

**PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD BAJO LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 EN LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE ALVARADO – TOLIMA**

**PRESENTADO POR:
Edgar Orlando Quiroz Sánchez
Luis Steven Pineda Lozano**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS - ICONTEC
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE SISTEMAS DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD
COHORTE 33
MODULO INVESTIGACIÓN II.
BOGOTÁ D. C.
2018**

**PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD BAJO LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 EN LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE ALVARADO – TOLIMA**

**PRESENTADO POR:
Edgar Orlando Quiroz Sánchez
Luis Steven Pineda Lozano**

**PRESENTADO A:
Msc. Ing. German Martínez Ramos**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS - ICONTEC
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE SISTEMAS DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD
COHORTE 33
MODULO INVESTIGACIÓN II.
BOGOTÁ D. C.
2018**

TABLA DE CONTENIDO

1. TEMA, CONTEXTO Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1. TEMA.....	7
1.2. CONTEXTO.....	7
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
2. MARCO CONCEPTUAL	20
3. JUSTIFICACIÓN.....	23
4. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	24
4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	24
5. ALCANCE DEL PROYECTO	25
6. METODOLOGÍAS Y ACCIONES.....	26
7. CRONOGRAMA	27
7.1. DESARROLLO DEL PROYECTO	28
7.1.1. Fase De Diagnóstico	28
7.1.2. Fase De Planeación	29
7.1.3. Fase De Diseño	30
8. RESULTADOS.....	33
8.1. Informe de Diagnóstico del Estado del SGC de la Alcaldía de Alvarado.	33
8.2. Política y Objetivos de Calidad	33
8.2.1. Política de calidad	33
8.2.2. Objetivos de calidad	34
8.3 Propuesta actualización mapa de procesos	34
8.4 Caracterizaciones de procesos	36
9. CONCLUSIONES	37
10. RECOMENDACIONES.....	38
11. REFERENCIAS	39
12. ANEXOS	41

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica del municipio de Alvarado Tolima	7
Figura 2. División Territorial del municipio de Alvarado Tolima.....	8
Figura 3. Escudo y bandera del municipio de Alvarado Tolima.....	9
Figura 4. Organigrama de la Alcaldía Municipal de Alvarado (Tolima).	16
Figura 5. Mapa de Procesos de la Alcaldía Municipal de Alvarado (Tolima).	18
Figura 6. Cronograma Del Desarrollo Del Proyecto	27
Figura 7. Fases del Desarrollo del proyecto.....	28
Figura 8. Diagnóstico inicial del SGC, alcaldía de Alvarado.	33
Figura 9. Mapa de procesos propuesto para la alcaldía de Alvarado.	35

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Palacio Municipal de Alvarado – Tolima.....	10
--	----

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. División Político - Administrativa de Colombia, Divipola 2012.....	11
---	----

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Metodología Propuesta.....	26
Tabla 2. Fase de diagnóstico del SGC.....	28
Tabla 3. Fase de planeación del SGC.....	30
Tabla 4. Fase de diseño del SGC.....	30

LISTA DE ANEXOS

Anexo A - Informe diagnóstico del sistema de gestión de calidad en alcaldía municipal de Alvarado – Tolima.....	42
Anexo B - Matriz Evaluación SGC.....	50
Anexo C - Propuesta Mapa de Procesos Alcaldía.....	64
Anexo D - Caracterizaciones de procesos.....	65
Anexo E - Instructivo flujograma de calidad.....	96
Anexo F - Cuadro clasificación documental.....	97
Anexo G - Sensibilización proyecto Alcaldía Alvarado	107
Anexo H - Procedimiento respuesta PQRS.....	125
Anexo I - Procedimiento Planes de Mejoramiento.....	126
Anexo J - Procedimiento Acciones correctivas.....	127

1. TEMA, CONTEXTO Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. TEMA

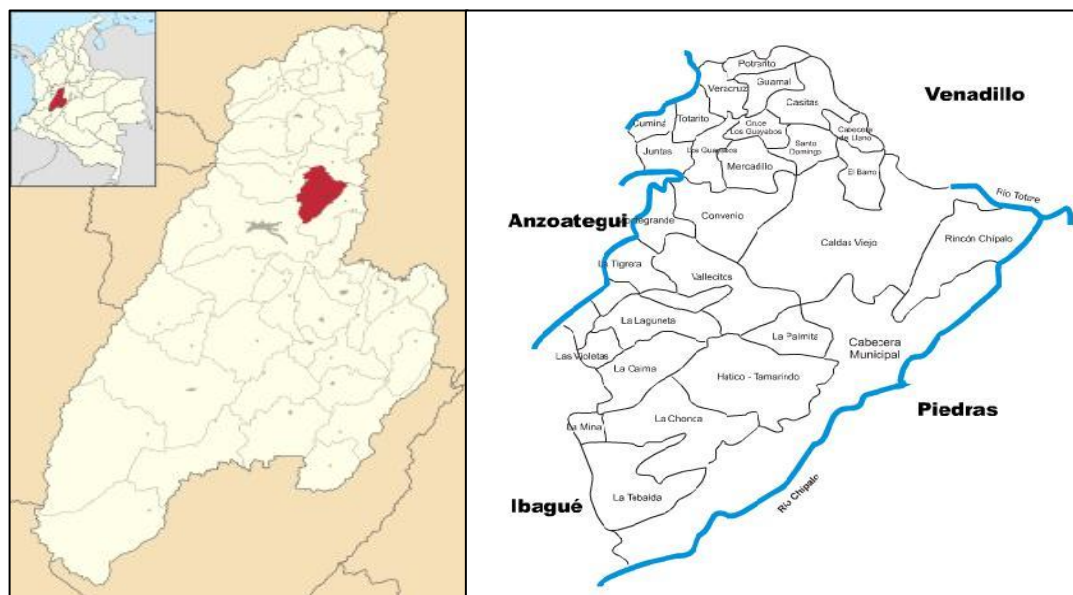
Planificación y Estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2015 en la Alcaldía Municipal de Alvarado – Tolima.

1.2. CONTEXTO

INFORMACIÓN GENERAL DEL MUNICIPIO

El proyecto se desarrolla en la alcaldía del municipio de Alvarado en el departamento del Tolima.

Figura 1. Ubicación geográfica del municipio de Alvarado Tolima



Fuente: http://www.alvarado-tolima.gov.co/mapas_municipio.shtml?apc=bcxx-1-&x=1647394

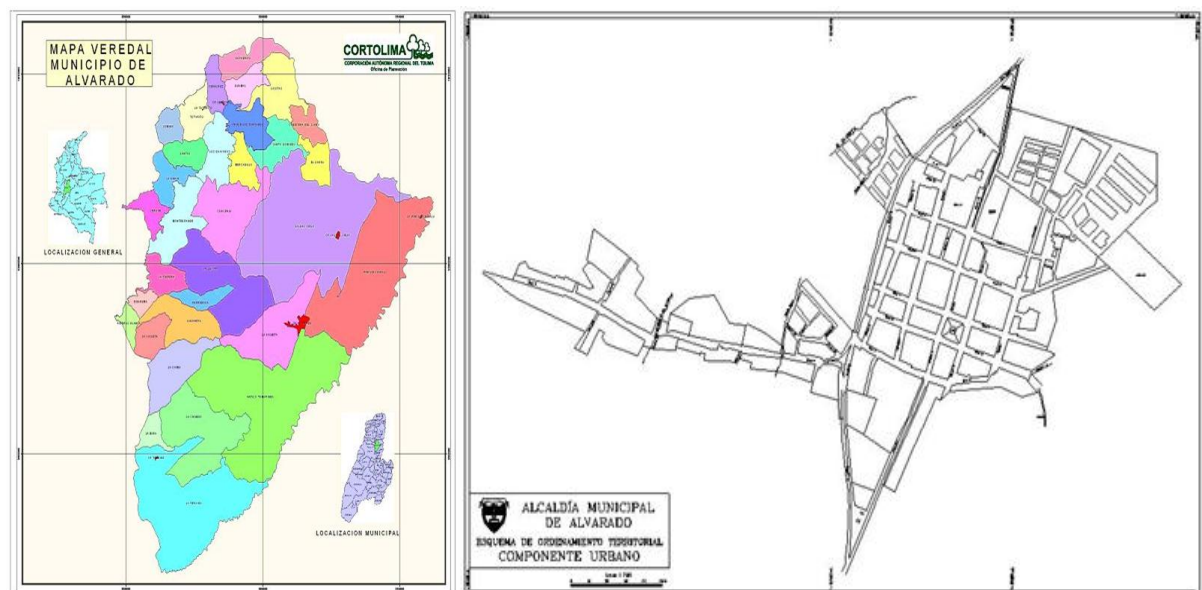
Alvarado es un municipio que se encuentra ubicado en el centro norte del Departamento del Tolima - Colombia, su cabecera está a una distancia de 35 Km de Ibagué, capital del Departamento del Tolima¹. Limita por el norte con el

¹ <http://www.alvarado-tolima.gov.co/presentacion.shtml>

municipio de Venadillo, por el sur con el municipio de Ibagué por el oriente con el municipio de Piedras y por el Occidente con el municipio de Anzoátegui, tiene una extensión geográfica total de 311.15 Km2 de los cuales 0.61 Km2 (0,19%), pertenece al área urbana y 310,54Km2 (99,81%) al sector rural.

En cuanto a la división política – administrativa, el municipio, en el área urbana, está conformado por 16 barrios, y en el área rural por 5 centros poblados y 31 veredas, así mismo, tiene una población de 8.972 habitantes distribuida en la zona rural con 5.814 personas y en la cabecera municipal con 3.158, según el censo de 2005, Alvarado a menudo también es conocida como "La puerta del norte del Tolima".

Figura 2. División Territorial del municipio de Alvarado Tolima



Fuente: http://www.alvarado-tolima.gov.co/mapas_municipio.shtml?apc=bcxx-1-&x=2198499

IDENTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO²:

Nombre del municipio: Alvarado

NIT: 890700961-6

Código DANE: 73026

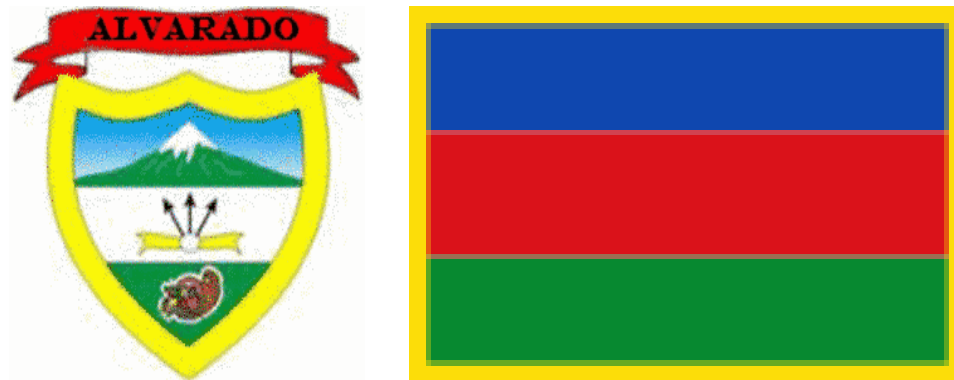
Gentilicio: Alvaradense

Otros nombres que ha recibido el municipio: Aldea Caima arriba - Aldea de Caldas - Aldea Caima abajo - Hoy Caldas Viejo

² http://www.alvarado-tolima.gov.co/informacion_general.shtml

SÍMBOLOS DEL MUNICIPIO³:

Figura 3. Escudo y bandera del municipio de Alvarado Tolima



Fuente: http://www.alvarado-tolima.gov.co/informacion_general.shtml

Descripción de los colores de la bandera:

- El color azul representa los ríos.
- El color verde, las llanuras y cordillera.
- El color rojo, la sangre que derramaron los Calucaymas por defender a su territorio.
- El color amarillo, la riqueza representada en su minería.

RESEÑA HISTORICA⁴:

Nombre del/los fundadores (es): Capitán Pedro de Alvarado

El capitán Pedro de Alvarado, en el año 1540, por orden de don Sebastián de Belalcázar, buscando una completa pacificación de los calucaymas, se aventuró por tierras del cacique Cay, de los dominios Panche, tribu que presentó al conquistador español reñidísimas batallas, desde lo que hoy es el Salado hasta los límites con el municipio de Piedras, dando por resultado el triunfo definitivo del citado capitán y la incorporación de un ya existente caserío aun plan de anexión y de dominio de todas esas tierras a la corona. Un voraz incendio destruyó totalmente la población en el año 1889, quedando como cabecera el distrito de Cayma arriba, según ordenanza n. 6 del 22 de junio de 1904, que en su artículo único dice trasládese la cabecera del municipio de Caldas al sitio denominado

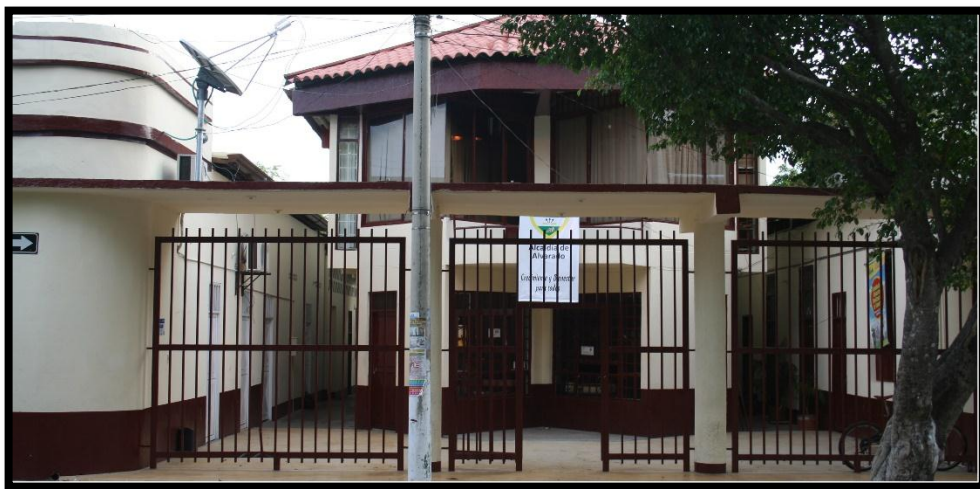
³ http://www.alvarado-tolima.gov.co/informacion_general.shtml

⁴ Ibid.

cayma arriba, que en adelante se llamara caldas. La asamblea departamental del Tolima, le cambio el nombre de caldas por el de Alvarado, según ordenanza n. 47 del 22 de mayo de 1930 para perpetuar el nombre del fundador, señor capitán Alvarado. Fuente anuario histórico, estadístico del Tolima, 1958.

