴: Son aquellos que permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora.

- **Control de la Gestión:** Este proceso se encarga de evaluar y controlar todas las actividades del Municipio que afectan la calidad y el desempeño de sus servicios.

²³ Tomado de <http://www.centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/Portals/0/guiagestionprocesos.pdf>

²⁴ Tomado de <http://www.centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/Portals/0/guiagestionprocesos.pdf>



5. CONTROL DE CAMBIOS

Este formato tiene por objeto mantener identificado los cambios y actualizaciones que se realizan en los procesos, procedimientos, instructivos y guías en el Municipio.

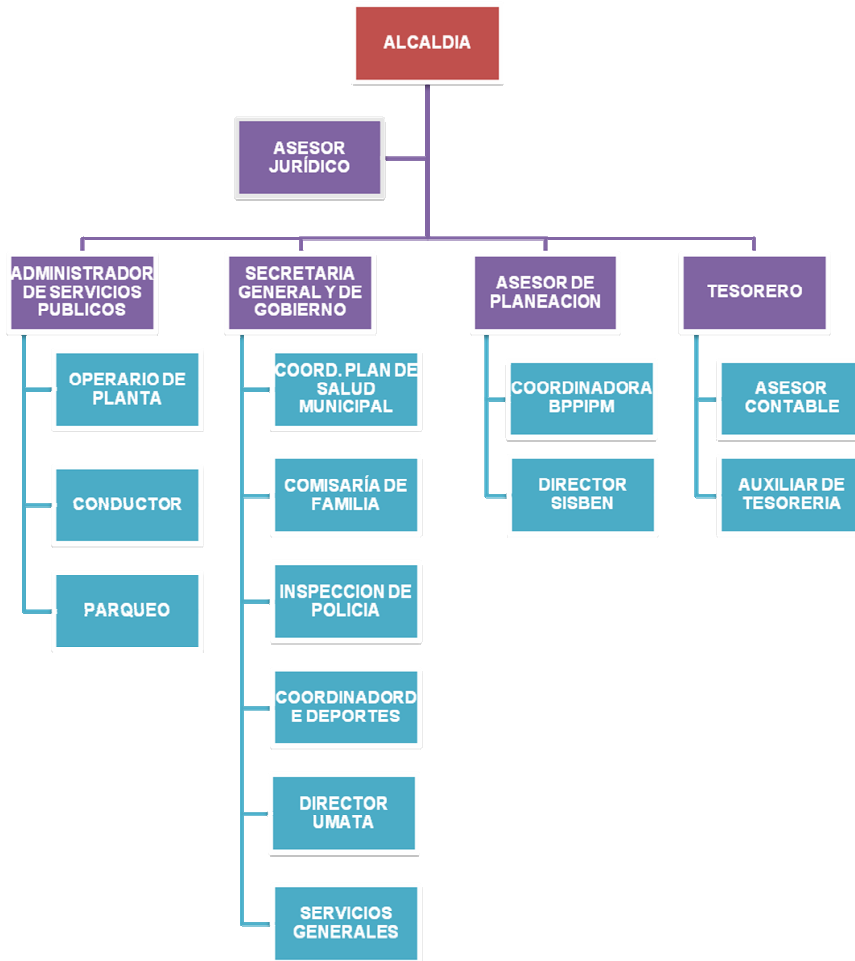
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
01			
02			
03			
04			

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. NTGP 1000:2004 Sistema de Gestión de la Calidad para el sector Público.
2. NTC-ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
3. NTC-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
4. Ley 136 de 1994
5. Ley 872 de 2003
6. Decreto 4110 de 2004