Así mismo, El Palacio Municipal, se encuentra ubicado en la Carrera 3 Calle 4 Esquina, en la plaza central del municipio, la Alcaldía Municipal actualmente, cuenta con 86 servidores públicos que conforman la nómina, de los cuales 19 son de planta, y los demás se encuentran vinculados con contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión.

Imagen 1. Palacio Municipal de Alvarado – Tolima.



Fuente: <http://www.alvarado-tolima.gov.co/index.shtml#8>

De acuerdo con la información emitida por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, Colombia cuenta con 32 departamentos, 1101 municipios, y 5 distritos como se muestra en el cuadro 1.

Cuadro 1. División Político - Administrativa de Colombia, Divipola 2012 - Resumen

 DANE INFORMACIÓN ESTRATÉGICA		 TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN		Resumen de la División Político-Administrativa de Colombia (Divipola)	
ENTIDADES TERRITORIALES				Total Centros Poblados ³	
Código Departame nto	Nombre Departamento	Total Municipios ¹	Total Áreas no municipalizard as ²		
05	Antioquia	125		603	
08	Atlántico	23		73	
11	Bogotá, D. C.	1		10	
13	Bolívar	46		464	
15	Boyacá	123		129	
17	Caldas	27		164	
18	Caquetá	16		105	
19	Cauca	42		427	
20	Cesar	25		214	
23	Córdoba	30		515	
25	Cundinamarca	116		367	
27	Chocó	30		418	
41	Huila	37		198	
44	La Guajira	15		142	
47	Magdalena	30		271	
50	Meta	29		149	
52	Nariño	64		767	
54	Norte de Santander	40		167	
63	Quindío	12		63	
66	Risaralda	14		141	
68	Santander	87		223	
70	Sucre	26		367	
73	Tolima	47		225	
76	Valle del Cauca	42		546	
81	Arauca	7		60	
85	Casanare	19		66	
86	Putumayo	13		97	
88	Archipiélago de San Andrés, Providencia y	1		8	

	Santa Catalina			
91	Amazonas	2	9	37
94	Guainía	1	8	12
95	Guaviare	4		28
97	Vaupés	3	3	11
99	Vichada	4		23
Total país⁵	32	1.101	20	7.090

DISTRITOS:
Bogotá, Distrito Capital
Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural
Santa Marta, Distrito Turístico, Cultural e Histórico
Barranquilla, Distrito Especial, Industrial y Portuario
Buenaventura, Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Eco-turístico
Riohacha, Distrito especial, Turístico y Cultural

Fuente. <http://sige.dane.gov.co/Geoportal/principal/documentos/Municipios%20y%20Centros%20Poblados.XLS>

Sánchez M., Prada R. & Lozano L. (2015); citan el artículo 311 de la Constitución Política de Colombia, que define el municipio como la entidad fundamental de la división político-administrativa del estado, principio desarrollado por la Ley 136 de 1994, mediante la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios, en su artículo 1 define a estos como *“El municipio es la entidad territorial fundamental de la división político-administrativa del estado, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que le señalen la constitución y la ley y cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población de su respectivo territorio”*.

Así, El artículo 320 de la Constitución Política, dispone que la *“ley podrá establecer categorías de municipios de acuerdo con su población, recursos fiscales, importancia económica y situación geográfica, y señalar distinto régimen para su organización, gobierno y administración”*. Esta norma de la Constitución Política fue reglamentada por la Ley 136 de 1994, que a su vez fue modificada por la Ley 1551 de 2012, en la cual se establecen siete categorías de municipios (Especial, Primera, Segunda, Tercera, Cuarta, Quinta y Sexta). Esta

categorización obedece a cuatro criterios: número de habitantes, ingresos corrientes de libre destinación, importancia económica y situación geográfica⁵.

Los ingresos corrientes de libre destinación hacen referencia a los ingresos tributarios y no tributarios y excluyendo las rentas de destinación específica, entendiendo por estas las destinadas por ley o acto administrativo a un fin determinado.

La importancia económica corresponde al peso relativo que representa el Producto Interno Bruto del municipio en relación a su departamento. El Departamento Administrativo Nacional de Estadística, -DANE- es la instancia responsable de calcular este indicador.

Finalmente, la situación geográfica obedece a que los municipios fronterizos con una población superior a setenta mil habitantes, se ubicarán como mínimo en cuarta categoría.

El artículo siete (7) de la ley 1551 de 2012, se referencia y describe a continuación:

ARTÍCULO 7°. El Artículo 6° de la Ley 136 de 1994 quedará así⁶:

Artículo 6°. Categorización de los Distritos y Municipios. Los distritos y municipios se clasificarán atendiendo su población, ingresos corrientes de libre destinación, importancia económica y situación geográfica. Para efectos de lo previsto en la ley y las demás normas que expresamente lo dispongan, las categorías serán las siguientes:

I. PRIMER GRUPO (GRANDES MUNICIPIOS):

1. CATEGORÍA ESPECIAL

Población: Superior o igual a los quinientos mil uno (500.001) habitantes.

Ingresos corrientes de libre destinación anuales: que superen cuatrocientos mil (400.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Importancia económica: Grado uno.

⁵ <https://www.construyendomeritos.com/blog/con-base-a-que-criterios-se-establece-la-categoria-de-un-municipio-en-colombia>

⁶ <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley155106072012.pdf>

2. PRIMERA CATEGORÍA

Población: Comprendida entre cien mil uno (100.001) y quinientos mil (500.000) habitantes.

Ingresos corrientes de libre destinación anuales: Superiores a cien mil (100.000) y hasta de cuatrocientos mil (400.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Importancia económica: Grado dos.

II. SEGUNDO GRUPO (MUNICIPIOS INTERMEDIOS)

3. SEGUNDA CATEGORÍA

Población: Con población comprendida entre cincuenta mil uno (50.001) y cien mil (100.000) habitantes.

Ingresos corrientes de libre destinación anuales: Superiores a cincuenta mil (50.000) y hasta de cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Importancia económica: Grado tres.

4. TERCERA CATEGORÍA

Población: Con población comprendida entre treinta mil uno (30.001) y cincuenta mil (50.000) habitantes.

Ingresos corrientes de libre destinación anuales: Superiores a treinta mil (30.000) y hasta de cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales.

Importancia económica: Grado cuatro.

5. CUARTA CATEGORÍA

Población: Con población comprendida entre veinte mil uno (20.001) y treinta mil (30.000) habitantes.

Ingresos corrientes de libre destinación anuales: Superiores a veinticinco mil (25.000) y hasta de treinta mil (30.000) salarios mínimos legales mensuales.

Importancia económica: Grado cinco.

III. TERCER GRUPO (MUNICIPIOS BÁSICOS)

6. QUINTA CATEGORÍA

Población: población comprendida entre diez mil uno (10.001) y veinte mil (20.000) habitantes

Ingresos corrientes de libre destinación anuales: Superiores a quince mil (15.000) y hasta veinticinco mil (25.000) salarios mínimos legales mensuales.

Importancia económica: Grado seis.

7. SEXTA CATEGORÍA

Población: Población igual o inferior a diez mil (10.000).

Ingresos corrientes de libre destinación anuales: No superiores a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales.

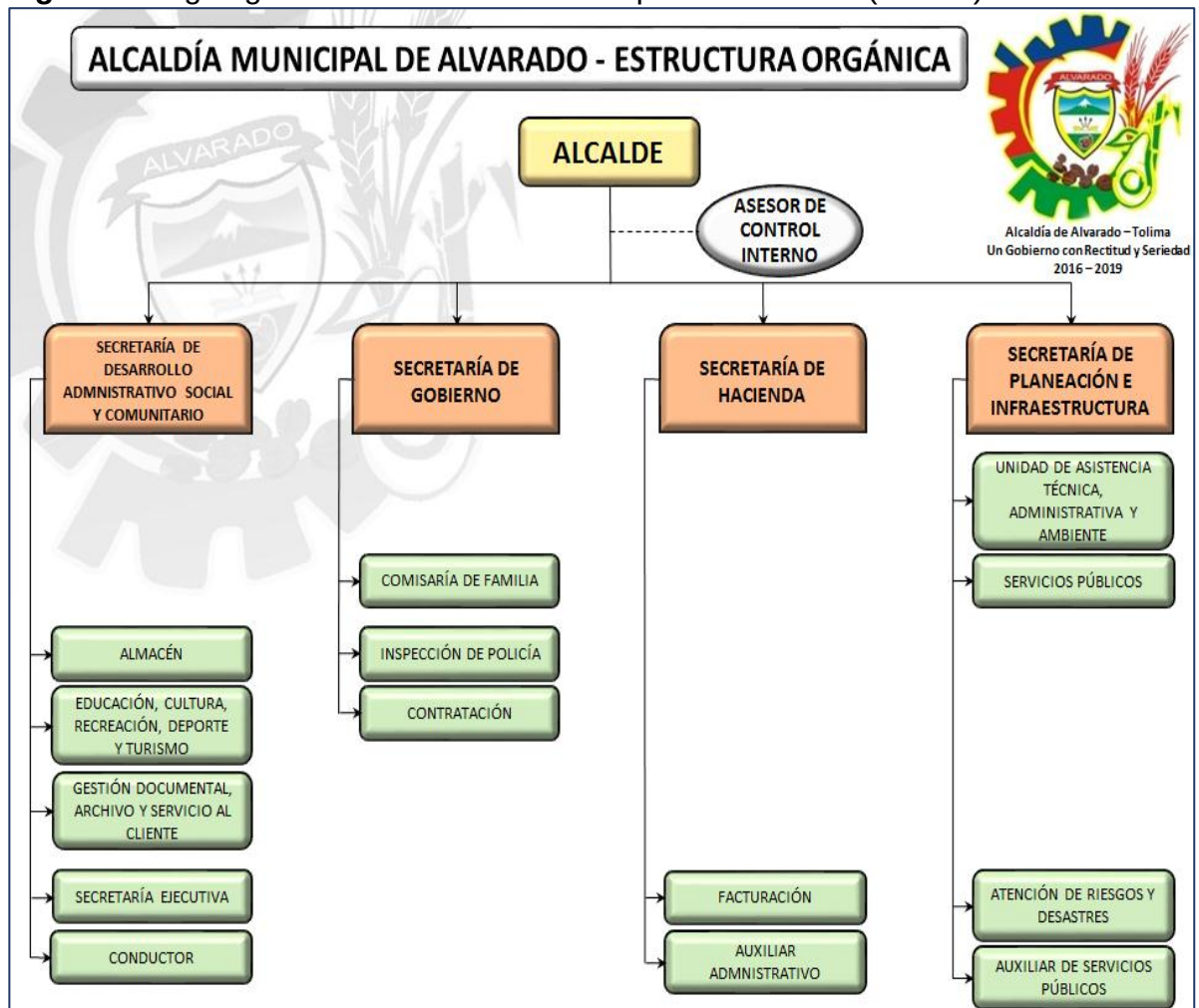
Importancia económica: Grado siete.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se encuentra que el municipio de Alvarado – Tolima pertenece a la categoría sexta según como se enmarca en el artículo 4 de la resolución N° 593 del 28 de noviembre de 2017 de la Contaduría General de la Nación "Por la cual se expide la certificación de categorización de las entidades territoriales (Departamentos, Distritos y Municipios) conforme a lo dispuesto en las Leyes 136 de 1994 y 617 de 2000 y 1551 de 2012"⁷.

La Alcaldía Municipal de Alvarado con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, realizó el estudio técnico de modernización institucional, en el que se ajustó y definió la estructura de la Administración Municipal, que en cabeza del alcalde está conformada por cuatro secretarías de despacho, la oficina de control interno y 14 dependencias como se muestra en la figura 4.

⁷ http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/a94361ea-354b-4ba4-83ba-7273348e41ce/Resoluci%C3%B3n+593+de+2017.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=a94361ea-354b-4ba4-83ba-7273348e41ce

Figura 4. Organigrama de la Alcaldía Municipal de Alvarado (Tolima).



Fuente: Alcaldía Municipal de Alvarado.

Así mismo, la Alcaldía Municipal de Alvarado cuenta con un mapa de procesos en el cual tiene establecido 16 procesos, distribuidos de la siguiente forma y se muestran en la figura 5.

Procesos de la Alcaldía Municipal de Alvarado (Tolima)

- Procesos Estratégicos:

1. Gerencia pública municipal;
2. Planificación municipal

- Procesos Misionales:

- 3. Gestión de servicios públicos domiciliarios;
- 4. Gestión integral de salud;
- 5. Gestión asistencia agropecuaria y ambiental;
- 6. Gestión cívica, cultural, recreación y turismo.

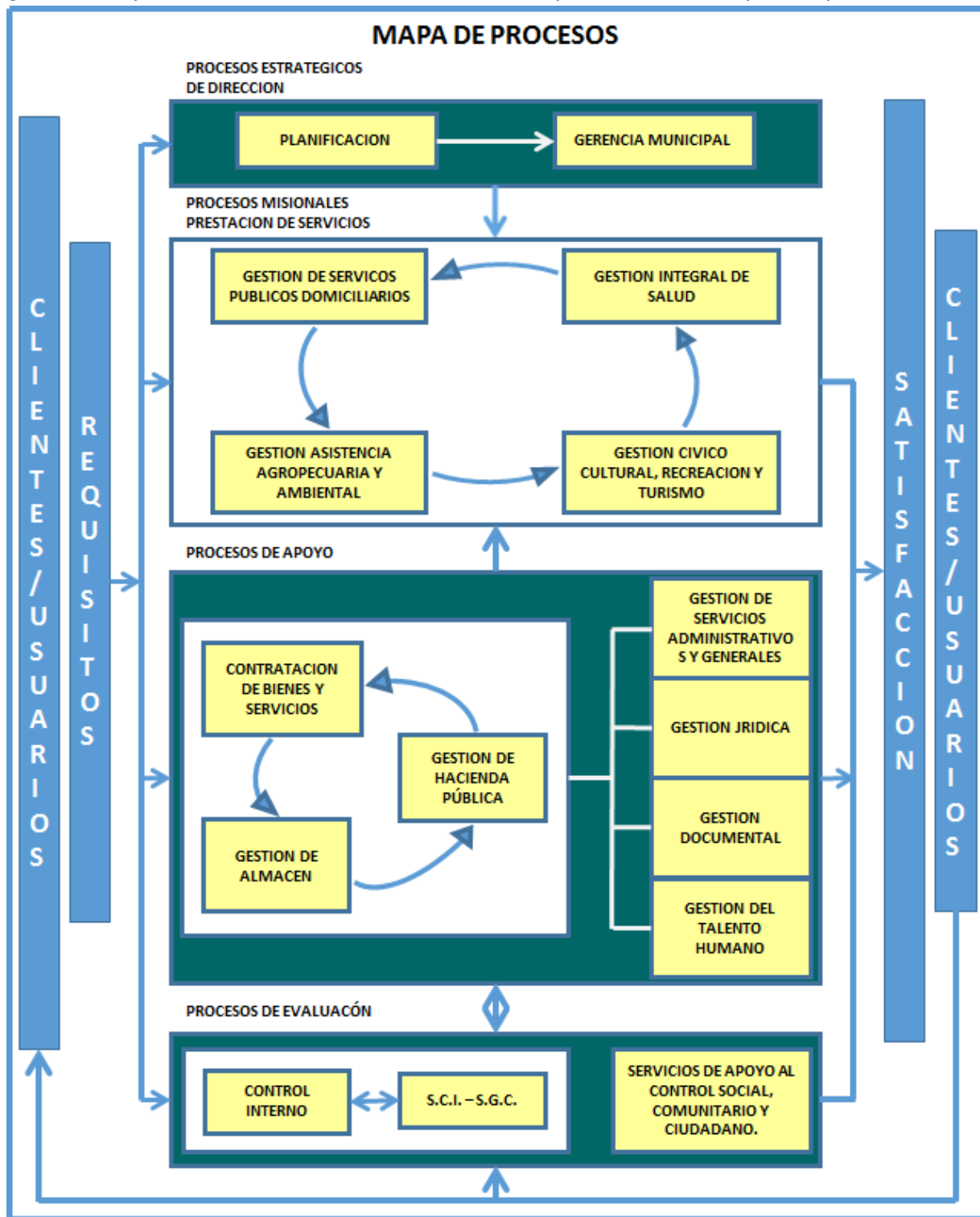
- Procesos de Apoyo:

- 7. Contratación de bienes y servicios;
- 8. Gestión de hacienda pública;
- 9. Gestión de almacén;
- 10. Gestión de servicios administrativos generales;
- 11. Gestión jurídica;
- 12. Gestión documental;
- 13. Talento humano.

- Procesos de Evaluación:

- 14. Control interno;
- 15. S.C.I. - S.G.C.;
- 16. Servicios de apoyo al control social.

Figura 5. Mapa de Procesos de la Alcaldía Municipal de Alvarado (Tolima).



Fuente: Alcaldía Municipal de Alvarado.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un sistema de gestión de la calidad representa para una organización, una mejora de los procesos y la organización interna, al establecerse una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos de calidad establecidos⁸, dado que se siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado⁹, así mismo, conlleva a la reducción de costes asociados a los procesos, mejorar la imagen externa de la entidad, generar un ambiente de trabajo con mayor orden y compromiso por parte de los funcionarios, lo cual tendrá como beneficio reducir errores y aumentar la fiabilidad del servicio¹⁰, aumentando las posibilidades de alcanzar las metas y de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

La alcaldía de Alvarado en el año 2011, adoptó el manual de procesos y procedimientos con el propósito de “contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de organización para obtener efectividad en resultados, permitir que todas la tareas, procedimientos por área vinculada, así como la información relacionada, sean totalmente auditables, con el fin de verificar los parámetros clave de los procedimientos, tomándolos como guía para cualquier proceso de verificación.”(p10), sin embargo, la alcaldía no cuenta con la documentación apropiada para la estandarización de sus operaciones, ya que esta herramienta esta desactualizada y no refleja la realidad de la entidad, así mismo, hay desarticulación de los procesos, que conllevan a realizar reprocesos, duplicidad de información, y desorden en cuanto al manejo de la documentación, debido a la falta de un sistema de gestión de la calidad la entidad no tiene una orientación hacia la mejora continua de sus funciones y prestación de servicios, dificultando el cumplimiento del objeto misional, además de la satisfacción de la ciudadanía.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario que la alcaldía de Alvarado planifique y estructure el sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2015, con el fin de organizar sus procesos y procedimientos, que contribuya al mejoramiento continuo de su desempeño organizacional direccionado a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y partes interesadas de la entidad.

⁸ <https://abc-calidad.blogspot.com/2010/04/beneficio-que-aporta-un-sistema-de.html>

⁹ <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>

¹⁰ PÁJARO GARZÓN, Edwin Javier. la importancia de un sistema de gestión de la calidad en la alcaldía municipal de Turbaco (bolívar; Colombia) basado en la norma técnica NTC GP 1000:2009. Trabajo de grado Administrador de Empresas. Cartagena., Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas, 2013.

2. MARCO CONCEPTUAL

Alcaldía: Entidad que tiene como función administrar los recursos de un municipio, para que dichos recursos sean utilizados de tal manera que generen bienestar a todas las personas. Todas las alcaldías se preocupan por cumplir y hacer cumplir las leyes del Gobierno, entre muchas otras cosas más¹¹.

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

Auditoría: “Es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso”. (Florián, 2016).

Calidad: Para Juran (1981), citado por Cubillos & Rozo (2012), define la calidad como la aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. Otro concepto es el de Ross (1999), que administración de la calidad total (TQM), como la integración e interrelación de todas las funciones y procesos en una organización para lograr el mejoramiento continuo de los productos y servicios y obtener la satisfacción del cliente.

Cliente: Persona u organización que podría o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

¹¹ <http://www.acacias.gov.co/publicaciones/174/para-que-sirve-la-alcaldia/>

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

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

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

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

Reparación: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

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

Requisito de la calidad: Requisito relativo a la calidad.

Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

Requisito reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

Revisión: Determinación de la conveniencia, adecuación y eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

Salida: Resultado de un proceso.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido las expectativas del cliente.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

3. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (p7).

El Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTC-ISO 9001:2015 en la alcaldía de Alvarado, contribuirá a mejorar el desempeño organizacional y la imagen institucional, facilitando al personal el cumplimiento de sus funciones, constituyéndose en una herramienta que brinde beneficios como:

- a) Una mejor organización y control de sus procesos e interacciones,
- b) Comunicación más fluida en los procesos internos;
- c) Una mejor orientación y mayor conocimiento de la entidad;

Así mismo, la norma ISO 9001:2015 plantea “Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma internacional son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados” (p10);

Además, el desarrollo de este proyecto brinda a los estudiantes los siguientes beneficios:

- a) Aplicar los conocimientos adquiridos.
- b) Obtener el título de Especialistas en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad.

4. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Planificar y estructurar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTC-ISO 9001:2015 en la Alcaldía Municipal de Alvarado – Tolima, con el fin de brindarle una herramienta que le permita mejorar su desempeño organizacional.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Alcaldía Municipal de Alvarado, frente a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015.
- Documentar la plataforma de calidad que incluye la política, los objetivos, la actualización del mapa de procesos y las caracterizaciones de los procesos misionales.
- Socializar a los funcionarios de la alcaldía, en los temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y la norma ISO 9001:2015.

5. ALCANCE DEL PROYECTO

El alcance de este proyecto comprende la planificación y estructuración del SGC en las actividades administrativas y misionales de la Alcaldía de Alvarado, abarcando las tres primeras fases de la implementación del sistema de gestión de calidad que son: diagnóstico, planeación y diseño, el proyecto a realizar no incluye la implementación del mismo.

Como productos del proyecto se plantean los siguientes resultados o entregables:

- Diagnóstico del conocimiento y aplicación de la NTC-ISO 9001:2015, en la Alcaldía Municipal de Alvarado.
- Documento de la plataforma de calidad de la Alcaldía Municipal de Alvarado.
- Propuesta de actualización del mapa de procesos
- Caracterización de los procesos misionales.
- Socialización a los funcionarios de la alcaldía, en los temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y la norma ISO 9001:2015.

Es posible que en el transcurso de la realización de este proyecto, se presenten algunos obstáculos como por ejemplo, que no se encuentre información documentada en los archivos de la Alcaldía, sin embargo, se puede utilizar como contingencia el uso de otros métodos de obtención de información como la entrevista con los servidores públicos, sobre los diferentes aspectos que implica un sistema de gestión de la calidad, lo que permitirá conocer de manera detallada la relación de los funcionarios con un sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta que son estos un pilar importante en la planificación, estructuración y aplicación del S.G.C. dentro de la entidad.

6. METODOLOGÍAS Y ACCIONES

A continuación se plantean las metodologías y las acciones que permitan alcanzar cada objetivo específico:

Tabla 1. Metodología Propuesta

OBJETIVO ESPECIFICO	METODOLOGÍA	ACCIONES	ENTREGABLES/ OBSERVACIONES
Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Alcaldía Municipal de Alvarado, frente a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015.	- Entrevistas y/o encuestas. - Información suministrada por los funcionarios.	- Recopilación de información sobre la estructura administrativa de la entidad. - Aplicación de encuesta y verificación de cumplimiento de los numerales de la NTC-ISO 9001:2015.	- Descripción y análisis de la situación actual de la Alcaldía Municipal de Alvarado, con relación a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015.
Documentar la plataforma de calidad que incluye la política, los objetivos, la actualización del mapa de procesos y sus caracterizaciones.	- Revisión bibliográfica - Información suministrada por los funcionarios - Mesas de trabajo	- Estructurar la información documentada de acuerdo al diagnóstico	- Plataforma de calidad de la Alcaldía Municipal de Alvarado. - Mapa de procesos definido y actualizado. - Caracterización de los procesos con sus interrelaciones.
Socializar a los funcionarios de la alcaldía, los temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y la norma ISO 9001:2015	- Mesas de trabajo - Ayudas audiovisuales	- Socialización con el equipo directivo y líderes de procesos	- Sensibilización a los funcionarios.

Fuente: Los Autores

7. CRONOGRAMA

Figura 6. Cronograma Del Desarrollo Del Proyecto

CRONOGRAMA PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEME DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, NTC-ISO 9001:2015 EN LA ALCALDÍA DE ALVARADO - TOLIMA													
ACTIVIDAD	RESPONSABLE		feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Conformación equipo de trabajo del proyecto	Edgar Quiroz	Programado											
	Luis Pineda	Ejecutado											
Selección de la empresa a realizar el proyecto de investigación	Edgar Quiroz	Programado											
	Luis Pineda	Ejecutado											
Formulación del proyecto de investigación académico	Edgar Quiroz	Programado											
	Luis Pineda	Ejecutado											
Recopilación de información sobre la estructura administrativa de la empresa	Edgar Quiroz	Programado											
	Luis Pineda	Ejecutado											
Realizar el diagnostico. Verificar cumplimiento de la NTC ISO 9001: 2015	Edgar Quiroz	Programado											
	Luis Pineda	Ejecutado											
Estructurar plataforma estratégica de Calidad	Edgar Quiroz	Programado											
	Luis Pineda	Ejecutado											
Caracterizar los procesos Misionales de la entidad	Edgar Quiroz	Programado											
	Luis Pineda	Ejecutado											
Definir propuesta del mapa de procesos	Edgar Quiroz	Programado											
	Luis Pineda	Ejecutado											
Elaborar el informe final de la investigación	Edgar Quiroz	Programado											
	Luis Pineda	Ejecutado											

Fuente: Los Autores

7.1. DESARROLLO DEL PROYECTO

El proyecto se llevó a cabo mediante 3 fases, como se muestra en la figura 7.

Figura 7. Fases del Desarrollo del proyecto



Fuente: Los Autores

7.1.1. Fase De Diagnóstico

Esta fase se desarrolló mediante una serie de actividades como se muestra en la tabla 2, socializando el proyecto, recolectando información mediante el uso de la Matriz Diagnóstico de Evaluación del SGC según NTC ISO 9001-2015¹², con el fin de conocer el nivel de cumplimiento del SGC en el que se encuentra la Alcaldía frente a los requisitos de la norma y la elaboración del informe del diagnóstico.

Tabla 2. Fase de diagnóstico del SGC.

FASE DE DIAGNÓSTICO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Alta dirección y demás Servidores Públicos	Socializar y Sensibilizar a los funcionarios de la Entidad sobre el Sistema de Gestión de la Calidad ↓ Planificar la realización del diagnóstico ↓ Ejecutar el diagnóstico	Informe del Diagnóstico
Normatividad legal aplicable a la entidad.		
Matriz de Diagnostico de Evaluación del SGC según NTC ISO 9001-2015		
NTC ISO 9001:2015		
Documentación existente.		
Guía de Diagnóstico para implementar el S.G.C. del DAFP.		

Fuente: Los Autores

¹² <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/539/4/Anexo%202-Diagnostico%20ISO%209001-2015.xls>

Para desarrollar esta fase se tuvo en cuenta la guía de diagnóstico del departamento administrativo de la función pública (DAFP).

➤ **Sensibilización a los funcionarios de la Entidad.**

Se realizó una sensibilización y socialización del proyecto dirigido a los funcionarios de la entidad, en el que se les dio a conocer fundamentos del sistema de gestión de la calidad, el contenido de la NTC – ISO 9001:2015 y las diferentes fases en las cuales se desarrollaría el proyecto. Ver anexo G.