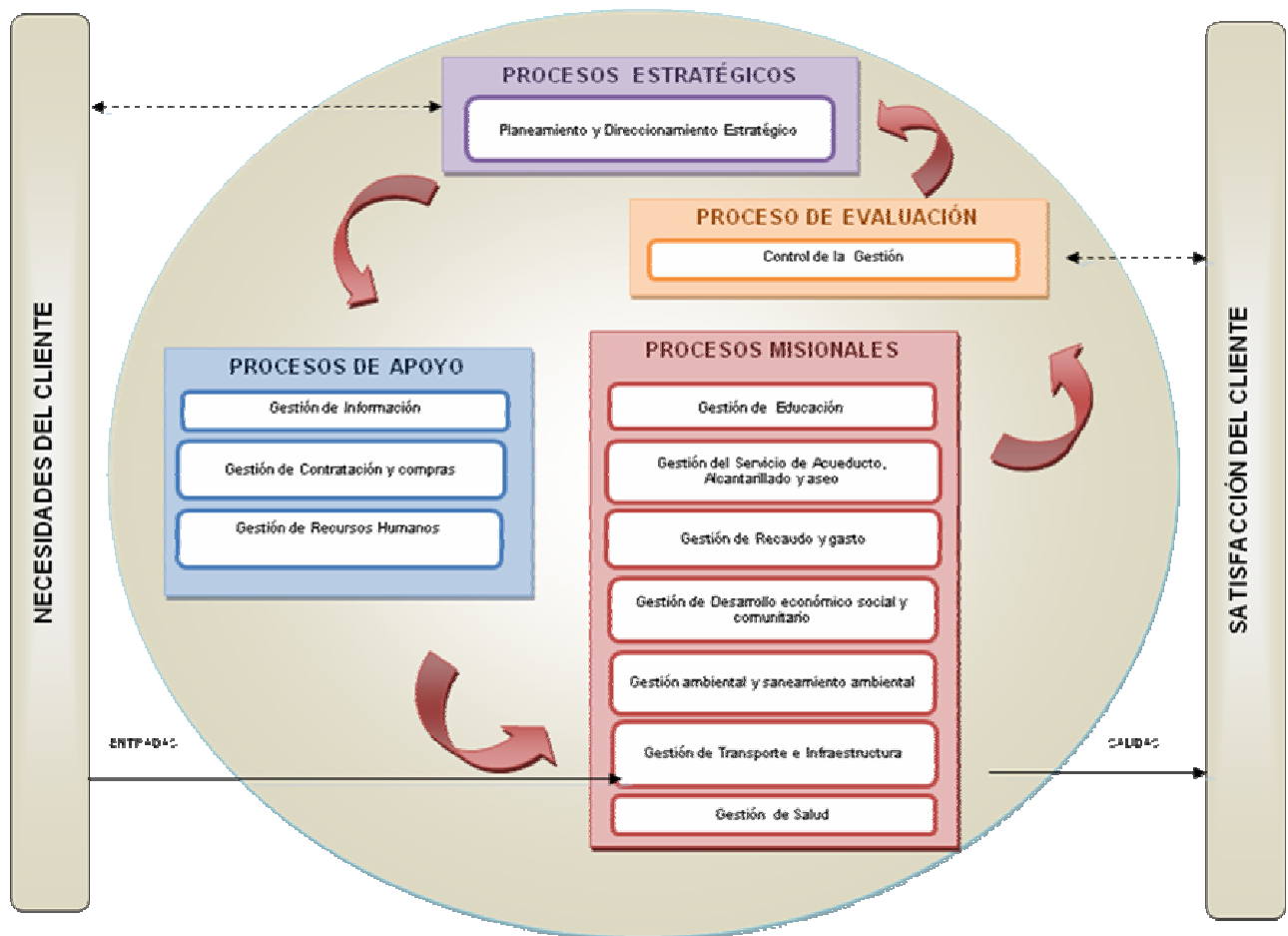


ANEXO No.1 ORGANIGRAMA ALCALDIA MUNICIPAL DE MATANZA



ANEXO No. 2 MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS ALCALDIA MUNICIPAL DE MATANZA





ANEXO No. 3 Matriz de Interrelación de Requisitos.

NTC GP 1000			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			PD	GC	SA	SER	EDU	DES	AMB	TI	RG	INF	CC	RH
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL	4.2.1 GENERALIDADES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	X											
		4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		X											
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD		X											
	5.4 PLANIFICACIÓN	5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	X											
	5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	X											X
		5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	X											
		5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	X									X		
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6.1 GENERALIDADES	X											
5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN		X	X											
5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN		X												
6. GESTIÓN DE	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	6.2 TALENTO	6.2.1 GENERALIDADES											X	




RECURSOS	HUMANO	6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN												X	
	6.3 INFRAESTRUCTURA									X					
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO														X	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRES. DEL SERVICIO		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 DET. DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQ. RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	X								X				
		7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	X								X				
		7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	X								X				
		7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	X								X				
		7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	X								X				
		7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	X								X				
		7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DES.	X								X				
	7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	7.4.1 PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS												X	
		7.4.2 INFORMACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ADQUI.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1 CRTL. PROD. Y/O PRESTACIÓN DEL SERV.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		7.5.2 VALIDACIÓN DE PROCESOS DE PROD. Y/O SERV.													
		7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE							X			X		X	
		7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					X			X						



8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		8.2.2 AUDITORÍA INTERNA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERV.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	8.5 MEJORA	8.5.1 MEJORA CONTINUA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3 ACCION PREVENTIVA		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	



ANEXO No4. Caracterización del Proceso de Gestión de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

 República de Colombia Alcaldía de Matanza		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DESCRIPCIÓN GENERAL			CÓDIGO	CAR - SER - 01
					VERSIÓN	01
					PÁGINA	1 de 4
REVISÓ: Administrador de servicios públicos		APROBÓ: Alcalde Municipal		FECHA DE APROBACIÓN: Mayo 28 de 2009		
OBJETIVO	Planear, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar las operaciones de orden técnico a fin de asegurar una adecuada prestación de todos los servicios y realizar actividades que permitan conservar en buen estado la maquinaria con la que cuenta el municipio.					
ALCANCE	Abarca solicitudes de disponibilidad de los servicios, el seguimiento de la prestación del mismo y posterior toma de acciones, además de llevar a cabo los adecuados controles e inspecciones a la maquinaria para tener disponibilidad de la misma.					
PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Gubernamentales Alcaldía Municipal de Matanza Comunidad Junta administradora de servicios públicos Comisión de regulación de agua potable(CRA) Superintendencia de servicios públicos domiciliarios(SSPD) Proceso de planeamiento y direccionamiento estratégico Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Desarrollo Leyes y normatividad requerida. Necesidades de la comunidad EOT Estratificación socioeconómica Planes aplicables al proceso. 	P	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de las necesidades Identificación de los recursos necesarios Gestionar los recursos para la formulación y ejecución de los proyectos Planificar programas para la mejora de los servicios Proceso de certificación Programar actividades y recursos. Definir los recursos necesarios para el mantenimiento de la maquinaria y equipos. Definir planes de mantenimiento preventivo y correctivo 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de contratación Proyectos y programas Recursos necesarios Plan de mantenimiento de maquinaria y equipo 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad Gestión de proyectos Gestión de Recurso y humano Gestión de contratación de compras Comisión de regulación de agua potable Superintendencia de servicios públicos domiciliarios Proceso de Gestión de Información. Gestión de recaudo y gasto 	
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de proyectos Comunidad Gestión de Recurso y humano Gestión de contratación de compras 	<ul style="list-style-type: none"> Ley 142 de 1994 Recursos requeridos Programas y proyectos a ejecutar Personal y servicios contratados 	H	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar actividades de medición, lecturas, facturación, muestras de agua Recibir y resolver quejas y reclamos. Autorizar cortes y suspensiones, reconexiones, reinstalaciones de los servicios Estudiar las solicitudes de conexiones, verificar su 	<ul style="list-style-type: none"> Medición, lectura y facturación de los servicios Tratamiento de quejas y reclamos Realizar actividades pertinentes a la prestación 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad Alcaldía Municipal Tesorería SUI (Sistema único de Información de Servicios Públicos) 	



 República de Colombia Alcaldía de Matanza	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DESCRIPCIÓN GENERAL	CÓDIGO	CAR – SER - 01
		VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 4