➤ **Recolección de la información para el diagnóstico.**

La recolección de información se realizó a través de la aplicación de una lista de chequeo (Matriz Diagnostico de Evaluación del SGC según NTC ISO 9001-2015) que comprende 152 afirmaciones, donde se identifican los requisitos que se deben cumplir bajo esta norma, en las diferentes dependencias de la administración municipal (ver anexo B), teniendo en cuenta la información documental actual que reposa en la administración municipal (ver anexo F).

➤ **Elaboración del informe de diagnóstico.**

El informe de diagnóstico (Ver anexo A), está compuesto de un análisis de los capítulos 4 al 10 de la norma frente a los resultados de la aplicación de la lista de chequeo, dónde se evalúan los requisitos que la entidad cumple, que no cumple o que tiene que mejorar, y por último las conclusiones y recomendaciones que se hacen a la entidad para el correcto desarrollo del proyecto.

7.1.2. Fase De Planeación

En esta fase se desarrolló a través de las actividades que se muestran en la tabla 3, en la cual se definió las actividades a realizar con los funcionarios de la alcaldía para el diseño de la documentación planteada en el proyecto, a partir del resultado del diagnóstico realizado sobre lo que tiene la entidad frente a los requisitos establecidos en la norma, así como los espacios y la metodología de acuerdo con el cronograma establecido para el proyecto.

Para desarrollar esta fase se tomó como referencia la Guía de Planeación para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 del Departamento Administrativo de la función pública.

Tabla 3. Fase de planeación del SGC.

FASE DE PLANEACIÓN		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Alta Dirección y funcionarios con conocimientos de la entidad y la Norma ISO 9001:2015.	Socializar el diagnóstico al personal de la entidad ↓ Planificar la realización de la Fase de Planeación ↓ Ejecutar la Fase de Planeación	Cronograma general.
Informe de diagnóstico		
Normatividad legal aplicable a la entidad - NTC ISO 9001:2015		
Estructura organizativa del proyecto.		
Guía de Planeación para implementar el S.G.C. del DAFP.		

Fuente: Los Autores

7.1.3. Fase De Diseño

En esta fase llevo a cabo la ejecución de las metodologías para planificación y estructuración del SGC bajo la NTC-ISO 9001:2015 en la Alcaldía de Alvarado, en las que se realizaron mesas de trabajo con los líderes de procesos, cabe destacar que para desarrollar esta fase se tomó como referencia la Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la NTCGP 1000:2004 del Departamento Administrativo de la función pública.

Tabla 4. Fase de diseño del SGC.

FASE DE DISEÑO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Alta Dirección y Servidores Públicos con conocimientos de la entidad y la Norma ISO 9001:2015.	Identificar los procesos del SGC ↓ Caracterizar los procesos ↓ Establecer la Política y los Objetivos de Calidad ↓ Documentar los procesos	Política y objetivos de calidad
Plan Desarrollo o Estratégico, Misión, Visión		Mapa de Procesos.
Plan de detallado del proyecto.		
Inventario documental		Caracterizaciones de procesos.
Normatividad legal aplicable a la entidad - NTC ISO 9001:2015		
Estructura administrativa o planta de cargos.		
Guía de diseño para implementar el S.G.C. del DAFP.		

Fuente: Los Autores

➤ **Política y objetivos de calidad**

El diseño de la política y los objetivos de calidad se desarrolló a través de una mesa de trabajo con los secretarios de despacho en el que se dio a conocer los fundamentos para la elaboración de la política y objetivos de calidad, y se formularon tres preguntas para la elaboración de política y objetivos de calidad, que son:

- ✓ ¿Qué hacemos? Se refiere a la misión de la entidad.
- ✓ ¿Qué queremos? Se refiere a los beneficios que la entidad espera obtener con el sistema de gestión de calidad.
- ✓ ¿Cómo lo queremos lograr? Se refiere a los métodos con los que se espera lograr cumplir los objetivos.

➤ **Identificación de los procesos del SGC**

Se llevó a cabo mesas de trabajo con los responsables de las dependencias para identificar los procesos que se realizan en la alcaldía, luego de la identificación de estos, se clasificaron en cuatro categorías que son:

- Estratégicos
- Misionales
- De apoyo
- De evaluación

Posteriormente se diseñó la propuesta para el mapa de procesos de la Alcaldía de Alvarado donde se visualizan los procesos y la interrelación entre ellos. Ver anexo C.

➤ **Caracterización de los procesos del SGC**

De los procesos identificados se elaboró la caracterización de los procesos misionales y se describe detalladamente los aspectos definidos utilizando la siguiente estructura que se relaciona a continuación:

- **Proceso:** Nombre del proceso a caracterizar.
- **Objetivo:** Describe de manera detallada lo que se espera alcanzar en la ejecución del proceso.
- **Alcance:** Describe los límites de la ejecución del proceso
- **Proveedores:** Se refiere a los otros procesos o entidades externas que entregan algún insumo requerido para el proceso.

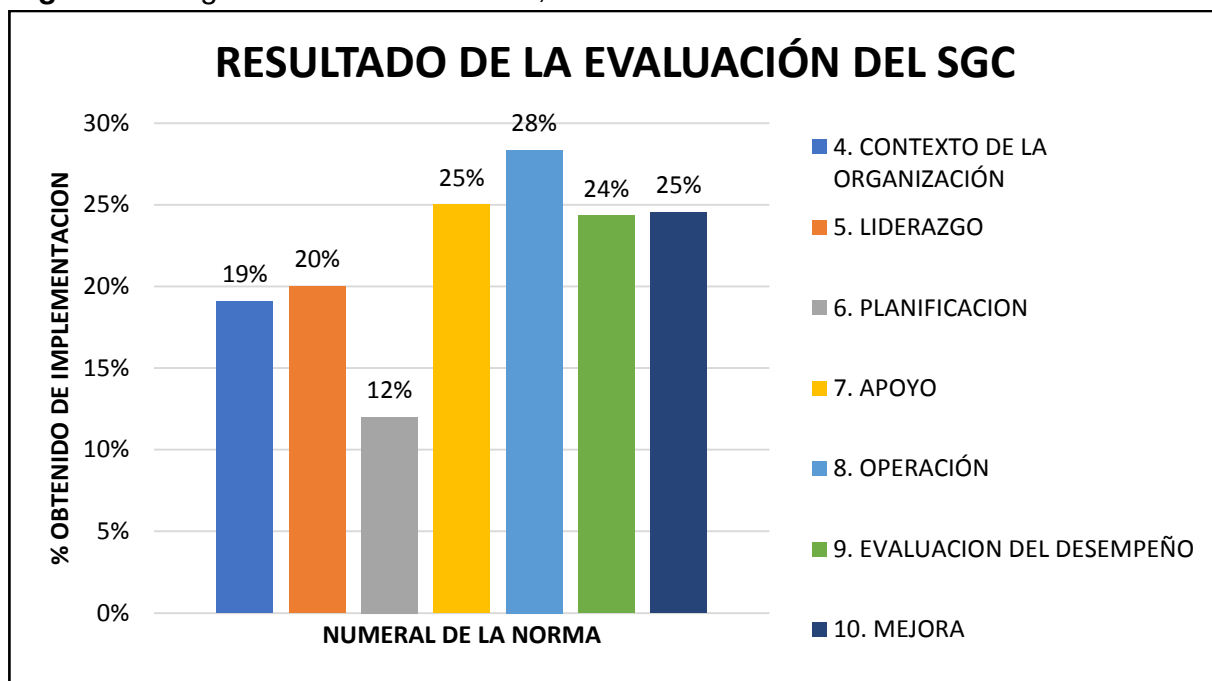
- **Entradas:** Entradas e información que se requiere para llevar a cabo el proceso.
- **Actividades:** Deben denominarse con un verbo en infinitivo y cumplir una secuencia, es decir, se ejecutan de acuerdo al orden en que se describen.
- **Salidas:** Se refiere a los resultados que se obtienen al ejecutar las actividades
- **Clientes:** Se refiere a los otros procesos del SGC que reciben las salidas de un proceso o a los usuarios externos que reciben la prestación de los servicios, pueden ser ciudadanos, entidades del estado,
- **Requisitos del proceso:** Del Cliente, Legales, Norma, Organización
- **Indicadores:** Se refieren a los indicadores a través de los cuales se ha de efectuar seguimiento y medición del proceso, se menciona nombre y formula.
- **Riesgos:** Se refieren a los posibles riesgos que impidan el cumplimiento del objetivo del proceso
- **Recursos:** Talento Humano: Se identifica los cargos que intervienen en el proceso / Infraestructura: Se considera los equipos, instalaciones, servicios de apoyo que se requieren para el proceso / Ambiente de trabajo: se consideran las condiciones ambientales (físicas, ergonómicas, sociales) que puedan afectar la prestación del servicio.

8. RESULTADOS

8.1. Informe de Diagnóstico del Estado del SGC de la Alcaldía de Alvarado.

El resultado del diagnóstico arrojó un cumplimiento del SGC del 22% frente a los requisitos de la norma, en la figura 8 se presenta los resultados obtenidos para cada capítulo de la norma a partir de la aplicación de la matriz de evaluación del sistema de gestión de calidad ver anexos A y B.

Figura 8. Diagnóstico inicial del SGC, alcaldía de Alvarado.



8.2. Política y Objetivos de Calidad

La política y objetivos de calidad diseñados son:

8.2.1. Política de calidad

Es compromiso de la Alcaldía Municipal de Alvarado, dar cumplimiento a su plan de gobierno, siguiendo los lineamientos del gobierno nacional y la normatividad legal vigente, con un manejo adecuado de los recursos, garantizando la prestación de servicios con cobertura y calidad, con el fin satisfacer las necesidades de la comunidad y partes interesadas, promoviendo el desarrollo municipal y fomentando la participación ciudadana, a través de la ejecución de programas y

proyectos de forma eficaz, eficiente y efectiva, con servidores públicos comprometidos con el mejoramiento continuo del SGC.

8.2.2. Objetivos de calidad

1. Fomentar buenas prácticas de gobierno actuando bajo los principios de la Ética Pública y de Transparencia de cara a la comunidad y partes interesadas.
2. Identificar las necesidades de la comunidad del Municipio para satisfacerlas, prestando servicios con mayor cobertura y calidad.
3. Incrementar los espacios de inclusión y participación activa de la ciudadanía.
4. Fortalecer las competencias de los servidores públicos, con la implementación de un programa capacitación, en el que se incluyan temas de planificación y sistemas gestión.
5. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos,

8.3 Propuesta actualización mapa de procesos

Identificación de los procesos del SGC, se evidencian tres procesos estratégicos, ocho procesos misionales, ocho procesos de apoyo y un proceso de evaluación, a saber:

Procesos estratégicos.

- ❖ Gerencia Municipal
- ❖ Planificación territorial
- ❖ Gestión de la Calidad

Procesos Misionales.

- ❖ Servicios Públicos Domiciliarios
- ❖ Seguridad y convivencia Ciudadana
- ❖ Asistencia agropecuaria, ambiental y de atención del riesgo de desastre
- ❖ Apoyo al control social y participación ciudadana
- ❖ Gestión integral de salud
- ❖ Atención a la ciudadanía
- ❖ Desarrollo social y comunitario
- ❖ Infraestructura y vivienda

Procesos de Apoyo.

- ❖ Gestión financiera y contable

- ❖ Gestión de recursos físicos y tecnológicos
- ❖ Gestión de la información y comunicación
- ❖ Adquisición de bienes y servicios
- ❖ Servicios generales
- ❖ Gestión documental
- ❖ Gestión jurídica
- ❖ Gestión del talento humano

Procesos de Evaluación.

- ❖ Gestión de evaluación, control y mejora

De estos procesos mencionados se propone un mapa de procesos para la alcaldía de Alvarado, mostrado en la figura 9.

Figura 9. Mapa de procesos propuesto para la alcaldía de Alvarado.



Fuente: Los Autores

8.4 Caracterizaciones de procesos

Las caracterizaciones de los procesos misionales se muestran en el anexo D.

Como complemento en la elaboración de la documentación del proyecto se elaboró un instructivo para unificar criterios en cuanto a la elaboración de los flujogramas (ver anexo E), así mismo, se propuso el flujograma del procedimiento respuestas a las PQRS del proceso de atención a la ciudadanía (ver anexo H), como también los flujogramas para los procedimientos planes de mejoramiento y acciones correctivas en los anexos I y J respectivamente.

9. CONCLUSIONES

- ✓ La evaluación inicial al sistema de gestión de calidad que se realizó en la alcaldía de Alvarado, teniendo como resultado que la entidad presenta un nivel bajo frente a los requisitos de la norma.
- ✓ En el diseño de la documentación del SGC en la entidad, se elaboró la política y los objetivos de calidad, así como la propuesta del mapa de procesos con sus respectivas caracterizaciones.
- ✓ Durante la revisión documental a los procesos de la entidad, se encontró que algunos de estos, no reflejan la realidad de las actividades que se realizan en el desarrollo de sus funciones.
- ✓ La falta de socialización previa del proyecto al personal de la alcaldía generó resistencia o poco interés en estos, provocando retrasos en el cumplimiento del plan de trabajo.
- ✓ Con la planeación y formulación del SGC conforme a la norma ISO 9001:2015, facilitará a la alcaldía que al implementarlo, se garantice que los procesos y procedimientos sean administrados de forma adecuada y efectiva.
- ✓ Es importante un SGC en una organización ya que permite mejorar el desempeño de su gestión, además de ser amigable con otros sistemas de gestión.

10. RECOMENDACIONES

- Implementar el sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, el cual le permita mejorar su desempeño organizacional y aumentar la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas.
- Capacitar al personal de la alcaldía sobre el contenido de la norma, su aplicación y la delegación de funciones y responsabilidades con el sistema.
- Establecer un plan de trabajo previamente consultado con la dirección y acordado con el personal de la organización para dar inicio al desarrollo del proyecto.
- Realizar la actualización de la documentación del sistema de gestión de forma que ésta siempre se encuentre vigente y permita a la entidad desarrollar con efectividad sus procesos.
- Los periodos de tiempo presencial entre sesiones, para recibir la orientación del módulo de investigación deben ser cortos, con el fin de obtener un seguimiento y retroalimentación del proyecto permanente.

11. REFERENCIAS

- ALCALDIA MUNICIPAL DE ALVARADO. Manual de procesos y procedimientos, Introducción. Alvarado. 2011
- CONGRESO DE COLOMBIA LEY 136 DE 1994. Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los Municipios. Bogotá D.C. 02 de junio 1994. Disponible en:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0136_1994.html
- Cubillos & Rozo (2012). El Concepto De Calidad: Historia, Evolución E Importancia Para La Competitividad. En: Revista la Salle. Disponible en:
<https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/lis/article/download/1260/1153/0>
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. (2006). Guía de Diagnóstico de Diagnóstico para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Bogotá, D.C.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. (2007). Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Bogotá, D.C.
- Florian, C. (2016). La Auditoria, Origen Y Evolución ¿Por Que En Colombia Solo Se Conoce A Través De Leyes? Universidad Libre de Colombia. Disponible en: <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>
- ICONTEC Internacional. Guía de aplicación de la ISO 9001:2015, ¿Qué hacer? Asesoramiento de ISO/TC 176. ICONTEC. Bogotá D.C. 2017
- ICONTEC Internacional, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos, ICONTEC, Bogotá D.C. 2009

- ICONTEC Internacional, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, Cuarta Actualización, ICONTEC, Bogotá D.C. 2015
- LLANOS, Nathalye. Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S., Manual de Procesos y Procedimientos Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S., Bogotá, 2017. Disponible en: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5845/1/LlanosCastroEulaliaNathalye2017pdf>
- Pájaro Garzón, E. J. (2013). La importancia de un sistema de gestión de la calidad en la alcaldía municipal de Turbaco (bolívar; Colombia) basado en la norma técnica NTC GP 1000:2009.Trabajo de grado Administrador de Empresas. Cartagena., Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas.
- Sánchez, M. Prada R. & Lozano, R. (2015). Estudio Técnico De Modernización Institucional Alcaldía Municipal De Alvarado Tolima. Escuela Superior De Administración Pública ESAP.
- <http://www.alvarado-tolima.gov.co/presentacion.shtml>
- <http://www.acacias.gov.co/publicaciones/174/para-que-sirve-la-alcaldia/>
- <https://calidadgestion.wordpress.com/2017/05/29/implementacion-de-iso-9001-2015-pasos-a-seguir/>
- <https://abc-calidad.blogspot.com/2010/04/beneficio-que-aporta-un-sistema-de.html>
- <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- <http://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1901/1/TGT-474.pdf>

12. ANEXOS

Anexo B - Informe diagnóstico del sistema de gestión de calidad en alcaldía municipal de Alvarado – Tolima

Anexo B - Matriz Evaluación SGC

Anexo C - Propuesta Mapa de Procesos Alcaldía

Anexo D - Caracterizaciones de procesos

Anexo E - Instructivo flujograma de calidad

Anexo F - Cuadro clasificación documental

Anexo G - Sensibilización proyecto Alcaldía Alvarado

Anexo H - Procedimiento respuesta PQRS

Anexo I - Procedimiento Planes de Mejoramiento

Anexo J - Procedimiento Acciones correctivas

ANEXO A.

INFORME DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN ALCALDÍA MUNICIPAL DE ALVARADO - TOLIMA

Nombre de la entidad: Alcaldía Municipal de Alvarado, Tolima

Elaborado por: Luis Steven Pineda Lozano – Edgar Orlando Quiroz

FECHA: Agosto de 2018

OBJETIVO

Elaborar el diagnóstico que permite conocer la situación actual de la alcaldía de Alvarado frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

ALCANCE

La fase de diagnóstico abarca la administración central de la alcaldía municipal de Alvarado, con sus cuatro secretarías de despacho y sus dependencias que son:

Despacho del Alcalde

- Secretaria de Planeación e Infraestructura
 - Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios
 - Unidad de Atención de Riesgos y Desastres
 - UMATA
- Secretaria de Hacienda
 - Facturación
- Secretaria de Gobierno
 - Comisaria de Familia
 - Inspección de Policía
- Secretaria de Desarrollo Administrativo Social y Comunitario
 - Almacén
 - Educación, Cultura, Recreación y Deporte
 - Archivo
- Oficina de Control Interno

DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NTC ISO 9001:2015

El diagnóstico de evaluación del SGC se realizó a través de una matriz de evaluación sobre la aplicación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015¹³, la cual consiste en una lista de chequeo que comprende 152 afirmaciones, donde se identifican los requisitos que se deben cumplir bajo la NTC ISO 9001:2015, a las que se les otorga una calificación de 10, 5, 3 y 0, de acuerdo con el cumplimiento del requisito y de esta forma se pudo determinar el nivel del estado del sistema (Alto, Medio, Bajo), así mismo, se pudo establecer el nivel de cumplimiento respecto a cada numeral de la norma (como se describe a continuación) y las acciones requeridas (Mantener, Mejorar, Implementar) para lograr la conformidad con la norma. Ver anexo B

➤ Capítulo 4. Contexto de la organización

Con respecto a los requisitos del capítulo citado, en cuanto a la comprensión de la organización y su contexto, así como de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se encontró que la entidad identifica las cuestiones internas y externas conforme al desarrollo de las funciones de cada área, sin embargo, no cuenta con un documento formal para el análisis de su contexto.

En cuanto a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la alcaldía atiende los requerimientos de la ciudadanía y demás usuarios por medio de la ventanilla única, también realiza consejos comunales para conocer las situaciones y necesidades de una comunidad en particular, pero igualmente no se tiene un documento oficial sobre el análisis y seguimiento de los aspectos en estudio, que le permita planificar sus actividades de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía.

Realizada la revisión al alcance del sistema de gestión, se pudo establecer la entidad no cuenta con un documento soporte de este, igualmente, los funcionarios no tienen conocimiento del mismo.

Siguiendo la evaluación del capítulo 4 se pudo conocer que la entidad tiene un mapa de procesos, pero en el mismo no se identifican todos los procesos que

¹³ <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/539/4/Anexo%202-Diagnostico%20ISO%209001-2015.xls>

actualmente se realizan, también se pudo establecer que la mayoría de los servidores públicos, no tienen bien definidos los procesos (estratégicos, apoyo, misionales y de evaluación), se opera por áreas, siguiendo los lineamientos del plan de desarrollo y las funciones establecidas en el manual de funciones.

Referente a este capítulo, la alcaldía de Alvarado obtuvo un 21% de cumplimiento (ver tabla 1), de acuerdo con este resultado y los criterios de evaluación la entidad se encuentra en un nivel **BAJO** por lo que se requiere de implementar acciones para cumplir con este numeral.

➤ **Capítulo 5. Liderazgo**

Para el capítulo 5, en relación al liderazgo y compromiso gerencial, la entidad no cuenta con un sistema de gestión de calidad, sin embargo, se realizan concejos de gobierno semestralmente para hacer seguimiento al cumplimiento del plan de desarrollo y conocer el avance de las metas previstas y el estado de cada área de la organización, también lleva a cabo la rendición de cuentas de la gestión a la ciudadanía para cada vigencia cumpliendo con el marco normativo acerca del tema.

Con respecto al enfoque al cliente, la entidad no realiza acciones para conocer la satisfacción del cliente como puede ser encuestas de satisfacción, aunque cuenta con diversos medios para la atención y manejo de las PQRS y formatos de satisfacción por el servicio, no se realiza un análisis de estos para determinar los requisitos de los clientes y que sirva de insumo para establecer acciones que permitan cumplir con este requisito, así mismo, tampoco se realiza un análisis de riesgos y oportunidades sobre los productos y servicios que brinda la entidad.

La entidad no cuenta con una política y objetivos de calidad, un manual de la calidad, por otra parte, los roles y responsabilidades frente al SGC no se tienen en cuenta debido a que el mismo no se tiene establecido, sin embargo, las responsabilidades de los empleados están inmersas en el manual de funciones, así como en la estructura orgánica de la entidad.

Para este capítulo, la alcaldía de Alvarado obtuvo una calificación de 12 puntos sobre 60, el cual indica un cumplimiento del 20% (ver tabla 1), de acuerdo con este resultado y los criterios de evaluación la entidad se encuentra en un nivel **BAJO** por lo que se requiere de implementar acciones para cumplir con este numeral.

➤ Capítulo 6. Planificación

En cuanto al capítulo 6, la entidad no realiza acciones pertinentes para abordar riesgos y oportunidades, como el análisis del contexto, la valoración de los riesgos y su tratamiento, solamente se limita a establecer riesgos por las unidades de gestión plasmada en un mapa de riesgos de corrupción que no se encuentra actualizado.

Igualmente, no se tienen establecidos los objetivos de calidad, como tampoco la planificación de los cambios.

Este capítulo, obtuvo una calificación de 6 puntos sobre 50, el cual indica un cumplimiento del 12%, de acuerdo con este resultado y los criterios de evaluación la entidad se encuentra en un nivel **BAJO** por lo que se requiere de implementar acciones para cumplir con este numeral.

➤ Capítulo 7. Apoyo

Con respecto a este capítulo se pudo conocer que la entidad cuenta con un manual específico de funciones y de competencias laborales de la planta de personal donde la selección de los empleados se realiza de acuerdo con los requisitos allí planteados, así mismo, la entidad al inicio de cada vigencia realiza un barrido por cada dependencia para conocer sus necesidades en cuanto a equipo y personal, con el fin de incluirlas en el plan anual de adquisiciones, también se han realizado avances para descongestionar las instalaciones de la alcaldía y ubicar en mejores condiciones y puestos de trabajo a sus empleados.

Para el apartado de recursos de seguimiento y medición, la alcaldía realiza el seguimiento a sus proyectos de obra mediante la contratación de interventores, que son los encargados de verificar que los proyectos cumplan con los requisitos especificados, así mismo, realiza seguimiento a su gestión semestralmente, además realiza seguimiento a los procesos por medio de auditorías internas, sin embargo, esta información no se tiene en cuenta como parte de la planificación de la entidad es decir no se articulan y dicha información pasa a ser un documento de puro cumplimiento de normas y no de información estratégica.

En cuanto a la toma de conciencia la entidad no socializa la política y los objetivos de calidad a los empleados debido a que estas no están establecidas, tampoco realiza actividades para de socialización de su plataforma estratégica (misión, visión, objetivos, principios, valores, etc.), y de áreas sensibles como contratación, debido a que no se cuenta con un programa de inducción y reinducción.

La entidad cuenta con tablas de retención documental que permite la identificación y clasificación de los documentos de acuerdo a las unidades productoras, cuando se actualiza o se crea un documento este es aprobado mediante acto

administrativo el cual es notificado a los líderes de procesos por correo electrónico en las ocasiones en el que se enmarca su vigencia y que sustituye o deroga si es el caso, sin embargo, no se tiene establecido un procedimiento de control de documentos, los registros permanecen bajo la custodia de cada jefe de área, en algunos casos se publica en la página web de la alcaldía, y en la secretaria de hacienda se cuenta con un software para el manejo y protección de la información financiera y contable.

Este capítulo, obtuvo una calificación de 25 puntos sobre 100, el cual indica un cumplimiento del 25%, de acuerdo con este resultado y los criterios de evaluación la entidad se encuentra en un nivel **BAJO** por lo que se requiere de implementar acciones para cumplir con este numeral.

➤ Capítulo 8. Operación

La evaluación de este capítulo los requisitos exigidos para los productos y servicios se establecen de acuerdo a lo programado en el plan de gobierno (plan de acción) de la vigencia, es decir que para realizar una obra o proyecto, deben estar incluidos en el plan de desarrollo, sin embargo, todos los procesos no se encuentran documentados y no están actualizados por lo que cada dependencia cumple con sus funciones sin tener un documento guía sobre cómo hacer cada procedimiento.

En cuanto al diseño y desarrollo de productos y servicios la entidad toma como base su plan de desarrollo en el cual su elaboración se realizó tomando como punto de partida las necesidades de la comunidad y los requerimientos normativos así como las disposiciones de ley en frente a la atención y relación con la ciudadanía para que desde la fase de planeación se establecen las metas a cumplir en los planes de acción de cada área funcional, sin embargo, para la gestión de los tramites, no se tiene un soporte documental del inventario de los mismos, no se encuentra disponible información al usuario acerca de cómo realizarlos, generando dificultad tanto para los usuarios en hacerlos como para la administración en controlarlos.

La entidad para la adquisición de bienes y servicios cumple con las exigencias de ley en sus respectivos procesos contractuales, desde los estudios previos hasta la liquidación del mismo, donde se les asigna un supervisor y si es dado el caso un interventor, igualmente la comunicación establecida con los usuarios se da a través de los diversos medios como cartelera, pagina web o atención en ventanilla única, sin embargo, no se tiene en cuenta un análisis de la percepción del cliente que sirva como base para conocer sus necesidades y expectativas y

plantear de esta forma acciones para satisfacerlas, a pesar que los funcionarios brindan una atención amable y oportuna.

Este capítulo, obtuvo una calificación de 224 puntos sobre 790, el cual indica un cumplimiento del 28%, de acuerdo con este resultado y los criterios de evaluación la entidad se encuentra en un nivel **BAJO** por lo que se requiere de implementar acciones para cumplir con este numeral.

➤ **Capítulo 9. Evaluación del desempeño**

Con respecto a este capítulo la entidad realiza seguimiento semestralmente al avance del plan de gobierno, el seguimiento a los procesos se realiza a través de la oficina de control interno, sin embargo, no se logra abarcar la totalidad de los procesos de la alcaldía debido a que no se cuenta con suficiente personal capacitado para llevar a cabo las auditorías las cuales son programadas para cada vigencia, así mismo, no existe una cultura de autoevaluación por parte de los líderes de procesos, cuando se presenta una falla en alguno de los servicios se corrige inmediatamente pero no se deja un registro de lo realizado, las auditorías de los entes de control aunque se establecen acciones de mejora para subsanar los hallazgos (no conformidades) encontrados, no se tienen en cuenta para realizar un análisis de riesgos y oportunidades, igualmente no se encuentra planificados e implementados métodos o procedimientos de medición y seguimiento a la percepción de los usuarios

Este capítulo, obtuvo una calificación de 73 puntos sobre 300, el cual indica un cumplimiento del 24%, de acuerdo con este resultado y los criterios de evaluación la entidad se encuentra en un nivel **BAJO** por lo que se requiere de implementar acciones para cumplir con este numeral.