<ul style="list-style-type: none"> Comisión de regulación de agua potable Superintendencia de servicios públicos domiciliarios Proceso de Gestión de Información Gestión de recaudo y gasto 	<ul style="list-style-type: none"> Ley 734 de 2002 Plan de mantenimiento de maquinaria y equipo. Recursos requeridos suministrados. Fondo de maquinaria Reglamentación interna 		<ul style="list-style-type: none"> factibilidad técnica Organizar y controlar las cuentas de recaudo Realizar informes requeridos Certificar y actuar en Interventoria la realización de obras, servicios y suministros Prestar servicio de mantenimiento a equipos y maquinaria Administrar los Recursos Coordinación administrativa del personal adscrito a la unidad de servicios públicos Gestión de subsidios Control de calidad Procesamiento de la información 	<ul style="list-style-type: none"> del servicio Cuentas de Recaudo Informes Informes de interventoria Servicio de mantenimiento correctivo y preventivo a equipos y maquinaria Inventario Disponibilidad de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Comisión de regulación de agua potable Superintendencia de servicios públicos domiciliarios Proceso de Servicios de Información Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Control de Gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Información de resultados del proceso Indicadores 	V	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento y medición al proceso Determinar, recopilar y analizar los datos 	<ul style="list-style-type: none"> Informes analizados y evaluados Indicadores analizados 	
	<ul style="list-style-type: none"> Informes analizados y evaluados Indicadores analizados Informes de auditorías y no conformidades 	A	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas, preventivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de mejoramiento continuo Partes interesadas comunidad

RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICION DEL PROCESO (INDICADORES)
RECURSOS FISICOS: Instalaciones locativas, equipos de computo y redes de computo, red interna, Internet y sistemas de		Beneficiario <ul style="list-style-type: none"> Información oportuna, clara y veraz Oportuna respuesta a la petición del servicio. Eficacia en el desarrollo del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Ver Hoja de Vida de Indicadores



 República de Colombia Alcaldía de Matanza	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DESCRIPCIÓN GENERAL	CÓDIGO	CAR – SER - 01
		VERSIÓN	01
		PÁGINA	3 de 4

información, software servicios públicos. Parque Automotor Instalaciones Herramientas	Colaboradores: Operador de la planta, conductor y recolectores	Legales y reglamentarios <ul style="list-style-type: none"> • Ver Listado Maestro de Documentos • NTC GP1000:2004 • Ver Matriz de Interrelación de requisitos 	
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones comité de calidad ▪ Seguimiento a encuestas de satisfacción ▪ Seguimiento a indicadores ▪ Seguimiento acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora. ▪ Auditorías internas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Listado Maestro de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Listado Maestro de Documentos 	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE LOS CAMBIOS REALIZADOS
01		



ANEXO D. Procedimiento para la Instalación de Servicios Públicos

PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Versión 01

Código: PRO-SER-01

**SERVICIOS PÚBLICOS
Municipio de Matanza
2009**

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código: PRO - SER - 01 <hr/> Versión: 01
---	--	---

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Fecha
Autores	María Angélica Acevedo Angela Patricia Durán	Practicantes UIS	Abril 29/09
Revisión	Edgar Navas Rojas	Administrador de servicios Públicos	Mayo 5/09
Aprobación	Luis Bernardo Echeverry Rojas	Alcalde Municipal	Mayo 12 /09

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
02			
03			
04			
05			

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código: PRO - SER - 01 <hr/> Versión: 01 <hr/>
---	--	---

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLE	4
4. DEFINICIONES	4
5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	5
6. NORMATIVIDAD Y REFERENCIAS DOCUMENTALES	6
7. CONTROL DE REGISTROS	6

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código: PRO - SER - 01 <hr/> Versión: 01
---	--	---

1. OBJETIVO:

Constituir el documento explicativo de la secuencia de actividades necesarias para llevar a cabo la instalación de los servicios públicos.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la solicitud del servicio por parte del interesado y finaliza con la instalación del mismo.

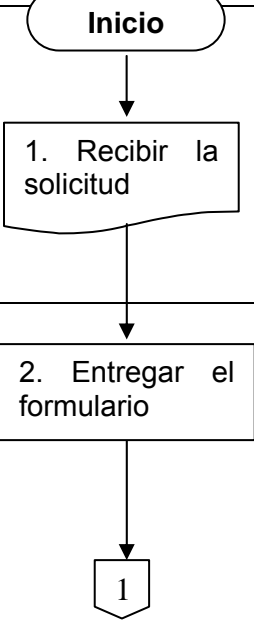
3. RESPONSABLE

Administrador de servicios públicos

4. DEFINICIONES

Servicios Públicos Domiciliarios: Son los servicios básicos que presta el Municipio a la comunidad, a través de operaciones directas como son acueducto, alcantarillado y aseo.

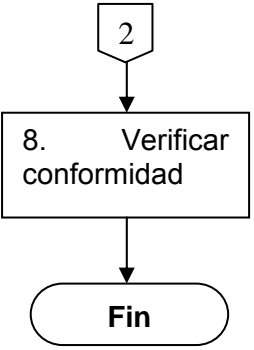
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>1. Recibir la solicitud: Se realiza la recepción de la solicitud por parte de interesado.</p>	<p>Interesado</p>	<p>Solicitud</p>
	<p>2. Entregar el formulario: Una vez recibida la solicitud se entrega al interesado el formulario para diligenciar y se le solicita el anexo de algunos documentos, entre los que se encuentran: fotocopia de la cédula,</p>	<p>Administrador de servicios públicos</p>	<p>Formulario y anexos</p>

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</h2>	<p>Código: PRO - SER - 01</p> <hr/> <p>Versión: 01</p>
---	--	--

<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">1</div>	<p>escritura o documento que acredite que es propietario o tenedor del predio.</p>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">3. Realizar visita técnica</div>	<p>3. Realizar visita técnica: Una vez entregada la documentación se realiza una visita al predio para revisar si es posible técnicamente la instalación del servicio.</p>	Administrador de servicios públicos	Ficha de visita técnica (FOR – SER-02) y requerimiento de material (FOR – SER-04)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">4. Remitir ficha técnica</div>	<p>4. Remitir ficha técnica: Se remite al alcalde la documentación para su revisión y este dará el visto bueno.</p>	Alcalde	No Aplica
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">5. Elaborar oficio.</div>	<p>5. Elaborar oficio: Se elabora el oficio con el fin de informar al usuario la instalación del servicio.</p>	Alcalde	Oficio
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">6. Informar al usuario</div>	<p>6. Informar al usuario: Se realiza una carta donde se indica el costo y la fecha de la instalación.</p>	Administrador de servicios públicos	Comunicación de instalación
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">7. Realizar Instalación</div>	<p>7. Realizar Instalación: se ordena la instalación al operario de planta y este firma el acta de entrega de materiales necesarios para la ejecución de la obra</p>	Operario de planta	Acta de entrega de materiales (FOR – SER-03)