➤ **Capítulo 10. Mejora**

Con respecto a este capítulo la entidad a partir de los resultados de las auditorías internas y de los entes de control establece acciones de mejora para subsanar las no conformidades, sin embargo no se cuenta con un análisis de oportunidades donde la información consignada en los informes sirva de insumo para abordarlas, así mismo plantea los riesgos en el mapa de riesgos de corrupción y las acciones correctivas se realiza seguimiento para verificar que se esté implementando y cumpla con el objeto para el que fue establecida, aunque, se cuente con esta información tampoco se tiene presente en el momento de abordar el análisis de riesgos y oportunidades debido a que este proceso no se realiza.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el resultado del diagnóstico se observó que en la alcaldía de Alvarado, se encuentra en un nivel bajo frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 debido a varios factores como:

1. El contexto de la organización no se establece mediante un documento formal el contexto de la organización, así como las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, tampoco determina el alcance del SGC y no identifica totalmente sus procesos.
2. La entidad para el SGC no tiene implementada una política y objetivos de calidad por consiguiente no se tenía establecido el manual de calidad, el mapa de procesos esta desactualizado, no se está realizando la medición de la satisfacción del cliente el cual le sirva de insumo para planificar sus actividades.
3. La información de los seguimientos a los procesos no se tiene en cuenta para el análisis del contexto, así como tampoco para la planificación de actividades, también se pudo conocer que no se está aplicando la comunicación de la misión, visión, principios, valores aunque estén implementados en la entidad.
4. Se identificó que para la gestión de los trámites, no se tiene un soporte documental del inventario de los mismos, no se encuentra disponible información al usuario acerca de cómo realizarlos, generando dificultad tanto para los usuarios en hacerlos como para la administración en controlarlos.

RECOMENDACIONES

1. Realizar las acciones necesarias para establecer el contexto de la organización de manera participativa e incluyente, donde se tengan en cuenta todos los elementos que son parte del sistema de gestión de la alcaldía.
2. A partir del resultado del diagnóstico tomar acciones para el establecimiento y comunicación de la plataforma estratégica y de calidad, así como de los demás elementos que permitan dar cumplimiento con los requisitos de la norma.
3. Generar compromiso en la alta dirección frente al sistema de gestión de la calidad que permita tener confiabilidad en el sistema y asegurar mayor eficacia, eficiencia y efectividad del mismo en la entidad.
4. Generar conciencia en los funcionarios de la entidad sobre el sistema de gestión de la calidad dando a conocer su importancia y los beneficios que este conlleva, para que su diseño y posterior implementación no se vea afectada y se pueda dar una transición amable y de buena aceptación.
5. Con el resultado del diagnóstico plantear la identificación y documentación de los procesos necesarios para el desarrollo de las actividades de la entidad con fin de mejorar su desempeño, estableciendo los lineamientos pertinentes así como los controles y medición de los mismos.

ANEXO B

Matriz de Evaluación del SGC

Tabla 1. Matriz Diagnóstico de evaluación del SGC según NTC ISO 9001-2015

DIAGNOSTICO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0

6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			3	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
SUBTOTAL		0	0	21	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		19%			
5. LIDERAZGO		10	5	3	0
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
5.1.1 GENERALIDADES					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			3	
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.			3	
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			3	
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					

5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización, se mantiene como información documentada.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3	
SUBTOTAL		0	0	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		20%			
6. PLANIFICACION		10	5	3	0
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			3	
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	¿La organización establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad? ¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SGC, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		12%			
7. APOYO		10	5	3	0
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, ambiente necesario y de infraestructura)		5		

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3	
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
7.2 COMPETENCIA					
5	La entidad se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		5		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la entidad.			3	
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y			3	

	funcionamiento eficaces del SGC.				
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			3	
SUBTOTAL		0	10	15	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / 100)		25%			
8. OPERACIÓN		10	5	3	0
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		5		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			3	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			3	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			3	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			3	
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			3	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			3	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		

10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.			3	
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			3	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			3	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			3	
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			3	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			3	
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			3	
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			3	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		5		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			3	

22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		5		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			3	
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		5		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		5		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			3	
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			3	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		5		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			3	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			3	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		5		

34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5		
35	Se conserva información documentada de estas actividades		5		
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				0

47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		5		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		5		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			3	
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.				0
52	Se controla la designación de personas competentes.		5		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				0
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				0
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			3	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			3	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.				0
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.				0
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algun otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				0
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para			3	

	asegurar la conformidad con los requisitos.				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			3	
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.			3	
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.				0
67	Considera los requisitos del cliente.			3	
68	Considera la retroalimentación del cliente.			3	
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.				0
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			3	
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				0
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				0

77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				0
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
SUBTOTAL		0	95	129	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		28%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		10	5	3	0
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			3	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			3	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			3	
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				0
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			3	
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		5		
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0

12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		5		
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		5		
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			3	
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		5		
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			3	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.		5		
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.			3	
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0
24	Considera la adecuación de los recursos.			3	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.			3	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.			3	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			3	

SUBTOTAL		0	25	48	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		24%			
10. MEJORA		10	5	3	0
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			3	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			3	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			3	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			3	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			3	
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			3	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.			3	
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			3	
SUBTOTAL		0	0	27	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25%			
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		19%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		20%		IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACION		12%		IMPLEMENTAR	

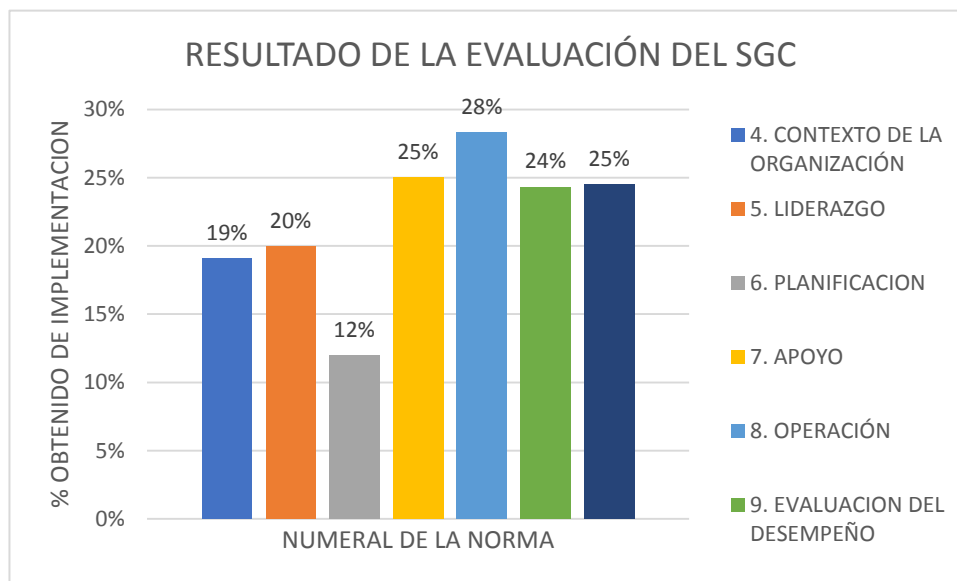
7. APOYO	25%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	28%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	24%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	25%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	22%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Fuente: <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/539/4/Anexo%202-Diagnostico%20ISO%209001-2015.xls>

Convenciones

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE	ACCIÓN
ALTO	=80% o mas	MANTENER
MEDIO	<80% ; =50%	MEJORAR
BAJO	<50%	IMPLEMENTAR

Grafica 1. Resultado De La Evaluación Del SGC



Fuente: Los autores

ANEXO C

Propuesta Mapa De Procesos Alcaldía



Fuente: Los Autores

ANEXO D

CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

	ALCALDIA MUNICIPAL DE ALVARADO - TOLIMA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (S.G.C.) CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:
		Versión:
		Fecha:
TIPO DE PROCESO	MISIONAL	
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	
OBJETIVO DEL PROCESO	Promover la seguridad, el control y la convivencia ciudadana del Municipio de Alvarado – Tolima, por medio de políticas, planes, programas y proyectos, orientados hacia la prevención de la violencia, la seguridad, la convivencia y el goce de derechos de la población, de forma oportuna, eficaz, eficiente y articulada con otras entidades, potenciando las capacidades institucionales, políticas y comunitarias.	
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la identificación de políticas, comunitarias; condiciones de seguridad, convivencia y goce de derechos de la población y concluye con la realización de acciones de promoción, prevención, atención y fortalecimiento institucional y comunitario.	
RESPONSABLE(S) DEL PROCESO	SECRETARÍA DE GOBIERNO; INSPECCIÓN DE POLICÍA; COMISARÍA DE FAMILIA	

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
P	- Proceso Planeación estratégica y territorial - Proceso de Atención a la ciudadanía. - Usuarios y partes interesadas - Entidades gubernamentales - Consejos, Mesas o Comités Temáticos	- Plan de Desarrollo - Contexto estratégico - Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas - Planes asociados al Proceso - Normatividad Aplicable al proceso - Solicitud de acceso a los servicios (Inspección, Vigilancia	- Identificar las necesidades de la población y partes interesadas del Municipio de Alvarado. - Analizar el contexto de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso - Elaborar y priorizar las políticas, programas y proyectos en función del proceso. - Planear las actividades de inspección, vigilancia y control acorde a la solicitud. - Determinar la ruta de atención necesaria para la resolución de los conflictos entre los	- Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso. - Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso. - Políticas, Planes, Programas y proyectos priorizados, formulados y viabilizados. - Planes de acción de seguridad y	- Procesos asociados al S.G.C. - Entidades del gobierno del orden nacional, departamental y municipal. - Comunidad y partes interesadas del municipio

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
		y Control) - Demanda de audiencias y fallos	ciudadanos. - Identificar y gestionar los recursos necesarios.	convivencia. - Plan de inspección y vigilancia. - Solicitud de recursos y necesidades de contratación.	
H	- Proceso Planeación estratégica y territorial - Proceso Atención a la ciudadanía. - Proceso Gestión jurídica - Proceso Gestión de recursos físicos y tecnológicos. - Proceso Adquisición de bienes y servicios. - Proceso Gestión financiera y contable - Usuarios y partes interesadas - Entidades Gubernamentales.	- Políticas, Programas y proyectos priorizados, formulados y viabilizados. - Planes de acción de seguridad y convivencia. - Peticiones escritas o verbales. - Quejas, denuncias o demandas. - Recursos y necesidades de contratación requeridos suministrados. - Requerimientos de Ley.	- Ejecutar las estrategias, planes, programas y proyectos en prevención de la violencia y protección de los derechos humanos. - Articular y coordinar acciones con otras entidades para fortalecer los servicios de justicia y mejorar las condiciones de seguridad integral en el municipio. - Realizar actividades de promoción, prevención y protección de los derechos humanos con enfoque en la reparación integral, restitución de los derechos y la convivencia pacífica. - Atender las quejas, denuncias de violencia intrafamiliar, abusos de menores, población vulnerable, víctimas del conflicto armado y restablecimiento de derechos, fortaleciendo los servicios de justicia formal y no formal. - Practicar pruebas - Solicitar valoración médica y psicológica - Realizar audiencia y suscripción del acta de conciliación. - Realizar visitas de inspección, control y vigilancia a establecimientos comerciales de acuerdo a lo planificado y a la metodología definida. - Verificar el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios. - Realizar informe de atención a la población vulnerable, inspección, vigilancia y control.	- Informes de seguimiento a las actividades de los programas y proyectos. - Actas de comités interinstitucionales temáticos. - Mecanismos de atención, promoción, prevención, seguridad y protección de derechos, para el restablecimiento y reparación. - Comunidades preparadas para apoyar procesos de Convivencia Ciudadana. - Respuestas a requerimientos e informes de seguimiento al goce efectivo de derechos de la población vulnerable y víctima del conflicto armado. - Dictamen médico y psicológico - Acta de conciliación. - Expediente: Contestación de la demanda, practica de pruebas, alegatos de conclusión, fallo, agotamiento de la vía gubernativa, proyecto de resolución de sanción o de auto inhibitorio. - Fallos emitidos y respuesta a tutelas relacionadas con las	- Todos los procesos del S.G.C. – MECI. - Autoridad judicial competente. - Órganos de control. - Fuerza Pública. - Comunidades organizadas. - Grupos poblacionales (Niños-Niñas, Adolescentes, Mujeres-Hombres, Familias, Vecinos, Victimas del conflicto). - Comerciantes.