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código: PRO - SER - 01 <hr/> Versión: 01
---	--	---

	8. Verificar conformidad: El usuario diligencia el formato de conformidad de la prestación del servicio.	Usuario	Formato de conformidad de la prestación del servicio (FOR – SER-07)
---	--	---------	--

6. NORMATIVIDAD Y REFERENCIAS DOCUMENTALES

Decreto 138 de 1993 DCTO MUNICIPAL
Ley 142 de 1994
Constitución política artículo 336

7. CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIAR	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO DISPOSICIÓN	DISPOSICION
NA	Solicitud	Interesado	Archivo de Gestión	A-Z	1 año	Reciclar
NA	Formulario	Interesado	Archivo de Gestión	A-Z	1 año	Eliminar
FOR- SER-02	Ficha visita técnica	Administrador de servicios públicos	Archivo de Gestión	A-Z	1 año	Eliminar
FOR - SER-04	Ficha requerimiento de material	Administrador de servicios públicos	Archivo de Gestión	Carpeta de Materiales	1 año	Reciclar
FOR. Comunicación	Carta de informe de Instalación	Administrador de servicios públicos	Archivo de Gestión	Carpeta Informes de instalación	1 año	Archivo central




FOR - SER-03	Acta de entrega de materiales	Administrador de servicios públicos	Archivo de Gestión	A-Z	1 año	Eliminar
FOR - SER-07	Formato conformidad de la prestación del servicio	Usuario	Archivo de Gestión	Carpeta prestación de servicios	1 año	Eliminar

Revisado por: Administrador de Servicios públicos	Aprobado por: Alcalde Municipal
Nombre: Edgar Navas Rojas	Nombre: Luis Bernardo Echeverry Rojas




ANEXO E. Asistencia a Capacitaciones

	PROCESO GESTIÓN DE RECURSO HUMANO	Código: FOR -RH-01
	FORMATO LISTA DE ASISTENCIA	Versión: 01

Tema: Generalidades de los Indicadores de gestión
 Fecha: Mayo -20
 Dirigida por: María Angélica Acevedo Acevedo Ángela Patricia Duán Pabón


No	NOMBRE	FIRMA	DEPENDENCIA
	Adriana Guerrero	<i>Adriana Guerrero</i>	Planeación
	Nelson Coracho	<i>Nelson Coracho</i>	Director Deporte
	Edgar Alfonso Navas R.	<i>Edgar Alfonso Navas R.</i>	Servicios Públicos
	Flor Amparo Hernández V	<i>Flor Amparo Hernández V</i>	Secretaría general
	Arnoldo Gueis Reng	<i>Arnoldo Gueis Reng</i>	Secretaría General
	Yusiel Plata Garcia	<i>Yusiel Plata Garcia</i>	Biblioteca Pública
	Renilda Hernández Villalobos	<i>Renilda Hernández Villalobos</i>	Inspectoría Policía
	Erwin Páramo Giluz	<i>Erwin Páramo Giluz</i>	Tesorería
	Evangelista Gama	<i>Evangelista Gama</i>	Tesorería
	Areo Duán C.	<i>Areo Duán C.</i>	Tesorería
	Juan Carlos López S.	<i>Juan Carlos López S.</i>	Tesorería
	Yamid Vanegas Galeano	<i>Yamid Vanegas Galeano</i>	Comisario PIA
	Iena Johanna Vega Gora	<i>Iena Johanna Vega Gora</i>	Orsiben
	Luis Carlos López S.	<i>Luis Carlos López S.</i>	ARCHIVO

	PROCESO GESTIÓN DE RECURSO HUMANO	Código: FOR -RH-01
	FORMATO LISTA DE ASISTENCIA	Versión: 01

Tema: Definición y socialización de las Directrices de la Entidad.
 Fecha: Abril -20
 Dirigida por: María Angélica Acevedo Acevedo Ángela Patricia Duán Pabón


No	NOMBRE	FIRMA	DEPENDENCIA
	Yusiel Plata Garcia	<i>Yusiel Plata Garcia</i>	Biblioteca Pública
	Flor Amparo Hernández V	<i>Flor Amparo Hernández V</i>	Secretaría general
	Edgar Alfonso Navas	<i>Edgar Alfonso Navas</i>	Servicios Públicos
	Nelson Coracho S.	<i>Nelson Coracho S.</i>	Director Deporte
	Arnoldo Gueis Reng	<i>Arnoldo Gueis Reng</i>	Secretaría General
	Erwin Páramo Giluz	<i>Erwin Páramo Giluz</i>	Tesorería
	LUIS FERNANDO ESTEBAN	<i>LUIS FERNANDO ESTEBAN</i>	ARCHIVO
	AIRO DURAN C.	<i>AIRO DURAN C.</i>	Tesorería
	Juan Carlos López S.	<i>Juan Carlos López S.</i>	Tesorería
	Evangelista Gama	<i>Evangelista Gama</i>	Tesorería
	Iena Johanna Vega Gora	<i>Iena Johanna Vega Gora</i>	Sisben
	Yamid Vanegas Galeano	<i>Yamid Vanegas Galeano</i>	Comisario PIA
	Adriana Guerrero	<i>Adriana Guerrero</i>	Planeación
	Luis Felipe Vegas	<i>Luis Felipe Vegas</i>	Parque
	Renilda Hernández Villalobos	<i>Renilda Hernández Villalobos</i>	Inspectoría Policía



 República de Colombia Alcaldía de Matanza	PROCESO GESTIÓN DE RECURSO HUMANO	Código: FOR -RH-01
	FORMATO LISTA DE ASISTENCIA	Versión: 01

Tema: Características del Sistema de Gestión de la Calidad en la Función Pública
 Fecha: Marzo 13-09
 Dirigida por: María Angélica Acevedo Acevedo Ángela Patricia Duán Peláez


No	NOMBRE	FIRMA	DEPENDENCIA
	Adriana Guerrero	<i>Adriana Guerrero</i>	Planación
	Alfonso Plata García	<i>Alfonso Plata García</i>	Biblioteca Pública
	Anadelina García Ramírez	<i>Anadelina García Ramírez</i>	Secretaría General
	Lina Johanna Vega García	<i>Lina Johanna Vega García</i>	Sistema
	Luis Carlos López S.	<i>Luis Carlos López S.</i>	ARCHIVO
	RAMIRO CASALDO JUAN	<i>Ramiro Casaldo Juan</i>	TESORERÍA
	Kelson Cepeda S.	<i>Kelson Cepeda S.</i>	Directo. Despl.
	Florencia Hernández V.	<i>Florencia Hernández V.</i>	Secretaría General
	Evan Gelista Gomez	<i>Evan Gelista Gomez</i>	TESORERÍA
	Edgar Alfonso Navas	<i>Edgar Alfonso Navas</i>	Servicios Públicos
	ARRO DURAN C.	<i>Arro Duran C.</i>	TESORERÍA
	Mamid Vanegas Galeano	<i>Mamid Vanegas Galeano</i>	Comisario FISCAL
	Ramiro Hernández V.	<i>Ramiro Hernández V.</i>	MUPOLICIA

 República de Colombia Alcaldía de Matanza	PROCESO GESTIÓN DE RECURSO HUMANO	Código: FOR -RH-01
	FORMATO LISTA DE ASISTENCIA	Versión: 01

Tema: Generalidades Auditoría Interna
 Fecha: Dijo 15-09
 Dirigida por: María Angélica Acevedo Acevedo Ángela Patricia Duán Peláez

No	NOMBRE	FIRMA	DEPENDENCIA
	Evan (Patricia) Gomez	<i>Evan Gomez</i>	TESORERÍA
	RAMIRO CASALDO JUAN	<i>Ramiro Casaldo Juan</i>	TESORERÍA
	Yocith Guzmán Sierra	<i>Yocith Guzmán Sierra</i>	Conductor
	Edgar Alfonso Navas	<i>Edgar Alfonso Navas</i>	Servicios Públicos
	Lina Johanna Vega García	<i>Lina Johanna Vega García</i>	Sistema
	Alfonso Plata García	<i>Alfonso Plata García</i>	Biblioteca Pública
	Luis Carlos López S.	<i>Luis Carlos López S.</i>	ARCHIVO
	Anadelina García Ramírez	<i>Anadelina García Ramírez</i>	Secretaría General
	Florencia Hernández V.	<i>Florencia Hernández V.</i>	Secretaría General
	Adriana Guerrero	<i>Adriana Guerrero</i>	PLANACIÓN
	Evan Gelista Gomez	<i>Evan Gelista Gomez</i>	TESORERÍA
	Luis Felipe Vera S.	<i>Luis Felipe Vera S.</i>	Parqueo
	Ramiro Hernández V.	<i>Ramiro Hernández V.</i>	INSPECTORÍA POLICIA
	ARRO DURAN C.	<i>Arro Duran C.</i>	TESORERÍA
	Mamid Vanegas Galeano	<i>Mamid Vanegas Galeano</i>	Comisario FISCAL
	Clara Pompez Hernández	<i>Clara Pompez Hernández</i>	Auxiliar de Secretarías

ANEXO F. Plan de Primera Auditoría de Calidad

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	PROCESO CONTROL DE GESTIÓN	Código : FOR - CG - 12
	PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Versión: 01

Auditoría N°: 1	Fecha: septiembre 9 y 10 de 2009
------------------------	---

<p>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: Determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma GP 1000:2004 y con los requisitos establecidos por la entidad. Determinar si el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.</p>
<p>ALCANCE DE LA AUDITORÍA: La Auditoría Interna aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad</p>
<p>CRITERIOS DE LA AUDITORÍA: Manual de Calidad, Procedimientos, Guías, Registros y otros aplicables a cada uno de los procesos, así como los requisitos aplicables a los mismos</p>
<p>EQUIPO AUDITOR: Ing. Christian Mateus Esteban (Auditor Líder) Ing. Luz Dary Blanco Infante</p>

Fecha	Hora	Proceso / Actividad / Requisito por Auditar	Auditado (Nombre y Cargo)	Auditor
9 de septiembre	9:00 - 9:45 am	Planeamiento y direccionamiento estratégico/planeación y ejecución del sistema	Luís Bernardo Echeverri Rojas (alcalde)	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
9 de septiembre	9:45 - 10:30 am	Recaudo y gasto/planeación y ejecución del proceso	Jairo Duran (tesorero)	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
9 de septiembre	10:30 - 11:00 am	Recaudo y gasto/Ejecución	Armando Caballero (auxiliar tesorería)	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
9 de septiembre	11:00 – 11:20 am	Recaudo y gasto/Ejecución	Miguel Guzmán (contador)	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
9 de septiembre	11:20 – 12:00 m	Información/Planeación y ejecución del proceso	Anadelina García Ramírez	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary

				Blanco Infante
9 de septiembre	2:00 – 3:00 pm	Recurso Humano /Planeación y ejecución del proceso	Anadelina García Ramírez	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
9 de septiembre	3:00 – 3:45 pm	Contratación y compras /Planeación y ejecución del proceso	Anadelina García Ramírez	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
9 de septiembre	3:45 – 4:15 pm	Salud/ Planeación y ejecución del proceso	Margy Rodríguez	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
9 de septiembre	4:15 – 4:45 pm	Salud/ Planeación y ejecución del proceso	Jorge Jaimes	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
9 de septiembre	4:45 – 5:30 pm	Desarrollo económico, social y comunitario/ Planeación y ejecución del proceso	Yamid Vanegas Galeano	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
10 de septiembre	9:00 – 9:30 am	Desarrollo económico, social y comunitario/ Planeación y ejecución del proceso	Donaldo Hernández Villamizar	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
10 de septiembre	9:30 – 10:00 am	Desarrollo económico, social y comunitario/ Planeación y ejecución del proceso	Nelson Capacho Salon	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
10 de septiembre	10:00 – 10:30 am	Desarrollo económico, social y comunitario/ Planeación y ejecución del proceso	Alfredo Manrique	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
10 de septiembre	10:30 – 11:00 am	Desarrollo económico, social y comunitario/ Planeación y ejecución del proceso	Ana Yised Plata Garcia	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
10 de septiembre	11:00 – 11:30 am	Planeamiento y direccionamiento estratégico/ Planeación y ejecución del proceso	Adriana Guerrero Buitrago	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
10 de septiembre	2:00 – 2:30 pm	Transporte e Infraestructura/ Planeación y ejecución del proceso	Adriana Guerrero Buitrago	Ing. Christian Mateus Esteban

				Ing. Luz Dary Blanco Infante
10 de septiembre	2:30 – 3:00 pm	Ambiental y saneamiento ambiental/ Planeación y ejecución del proceso	Adriana Guerrero Buitrago	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
10 de septiembre	3:00 – 3:30 pm	Ambiental y saneamiento ambiental/ Planeación y ejecución del proceso	Alfredo Manrique	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
10 de septiembre	3:30 – 4:15 pm	Servicio de acueducto, alcantarillado y aseo/ Planeación y ejecución del proceso	Edgar Alfonso Navas Rojas	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
10 de septiembre	4:15 – 4:45 pm	Educación/ Planeación y ejecución del proceso	Jorge Jaimes	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
Observaciones:				

ANEXO G. Plan de Segunda Auditoría Interna de Calidad

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	PROCESO CONTROL DE GESTIÓN	Código : FOR - CG - 12
	PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Versión: 01

Auditoría N°: 02	Fecha: 06 Y 07 de Octubre de 2009
-------------------------	--

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: verificar la ejecución de las acciones correctivas planteadas en la primera auditoría de calidad, además de verificar el seguimiento y control a los procesos por medio de los indicadores de gestión implementados en la entidad.
ALCANCE DE LA AUDITORÍA: La Auditoría Interna aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA: Plan de acciones de mejora, cronograma de seguimiento de acciones, plan de mejoramiento, control al servicio no conforme, control acciones correctivas, hoja de vida de indicadores de gestión.
EQUIPO AUDITOR: Ing. Christian Mateus Esteban (Auditor Líder) Ing. Luz Dary Blanco Infante

Fecha	Hora	Proceso / Actividad / Requisito por Auditar	Auditado (Nombre y Cargo)	Auditor
6 de octubre	9:00 - 9:45 am	Planeamiento y direccionamiento estratégico/Seguimiento y control del proceso	Luís Bernardo Echeverri Rojas (alcalde)	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
6 de octubre	9:45 – 10:30 am	Información/ Seguimiento y control del proceso	Anadelina García Ramírez	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
6 de octubre	10:30 – 11:15 am	Recurso Humano / Seguimiento y control del proceso	Anadelina García Ramírez	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
6 de octubre	11:15 – 12:00 m	Contratación y compras / Seguimiento y control del proceso	Anadelina García Ramírez	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
6 de octubre	2:00 – 2:45 pm	Recaudo y gasto/ Seguimiento y control del proceso	Jairo Duran (tesorero)	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante

6 de octubre	2:45 – 3:15 pm	Salud/ Seguimiento y control del proceso	Margy Rodríguez	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
6 de octubre	3:15 – 3:45 pm	Salud/ Seguimiento y control del proceso	Jorge Jaimes	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
6 de octubre	3:45 – 4:15 pm	Desarrollo económico, social y comunitario/ Seguimiento y control del proceso	Alfredo Manrique	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
6 de octubre	4:15 – 4:30 pm	Ambiental y saneamiento ambiental/ Seguimiento y control del proceso	Alfredo Manrique	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
6 de octubre	4:30 – 5:00 pm	Desarrollo económico, social y comunitario/ Seguimiento y control del proceso	Donaldo Hernández Villamizar	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
6 de octubre	5:00 – 5:30 pm	Desarrollo económico, social y comunitario/ Seguimiento y control del proceso	Yamid Vanegas Galeano	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
7 de octubre	9:00 – 9:45 am	Servicio de acueducto, alcantarillado y aseo/ Seguimiento y control del proceso	Edgar Alfonso Navas Rojas	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
7 de octubre	9:45 – 10:15 am	Planeamiento y direccionamiento estratégico/ Seguimiento y control del proceso	Adriana Guerrero Buitrago	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
7 de octubre	10:15 – 10:50 am	Transporte e Infraestructura/ Seguimiento y control del proceso	Adriana Guerrero Buitrago	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
7 de octubre	10:50 – 11:20 am	Ambiental y saneamiento ambiental/ Seguimiento y control del proceso	Adriana Guerrero Buitrago	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante
7 de octubre	11:20 – 11:50 am	Educación/ Seguimiento y control del proceso	Jorge Jaimes	Ing. Christian Mateus Esteban Ing. Luz Dary Blanco Infante

ANEXO H. lista de Chequeo de la Primera Auditoría de Calidad


República de Colombia Alcaldía de Matanza		PROCESO CONTROL DE GESTIÓN		Código: FOR - CG - 10	
		LISTA DE VERIFICACIÓN		Versión: 01	
Auditoría No. 1		Cualquier funcionario		Participantes: Jorge Jaime Rodríguez Lina Johana Rojas	
Fecha: Proceso: Gestión en Salud		Auditor(es): Christian Mateos			
Dia Mes Año					
P	PREGUNTAS	DOCUMENTOS Y REGISTROS (ACTIVIDAD Y EVIDENCIA)	C	NC	O
	Misión, visión, Política y objetivos de Gestión?	→ No se conocen muy bien estos conceptos.	X		
H	Familias en Acción?	→ se requiere informe u Boletín de personal que no cubren.	X		
	Formación recibida?	→ Han asistido a capacitaciones en temas de salud.	X		
V	Atención de Quejas y reclamos?	→ Requieren de atender personas y no tienen funcionarios en función al cliente. → se mantienen contactos directos con los empleados encargados de dar solución.			X
	Control de producto No Conforme?	→ se conoce el producto no conforme, pero no se tiene documentado el tratamiento.			X
A	Cometización del SIBEN	→ software establecido SIBEN v2 → Base de datos → Recolección de documentos para verificar los datos		X	
	Control de Registros?	→ No se tiene claro el tiempo de retención de registros. → se gas hacen planes de mejoramiento? → se buscan y se llevan a cabo pero no se deja evidencia de las mismas.			X

CONVENCIONES: C = CONFORME NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACION

NOTAS:

se recomienda documentar P. Q. R para hacer seguimiento


ANEXO I. Lista de Chequeo de la Segunda Auditoría de Calidad

 República de Colombia Alcaldía de Matanza		PROCESO CONTROL DE GESTIÓN	Código: FOR - CG - 10		
		LISTA DE VERIFICACIÓN	Versión: 01		
Auditoría No. 1		Cualquier funcionario	Participantes: Ana Delina García		
Fecha:		Proceso:	Auditor(es):		
F	Mes	Año	Christian Mateus		
		Gestión de Información			
	PREGUNTAS	DOCUMENTOS Y REGISTROS (ACTIVIDAD Y EVIDENCIA)	OBSERVACIONES/HALLAZGOS		
			C	NC	O
P	Misión, visión?	→ las conoce pero falta reforzar.			X
	Objetivo del proceso?	→ lo conoce y entiende.	X		
	Cómo planifica su proceso?	→ según los procedimientos establecidos			
H	control de registros?	→ Están en proceso de ordenación del archivo.		X	
	Prestamo de documentos?	No se tiene documentada.			X
	Tratamiento de quejas y/o reclamos?	→ se da tratamiento y respuesta a quejas pero no se encuentra documentado un procedimiento.			X
V	Seguimiento de quejas y reclamos?	→ se maneja libro de control pero el seguimiento debe reportarse.		X	
	Correspondencia recibida?	→ Indicadores?			
	Correspondencia enviada?	→ No existe un encargado de oficina de comunicaciones externas lo cual genera pérdida de control en estos documentos.		X	
A	Planes de Mejoramiento?	→ No se documentan aunque si se gestionan y planifican planes de mejoramiento.			X

CONVENCIÓNES: C = CONFORME NC = NO CONFORMIDAD O = OBSERVACIÓN

NOTAS:

ANEXO J. Informe Primera Auditoría Interna de Calidad

 República de Colombia Alcaldía de Matanza	PROCESO CONTROL DE GESTIÓN	Código : FOR - CG -11
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Versión: 01

Fecha del Informe: 11 de Septiembre de 2009	Nº Informe Auditoría: 01
--	---------------------------------

1. DATOS GENERALES

OBJETIVO: Determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la Norma GP 1000:2004 y los requisitos establecidos por la entidad. Determinar si el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA: La Auditoría Interna aplica todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

EQUIPO AUDITOR:
 Ing. Christian Mateus Esteban (Auditor Líder)
 Luz Dary Blanco Infante

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (Criterios): Norma GP 1000:2004, Manual de Calidad, Procedimientos, Guías, Registros y otros aplicables a cada uno de los procesos definidos en el alcance, así como los requisitos legales y normativos aplicables a los mismos.

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

ASPECTOS POSITIVOS <ul style="list-style-type: none"> - El interés de los funcionarios en la realización de la Auditoría Interna como parte fundamental de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad. - Se evidenció la iniciativa de plantear proyectos con el fin de aumentar la cobertura y calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad - Se evidenció el manejo y dominio de la normatividad aplicable para la prestación del servicio
ASPECTOS POR MEJORAR <ul style="list-style-type: none"> - Se recomienda documentar los planes de recaudo diseñados de forma que pueda ejecutarse mediante una estrategia previamente estudiada, con unas actividades claramente definidas y mecanismos de seguimiento establecidos. - Se recomienda organizar los registros de las actividades realizadas en las diferentes dependencias. - Se recomienda actualizar y completar el manual de funciones de la Alcaldía Municipal
NO CONFORMIDADES <ul style="list-style-type: none"> - No se evidencia la implementación aun del control del proceso con los indicadores de gestión establecidos recientemente. Incumpliendo con el numeral 8.2.3 de la Norma NTC GP1000:2004.



- No se evidencian los soportes de la Educación y Formación requerida según los perfiles de los cargos para algunos funcionarios de la entidad. Incumpliendo con el numeral 6.2.2 de la Norma NTC GP1000:2004
- No se evidencian mecanismos de comunicación eficaces con el cliente interno ni externo. Incumpliendo con el numeral 7.2.3 de la Norma NTC GP1000:2004
- Se evidenció que no todos los funcionarios tienen claras las directrices de calidad establecidas por la organización recientemente. Incumpliendo con el numeral 7.2.3 de la Norma NTC GP1000:2004.
- No se evidenciaron registros de los cronogramas establecidos para la realización de las revisiones por la dirección, Incumpliendo con el numeral 5.6 de la Norma NTC GP1000:2004.

OBSERVACIONES

Para la realización de las Auditorías Internas posteriores se recomienda que se encuentren en la entidad todos los jefes de proceso.
Se recomienda reforzar a profundidad las directrices del sistema de Gestión de Calidad implementado por la organización recientemente, y empezar a ejecutar las actividades de acuerdo a lo establecido en el mismo, con el fin de controlar el proceso y de esta manera lograr el mejoramiento continuo de la Alcaldía.

CONCLUSIONES GENERALES

Puede concluirse que el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra debidamente documentado para cumplir tanto los requisitos de la Norma GP 1000:2004 como los requisitos de la organización, pero no se puede determinar si el SGC es eficaz y eficiente debido a que se encuentra implementado de forma parcial y no se han ejecutado mecanismos de seguimiento y control para el análisis de procesos.


NOMBRE Y FIRMA AUDITOR LÍDER

Ing. Christian Mateus Esteban

NOMBRE Y FIRMA AUDITOR(ES) INTERNO(S)

Luz Dary Blanco Infante

ANEXO K. Informe Segunda Auditoría de Calidad

 República de Colombia Alcaldía de Matanza	PROCESO CONTROL DE GESTIÓN	Código : FOR - CG -11
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Versión: 01

Fecha del Informe: 8 de Octubre de 2009	Nº Informe Auditoría: 02
--	---------------------------------

1. DATOS GENERALES

OBJETIVO: verificar la ejecución de las acciones correctivas planteadas en la primera auditoría de calidad, además de verificar el seguimiento y control a los procesos por medio de los indicadores de gestión implementados en la entidad.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA: La Auditoría Interna aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

EQUIPO AUDITOR:
Ing. Christian Mateus Esteban (Auditor Líder)
Ing. Luz Dary Blanco Infante

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (Criterios): Norma GP1000:2004, plan de acciones de mejora, cronograma de seguimiento de acciones, plan de mejoramiento, control al servicio no conforme, control acciones correctivas, hoja de vida de indicadores de gestión

2. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

ASPECTOS POSITIVOS

- Se evidenció el manejo de las directrices fundamentales del Sistema de Gestión de Calidad
- El manejo del software TRANFORS y SISBENW2 permite a los involucrados en los procesos realizar sus actividades de forma eficaz y eficiente.

ASPECTOS POR MEJORAR

- Se recomienda revisar la frecuencia de las campañas de información realizadas a los contribuyentes, de manera que se pueda sensibilizar en diferentes periodos del año a los habitantes, con el fin de recaudar la cartera del municipio.
- Se recomienda documentar una guía de priorización de los procesos para el Inspector de Policía, de forma que se tengan pautas para dar mayor celeridad de aquellos procesos que revisten alto grado de importancia.

NO CONFORMIDADES

- Se evidenció la falta de orden y la existencia de registros y documentos obsoletos en los archivos de Gestión. Incumpliendo con los numerales 4.2.3 y 4.2.4 de la Norma NTC GP1000:2004.
- No se evidenciaron registros en el control realizado a los dispositivos de seguimiento y medición utilizados en el Municipio para revisar los pesos de los establecimientos comerciales, incumpliendo con el numeral 7.6 de la Norma NTC GP1000:2004



OBSERVACIONES
Con el fin de lograr la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad, se deben realizar esfuerzos para gestionar los recursos con el fin de adquirir equipos y herramientas indispensables para el desarrollo de algunas actividades, e invertir en la formación del personal.
CONCLUSIONES GENERALES
El sistema de gestión de calidad, se ha implementado en cada uno de los procesos, logrando una mayor organización. Debe culminarse lo más pronto posible, el arreglo de cada uno de los archivos de gestión que se encuentra en proceso para poder cumplir totalmente con los requisitos de la Norma.


NOMBRE Y FIRMA AUDITOR LÍDER

Ing. Christian Mateus Esteban

NOMBRE Y FIRMA AUDITOR(ES) INTERNO(S)

Luz Dary Blanco Infante

ANEXO L. Formato Acciones Correctivas

 <i>República de Colombia</i> <i>Alcaldía de Matanza</i>	PROCESO CONTROL DE LA GESTIÓN	Código: FOR - CG - 01
	ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS	Versión: 01

INFORME DE ACCIÓN		<i>CORRECTIVA</i>
		<i>PREVENTIVA</i>
Tema /Asunto:		Fecha inicio:
		Realizado por:
1.- Personas que participan en la acción y coordinador:	2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar:	
3.- Acciones precedentes o primeras acciones adoptadas:		
4.- Causa o causas que generan el problema o que lo pueden generar:		
5.- Soluciones que atacan la causa del problema, posibles acciones:		
6.- Acciones correctivas / preventivas finalmente realizadas, incluyendo fechas:		



7.- Acciones que se efectuarán para verificar la eficacia de las soluciones implantadas, fechas y responsables:

8.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente:

NO DEBE CONCLUIRSE UNA ACCIÓN HASTA QUE NO SE HAYA VERIFICADO LA EFICACIA DE LAS SOLUCIONES IMPLANTADAS O BIEN SE HAYAN ARGUMENTADO LAS CAUSAS DE SU CIERRE

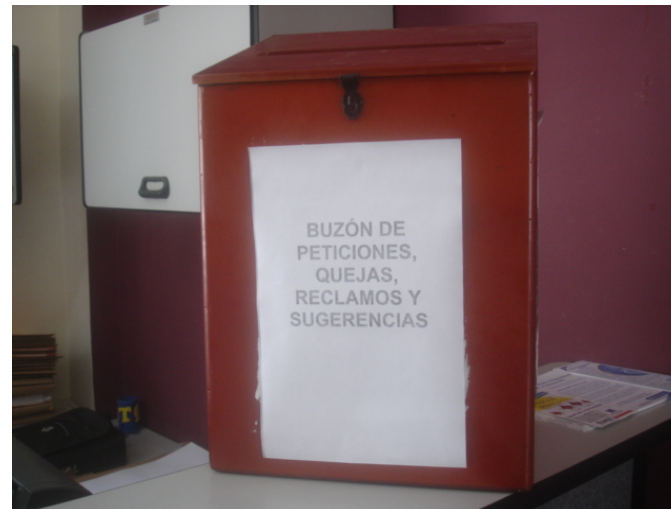
Firma Responsable de la acción:

Fecha cierre:

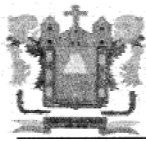


ANEXO M. Evidencias de las Acciones Correctivas Implementadas en la Entidad.









República de Colombia
Departamento de Santander

MUNICIPIO DE MATANZA



CIRCULAR 007

DE: LUIS BERNARDO ECHEVERRY

PARA: TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA ALCALDÍA

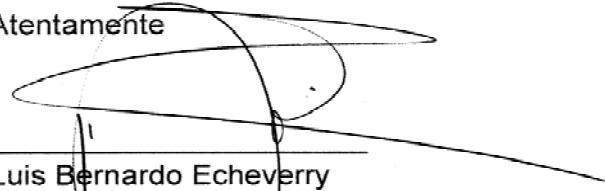
ASUNTO: ACTUALIZACIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA

FECHA: SEPTIEMBRE 22 DE 2009

Muy respetuosamente me permito informar que de acuerdo a los resultados arrojados por la Auditoría interna realizada en la Institución los días 9 y 10 de Septiembre se deben actualizar las hojas de vida teniendo en cuenta los parámetros descritos en el manual de funciones con el fin de cumplir estos últimos. El plazo establecido será hasta el 16 de Octubre.

Agradezco de antemano su colaboración y compromiso en procura de la mejora continua de nuestra institución.

Atentamente



Luis Bernardo Echeverry
ALCALDE MUNICIPAL

Unidos para el desarrollo comunitario
Telefax: 097 6-298202 6-298300 [w.w.wmunicipiodematanza.gov.co](http://www.wmunicipiodematanza.gov.co)