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
			- Aplicar las sanciones correspondientes y remitir a las autoridades competentes. - Expedición licencia de realización de eventos, espectáculos, juegos de suerte y azar.	- querellas civiles de policía. - Informes y actas de visitas de inspección, control y vigilancia. - Fallos y actos administrativos.	
V	- Proceso Gestión de la seguridad y convivencia ciudadana - Proceso atención a la ciudadanía. - Proceso gestión Jurídica. - Proceso gestión de evaluación, control y mejora. - Control Interno - Veedurías ciudadanas - Órganos de control	- Programas y proyectos asociados al Proceso. - Seguimiento de los resultados obtenidos a la gestión realizada. - Encuesta de percepción a los usuarios. - PQRS asociadas al Proceso. - Informe de resultados de la gestión del proceso. - Actas de conciliación. - Constancia de notificación de la Resolución de sanción o de Auto inhibitorio. - Programa de auditoria (Auditorías internas y externas). - Mapa de riesgos - Indicadores de gestión. - Servicios contratados.	- Seguimiento a los programas y proyectos relacionados con el proceso. - Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al proceso. - Aplicar y analizar encuesta de percepción a los usuarios frente a los servicios prestados. - Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias relacionadas con el proceso. - Verificación de cumplimiento de los acuerdos. - Realizar auditorías internas y Externas. - Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes). - Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción. - Realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del proceso. - Realizar supervisión a los servicios contratados.	- Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. - Informe de percepción de los usuarios. - Informe de PQRS Tramitadas. - Auto de archivo del expediente cuando se ha dado cumplimiento con la sanción impuesta. - Solicitud de cobro jurídico, cuando no se ha dado cumplimiento a la sanción multa. - Informes de Auditorías Internas y Externas (Hallazgos - registro de Salidas No Conformes). - Oportunidades de Mejoramiento - Plan de Mejoramiento. - Informes de riesgos e indicadores. - Informe de supervisión a los servicios contratados	- Proceso gestión de la seguridad y convivencia ciudadana - Proceso gestión De evaluación, control Y mejora. - Proceso de gestión jurídica. - Control Interno - Consejo Municipal - Órganos de control - Entidades Gubernamentales y partes interesadas.
A	- Proceso de gestión de evaluación, control y mejora. - Proceso gestión de la seguridad y	- Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. - Informe de percepción de los usuarios.	- Actualizar la información documentada aplicable al proceso. - Actualizar el mapa de riesgos - Aplicar acciones de mejoramiento (correctivas, preventivas y de mejora).	- Información Documentada actualizada. - Mapa de Riesgos actualizado. - Acciones Correctivas. - Acciones Preventivas.	- Alta Dirección - Proceso de planeación estratégica y territorial. - Proceso gestión de la seguridad y convivencia

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
	convivencia ciudadana, - Control interno. - Órganos de control.	- Informe de PQRS Tramitadas. - Hallazgos de auditorías internas y externas (Registro de Salidas No Conformes). - Informes de riesgos e indicadores. - Informe de supervisión a los servicios contratados	- Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) implementadas.	- Acciones de Mejora. - Informe de seguimiento al plan de mejoramiento	ciudadana. - Control interno - Órganos de Control - Entidades Gubernamentales y partes interesadas.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Cumplimiento del Plan de seguridad y convivencia ciudadana	$\text{N}^{\circ} \text{ de metas cumplidas} / \text{N}^{\circ} \text{ de metas programadas} * 100$	100%	Semestral	Inspección de Policía
Percepción de seguridad y convivencia de la Ciudadanía	$\text{N}^{\circ} \text{ de personas atendidas en el Sistema de Justicia} / \text{N}^{\circ} \text{ de personas satisfechas que demanda el servicio} * 100$	100%	Semestral	Inspección de Policía
Plan Integral de Seguridad y Convivencia Formulado	$\text{Plan Integral de Seguridad y Convivencia actualizado} / \text{Plan Integral de Seguridad y Convivencia implementado} * 100$	1	Semestral	Secretaría de Gobierno
Campaña y/o evento realizados para la promoción y/o aplicación del manual de convivencia	$\text{N}^{\circ} \text{ de estrategias de promoción y difusión realizados} / \text{N}^{\circ} \text{ de estrategias de promoción y difusión propuestas} * 100$	100%	Semestral	Inspección de Policía
Denuncias por violencia intrafamiliar	$\text{Número de denuncias de violencia intrafamiliar atendidas} / \text{N}^{\circ} \text{ total de denuncias por violencia intrafamiliar} * 100$	100%	Semestral	Inspección de Policía

GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	Acciones	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Respuestas a destiempo o inadecuadas en atención a las PQRS	- Capacitar al personal sobre el manejo y trámite de la PQRS y la normatividad que aplica. - Realizar seguimiento a la oportunidad y calidad de respuesta a las PQRS dadas en el proceso	Anual Trimestral	Talento Humano Control Interno
Incumplimiento de metas	- Monitoreo y seguimiento a las alarmas del plan de acción, informe semestral de la gestión de cada meta en comité de gestión y desempeño	Semestral	Secretaría de Planeación
No realizar el proceso conforme a la ley o faltando a la verdad para favorecer un tercero	- Definir un instructivo o procedimiento y revisar para verificar los documentos soportes del proceso	Semestral	Secretaría de Gobierno

RECURSOS		
TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIÉN LO SUMINISTRA
HUMANOS	Secretario de Gobierno, Inspección de policía, , comisaría de familia, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Talento Humano
FÍSICOS	Instalaciones protección y confidencialidad de la información para la prestación del servicio, equipos de cómputo, software, red interna, locativas adecuadas que garanticen la aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general,	Almacén Sistemas
AMBIENTE DE TRABAJO	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.	Secretaria de planeación Almacén Sistemas

REQUISITOS DEL PROCESO	
DEL CLIENTE	Transparencia; Oportunidad; Equidad; Objetividad; Imparcialidad
LEGALES	Constitución Política de Colombia; Ley 1098 de 2006; Código Nacional de Policía; Código del menor; Nuevo modelo de intervención en familia; La conciliación en Equidad; Código Contencioso Administrativo; Código Civil, Ley 979 de 2005.
IMPLICITOS	Transparencia Administrativa; Resultados oportunos; Aplicación de todas las vías jurídicas;

REQUISITOS DEL PROCESO	
ORGANIZACIÓN	Eficiencia administrativa; Cumplimiento de plan de gobierno para el proceso; Capítulos ISO 9001:2015 4. Contexto de la organización; 5. Liderazgo, 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño, 10. Mejora.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:
		Versión:
		Fecha:
TIPO DE PROCESO	MISIONAL	
NOMBRE DEL PROCESO	DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO	
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar la prestación y/o apoyo de los servicios de educación, cultura, recreación, deporte y turismo en el municipio de Alvarado a través de programas, con criterios de calidad y eficiencia, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios, teniendo en cuenta los enfoques: poblacional, étnico, de género y ciclo vital, garantizando la participación de los usuarios o población beneficiada.	
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso comprende desde la planificación de programas, proyectos y actividades relacionados y articulados con las políticas del orden nacional y departamental con las municipales y finaliza con la prestación y evaluación de los servicios brindados a la comunidad.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	SECRETARIO DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO, SOCIAL Y COMUNITARIO; TÉCNICO OPERATIVO DE EDUCACIÓN, CULTURA, RECREACIÓN, DEPORTE Y TURISMO	

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
P	- Proceso Planeación estratégica y territorial. - Proceso gestión financiera y contable. - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal - Usuarios y partes interesadas del proceso.	- Plan de Desarrollo. - Contexto estratégico. - Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso. - Normatividad aplicable a los diferentes sectores del proceso. - Planes, programas y proyectos asociados al proceso. - Disponibilidad de recursos financieros. - Registro de estudiantes por	- Identificar las necesidades de la población y partes interesadas del Municipio de Alvarado. - Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso. - Identificar y gestionar los recursos necesarios para la ejecución de actividades del proceso. - Planear y articular políticas del orden nacional y departamental, para la prestación del servicio de transporte escolar en el municipio. - Identificar y gestionar los recursos	- Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso - Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso. - Planes, programas y proyectos priorizados formulados y viabilizados. - Cupos proyectados para el apoyo y promoción de estudiantes con calificaciones	- Todos los procesos del S.G.C. - MECI - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. - Instituciones educativas - Comunidad educativa - Comunidades beneficiarias de los programas sociales,

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	- Ciudadanos de los diferentes grupos poblacionales y generacionales - Comunidad educativa	- periodo académico de las sedes educativas del municipio. - Registros de notas y resultados de pruebas SABER 11 - Solicitudes de realización de eventos culturales, deportivos y recreativos.	- necesarios para el apoyo y promoción de estudiantes con calificaciones sobresalientes. - Hacer la planificación de los eventos cívicos, culturales, recreativos, deportivos y turísticos. - Determinar estrategias de ampliación de cobertura y permanencia de programas y proyectos a las poblaciones objeto de atención social. - Recepción, respuesta y despacho de solicitudes de actividades o eventos cívicos, culturales y recreativos.	- sobresalientes. - Estrategias de selección, acceso, permanencia y ampliación de cobertura a los programas de gestión social. - Programación de eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos. - Solicitud de recursos y necesidades de contratación. - Oficio de respuesta enviada. - Conceptos jurídicos.	- deportivos y culturales. - Población en general del municipio.
H	- Proceso Planeación estratégica y territorial - Usuarios y partes interesadas - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. - Proceso de Atención a la ciudadanía - Ciudadanos de los diferentes grupos poblacionales y generacionales.	- Estrategias de selección, acceso, permanencia y ampliación de cobertura a los programas de gestión social. - Planes, programas y proyectos formulados, priorizados, viabilizados y aprobados. - Programación de eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos. - Normatividad aplicable a los diferentes sectores del proceso. - Cupos proyectados para el apoyo y promoción de estudiantes con calificaciones sobresalientes. - Recursos y necesidades de contratación requeridos suministrados. - Conceptos jurídicos. - Oficio de respuesta a	- Aplicar criterios de selección e ingreso a programas y beneficios sociales a los grupos poblacionales. - Coordinar la realización de las actividades y eventos cívico – culturales y festividades. - Ejecución de eventos deportivos, lúdico-recreativos, y de uso del tiempo libre (Jornadas comunitarias, ciclo-paseos, actividades culturales) para Niños, jóvenes, Adultos, Adulto Mayor. - Coordinar la realización de las actividades y eventos de turismo (ferias). - Realización de talleres de formación artística. - Prestación de servicios de biblioteca. - Otorgar apoyos y beneficios educativos para los estudiantes que cumplen con los requisitos establecidos y la normatividad vigente. - Ejecución de los contratos suscritos para la prestación del servicio de transporte escolar. - Elaborar y presentar informes relacionados con el proceso.	- Programas y proyectos ejecutados. - Reporte de planillas de inscripción de grupos poblacionales beneficiarios. - Grupos poblacionales intervenidos, y abastecidos en servicios de atención social. - Convenios y cofinanciaciones a programas de atención social para los grupos poblaciones. - Ferias artesanales y de promoción cultural realizadas. - Eventos deportivos, culturales recreativos y de uso del tiempo libre realizados. - Ayudas económicas a estudiantes sobresalientes. - Informes de interventoría y supervisión a los servicios contratados.	- Todos los procesos del S.G.C. – MECI - Comunidades beneficiarias de los programas sociales, deportivos y culturales. - Población en general del municipio. - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. - Órganos de control - Usuarios y partes interesadas

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
		Solicitudes y necesidades de la comunidad. - Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos y recreativos.	- Recepción, respuesta y despacho de solicitudes de préstamo de escenarios deportivos y recreativos.	- Informes de gestión y actas de avance de las actividades.	
V	- Proceso desarrollo social y comunitario. - Proceso gestión de evaluación, control y mejora. - Proceso atención a la ciudadanía. - Proceso gestión Jurídica. - Proceso gestión de evaluación, control y mejora. - Control Interno - Órganos de control - Veedurías ciudadanas	- Planes, programas y proyectos formulados, priorizados, viabilizados y aprobados. - Normatividad aplicable a los diferentes sectores del proceso. - Informe de los resultados de las actividades educativas, culturales y deportivas realizados. - Convenios para programas de atención social. - Informes de supervisión a los servicios contratados. - Encuesta de percepción a los usuarios. - Atención a PQRS asociadas al Proceso. - Programa de auditoria (Auditorías internas y externas). - Mapa de riesgos - Indicadores de gestión	- Seguimiento a los programas y proyectos relacionados con el proceso. - Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al proceso. - Verificación de cumplimiento de los convenios establecidos para programas de atención social. - Realizar seguimiento a los servicios contratados. - Realizar seguimiento de cumplimiento de supervisión a los servicios contratados. - Aplicar y analizar encuesta de percepción a los usuarios frente a los servicios prestados. - Recopilar y analizar los datos de las PQRS relacionadas con el proceso. - Realizar auditorías internas y Externas. - Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción. - Realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del proceso.	- Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. - Informe de seguimiento de los resultados obtenidos a la gestión realizada. - Informe de seguimiento (incluyendo supervisión) a los servicios contratados. - Informe de percepción de los usuarios. - Informe de PQRS Tramitadas. - Informes de Auditorías Internas y Externas (Hallazgos - registro de Salidas No Conformes). - Oportunidades de Mejoramiento - Plan de Mejoramiento. - Informes de riesgos e indicadores.	- Proceso desarrollo social y comunitario. - Proceso de atención a la ciudadanía. - Proceso gestión de evaluación, control y mejora. - Órganos de control (Nacional, departamental y municipal) - Control Interno - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. - Usuarios y partes interesadas

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
A	- Proceso Desarrollo Social y comunitario. - Proceso Planeación estratégica y territorial - Proceso de gestión de evaluación, control y mejora. - Proceso de atención a la ciudadanía. - Control interno. - Órganos de control. - Gobierno Nacional y Departamental.	- Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. - Informe de seguimiento de los resultados obtenidos a la gestión realizada. - Informe de percepción de los usuarios. - Informe de PQRS Tramitadas. - Hallazgos de auditorías internas y externas, plan de mejoramiento - Informe de seguimiento a los servicios contratados - Informes de indicadores y riesgos.	- Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso. - Actualizar el Mapa de Riesgos. - Determinar y aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas). - Realizar seguimiento al proceso e implementar acciones de mejora. - Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas	- Información Documentada actualizada - Acciones correctivas - Acciones preventivas - Acciones de mejora - Mapa de riesgos actualizado - Informe de seguimiento al plan de mejoramiento	- Alta Dirección - Proceso de gestión de evaluación, control Y mejora. - Proceso Planeación estratégica y territorial. - Proceso de atención a la ciudadanía. - Órganos de control. - Gobierno Nacional y Departamental. -Consejo Municipal.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Actividades deportivas, de recreación y uso del tiempo libre	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades deportivas, de recreación y uso del tiempo libre realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de deportivas, de recreación y uso del tiempo libre programadas}) \times 100$	100%	Semestral	Secretario de desarrollo administrativo, social y comunitario - Técnico operativo de educación, cultura, recreación, deporte Y turismo
Actividades cívico-culturales.	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades cívico-culturales realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de actividades cívico-culturales programadas}) \times 100$	100%	Semestral	Técnico operativo de educación, cultura, recreación, deporte Y turismo
Promoción programa adulto mayor	$(\text{N}^\circ \text{ de adultos mayores inscritos en vigencias anteriores} / \text{N}^\circ \text{ de adultos mayores inscritos en la vigencia actual}) \times 100$	100%	Semestral	Secretario de desarrollo administrativo, social y comunitario
Familias en Acción	$(\text{N}^\circ \text{ de familias inscritas en años anteriores} / \text{N}^\circ \text{ de familias inscritas en año actual}) \times 100$	100%	Semestral	Secretario de desarrollo administrativo, social y comunitario
Estudiantes beneficiarios en el programa de apoyo educativo	$(\text{Total estudiantes beneficiados con el programa} / \text{Total estudiantes proyectados en el programa}) \times 100$	100%	Semestral	Técnico operativo de educación, cultura, recreación, deporte Y turismo

GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Incumplimiento de las metas establecidas en los programas y proyectos asociados al proceso.	- Monitoreo y seguimiento a los indicadores del proceso, informe semestral de la gestión de cada meta en comité de gestión y desempeño	Semestral	Secretario de desarrollo administrativo, social y comunitario
Falta de continuidad en los programas y proyectos asociados al proceso	- Programación adecuada de las actividades y gestión oportuna de los recursos.	Anual - Ocasional	Secretaría de Planeación
Asignar u otorgar beneficios a quienes no cumplen los requisitos establecidos	- Definir y establecer requisitos para otorgar beneficios y verificar los documentos soportes de los aspirantes.	Anual - Ocasional	Secretaría de Gobierno

RECURSOS		
TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIÉN LO SUMINISTRA
Humanos	Secretario de desarrollo administrativo, social y comunitario, Inspección de policía, Técnico operativo de educación, cultura, recreación, deporte Y turismo, Auxiliares Administrativos.	Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación del servicio, equipos de cómputo, software, red interna, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general.	Almacén Sistemas
Ambiente de trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.	Secretaria de planeación Almacén Talento Humano

REQUISITOS DEL PROCESO	
DEL CLIENTE	Transparencia; Oportunidad; Equidad; Objetividad; Imparcialidad
LEGALES	Constitución Política de Colombia; Ley 80 de 1993; Ley 610 de 1993; Ley 115 de 1994; ley 181 de 1995; Ley 136 de 1996; Ley 397 de 1997; Ley 179 de 1998; Ley 607 de 2000; Ley 715 de 2001; Ley 872 de 2003; Ley 1150 de 2007; ley 1185 de 2008; Decreto 1042 de 1978; Decreto 0992 de Mayo 21 de 2004; Decreto 3199 de 2002; Decreto 2980 de 2004; Decreto No. 1852 de 2015; Resolución 178 de 2012.
IMPLICITOS	Transparencia Administrativa; Resultados oportunos; Aplicación de todas las vías jurídicas;
ORGANIZACIÓN	Eficiencia administrativa; Cumplimiento de plan de gobierno para el proceso; Capítulos ISO 9001:2015 4. Contexto de la organización; 5. Liderazgo, 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño, 10. Mejora.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:
		Versión:
		Fecha:
TIPO DE PROCESO	MISIONAL	
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar y garantizar en forma eficaz y eficiente la prestación de los servicios básicos de agua potable, saneamiento básico y alumbrado público para la satisfacción de necesidades básicas a los usuarios pertenecientes a las zonas urbana y rural del municipio de Alvarado.	
ALCANCE DEL PROCESO	Se inicia con la determinación de las necesidades de acueducto, alcantarillado, saneamiento básico y alumbrado público de la comunidad, y termina con la ejecución de obras para la prestación del servicio público domiciliario.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	SECRETARIO DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA; JEFE DE LA OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
P	- Proceso Planeación estratégica y territorial. - Proceso gestión de servicios públicos domiciliarios - Proceso de gestión financiera y contable. - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. - Entes Reguladores - Entes de control - Usuarios y partes interesadas del	- Plan de Desarrollo. - Contexto estratégico. - Esquema de Ordenamiento Territorial (EOT). - Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso. - Normatividad aplicable al proceso. - Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS - Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua – PAUEA - Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV	- Identificar las necesidades de prestación adecuada de los servicios públicos domiciliarios de la población y partes interesadas del municipio de Alvarado. - Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso. - Elaborar los Planes Indicativos para la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la matriz de seguimiento del proceso. - Planificar y priorizar programas y proyectos. - Identificar y gestionar los recursos necesarios para la ejecución de actividades del proceso. - Actualizar los planes relacionados con el proceso (PGIRS, PAUEA, PSMV, PMAA, PASAP).	- Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso - Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso. - Planes, programas y proyectos formulados, viabilizados y priorizados. - Recursos para la ejecución de las actividades y prestación de los servicios públicos. - PGIRS, PAUEA, PSMV, PMAA actualizados. - Plan de producción agua potable.	- Proceso planeación estratégica y territorial. - Proceso de gestión financiera y contable. - Proceso adquisición de bienes y servicios. - Proceso de gestión de recursos físicos y tecnológicos. - Proceso de gestión de evaluación, control y mejora. - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal.

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	proceso.	- Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado (PMAA) - Planes, programas y proyectos para el desarrollo de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios. - Disponibilidad de recursos financieros. - Bases de datos catastrales. - Solicitudes o quejas presentadas por los usuarios, clientes o partes interesadas.	- Identificación de zonas para ampliar la cobertura de la prestación de los servicios de acueducto, saneamiento básico y alumbrado público del municipio. - Programar las visitas a los predios del casco urbano del municipio para la actualización y conservación catastral. - Recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	- Programa de lavado de tanques, redes y mantenimiento de las PTAR. - Programa de toma de muestras. - Plan de micro y macro medición. - Programa de inspección de plantas de tratamiento de aguas residuales y vertimientos. - Programa de recolección y disposición de residuos sólidos. - Plan anual del servicio de alumbrado público. - Estudio de cobertura para la prestación de los SS.PP.DD. - Oficio de respuesta enviada.	- Entes de control - Asociaciones de acueductos rurales. - Comunidad en general y partes interesadas.
H	- Proceso planeación estratégica y territorial. - Proceso de Atención a la ciudadanía. - Proceso de gestión financiera y contable. - Proceso Adquisición de bienes y servicios. - Proceso Gestión de recursos físicos y tecnológicos. - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal.	- PGIRS, PAUEA, PSMV, PMAA actualizados. - Plan de producción agua potable. - Concesiones de captación de fuentes de agua cruda. - Agua cruda libre de gravas, arenas y caudal adecuado, para potabilización. - Insumos Químicos (Coagulantes, Desinfectantes, Coadyuvantes). - Requerimientos de Producción - Agua Potable entregada a la red de acueducto.	- Coordinar y ejecutar programas y proyectos relacionados con la prestación de los servicios públicos. - Ejecutar el plan de producción de agua potable. - Realizar la captación, aducción y desarenación del agua desde de las fuentes hídricas del municipio hasta la planta de tratamiento. - Producción y potabilización del agua. - Almacenamiento y distribución del agua potable. - ejecutar el Programa de lavado de tanques y mantenimiento de la red de acueducto y las PTAR. - Ejecutar el programa de toma de muestras.	- Agua cruda libre de gravas, arenas y caudal adecuado, para potabilización. - Informe mensual reportando la captación de agua cruda. - Agua Potable entregada a la red de acueducto. - Informe mensual de producción de agua potable. - Agua Potable entregada a tanques de almacenamiento, red de conducción y red de distribución. - Registros de distribución de agua potable de la red de acueducto.	- Todos los procesos del S.G.C. – MECI - Población en general del municipio. - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. -Entes de regulación. - Entes de control. - Usuarios y partes interesadas.

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	- Entes Reguladores. - Entes de Control - Usuarios y partes interesadas	- Programa de lavado de tanques, redes y mantenimiento de las PTAR. - Programa de toma de muestras. - Muestras de agua en las condiciones especificadas para el análisis físico-químico y microbiológico. - Plan de micro y macro medición. - Identificar usuarios con servicio directo. - Identificar medidores de usuarios con anomalías. - Identificar predios sin matricular y/o defraudación del servicio. - Proyectos de construcción y/o mantenimiento de redes sanitarias y de alcantarillado. - Reporte de daños y afectaciones en la red de alcantarillado. - Redes de alcantarillado optimizadas y ampliación de cobertura. - Programa de inspección de plantas de tratamiento de aguas residuales y vertimientos. - Aguas residuales domésticas y aguas lluvias. - Recolección de muestras en las	- Toma de muestras de agua. - Prestación de servicios externos de laboratorio. - Análisis físico-químico y microbiológico de calidad de agua. - Ejecución del plan de micro y macro medición. - Ejecutar proyectos de reposición, construcción, mantenimiento y expansión de redes sanitarias y de alcantarillado. - Inspección de redes sanitarias y de alcantarillado. - Captación y conducción de aguas residuales domésticas y de aguas lluvias. - Análisis de aguas residuales - Tratamiento de aguas residuales - Disposición y descarga final de las aguas residuales. - Recolección de residuos sólidos en el área urbana y rural. - Disposición final de los residuos sólidos. - Coordinar y ejecutar actividades de aseo, ornato, arborización, rocerías y podas, limpieza y conservación de microcuencas. - Ejecución del plan anual del servicio de alumbrado público. - Implementación de los modelos de Alumbrado Público. - Visitas e identificación de zonas o sectores para la expansión y ampliación de la cobertura de los servicios públicos domiciliarios. - Supervisión y seguimiento de los servicios contratados referentes a las necesidades del	- Registros de mantenimiento a la red de acueducto del municipio. - Reparaciones en infraestructura redes de conducción, distribución y acometidas. - Muestras aptas para el análisis físico-químico y microbiológico. - Resultados análisis físico-químico y microbiológico. - Informes de calidad del agua. - Notificación a usuarios con impedimento de lectura. - Instalación de medidores a predios con servicio directo. - Reposición de medidores con anomalías. - Legalización de predios sin matricular. - Denuncias por defraudación del servicio. - Operación sistema alcantarillado. - Reposiciones de redes sanitarias y de alcantarillado pozos, cajas de inspección y domiciliarias. - Informe de inspección y diagnóstico de red de alcantarillado. - Ampliación de cobertura de redes de alcantarillado.	

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
		PTAR. - Caracterización de los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos en los vertimientos y PTAR. - Carga contaminante que viene de la conducción de las redes sanitarias. - Programa de recolección y disposición de residuos sólidos. - Plan anual del servicio de alumbrado público. - Contratos de Servicios para el desarrollo del proceso. - PQRS realizadas por los usuarios y partes interesadas referentes a la prestación de los servicios públicos.	proceso de agua potable, saneamiento básico y alumbrado público. - Atender y/o dar traslado de las quejas en materia de acueducto, saneamiento básico y alumbrado público que la comunidad presenta.	- Aguas residuales conducidas por la red (servidas – negras). - Resultados de los parámetros químicos y bacteriológicos analizados. - Reducción de materia orgánica biodegradable, sólidos suspendidos, grasas y aceites. - Disposición final de aguas residuales, uso agropecuario. - Operación del servicio de alumbrado público. - Oficio de respuesta enviada a la PQRS. - Sectores priorizados para ampliación de cobertura de los SS.PP.DD. - Informes de supervisión.	
V	- Proceso planeación estratégica y territorial. - Proceso gestión de servicios públicos. - Proceso adquisición de bienes y servicios. - Proceso gestión de evaluación, control y mejora. - Proceso atención a la ciudadanía. - Proceso gestión Jurídica. - Control Interno	-Programas y proyectos formulados, priorizados, viabilizados y aprobados. - Normatividad aplicable a los diferentes sectores del proceso. - Planes de acción. - Indicadores de gestión - Mapa de riesgo. - Informe mensual de captación de agua cruda. - Informe mensual de producción de agua potable. - Registros de distribución de agua potable de la red de acueducto.	- Seguimiento a los programas y proyectos relacionados con el proceso. - Seguimiento y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. - Verificación de cumplimiento de los contratos y convenios establecidos para la prestación de los servicios públicos domiciliarios. - Aplicar y analizar encuesta de percepción a los usuarios frente a los servicios prestados. - Seguimiento a las PQRS relacionadas con el proceso. - Auditorías internas y externas. - Seguimiento a los riesgos asociados al proceso incluyendo los de corrupción.	- Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. - Informe de seguimiento de los resultados obtenidos a la gestión realizada. - Informes de medición y análisis riesgos e indicadores. - Informes de seguimiento a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. - Informe de seguimiento (incluyendo supervisión) a los servicios contratados. - Informe de percepción de los	- Proceso planeación estratégica y territorial. - Proceso gestión de servicios públicos. - Proceso de atención a la ciudadanía. - Proceso gestión de evaluación, control y mejora. - Entidades reguladoras del gobierno. - Órganos de control - Control Interno - Usuarios y partes interesadas

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	- Órganos de control - Veedurías ciudadanas	- Registros de mantenimiento a la red de acueducto del municipio. - Informe de calidad del agua. - Informe de diagnóstico de red de alcantarillado. - Resultados de los parámetros químicos y bacteriológicos analizados. - Encuesta de percepción a los usuarios. - Atención a PQRS asociadas al Proceso. - Programa de auditoria (Auditorías internas y externas).	- Seguimiento a los indicadores de gestión del proceso.	- usuarios. - Informe de PQRS Tramitadas. - Informes de Auditorías Internas y Externas (Hallazgos - registro de Salidas No Conformes). - Oportunidades de Mejoramiento	
A	- Proceso Planeación estratégica y territorial - Proceso de gestión de evaluación, control y mejora. - Proceso de atención a la ciudadanía. - Control interno. - Órganos de regulación - Órganos de control. - Gobierno Nacional y Departamental. - Usuarios y partes interesadas	- Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. - Informe de seguimiento de los resultados obtenidos a la gestión realizada. - Hallazgos de auditorías internas y externas, - Informe de percepción de los usuarios. - Informe de PQRS Tramitadas. - Informe de seguimiento a los servicios contratados. - Informes de indicadores y riesgos.	- Actualizar la información documentada aplicable al proceso. - Actualizar el mapa de riesgos. - Determinar y aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas). - Elaborar planes de mejoramiento. - Realizar seguimiento al proceso y medición al proceso, productos o servicios. - Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas.	- Información Documentada actualizada. - Mapa de riesgos actualizado - Informe de seguimiento al plan de mejoramiento. - Acciones correctivas. - Acciones preventivas. - Acciones de mejora.	- Alta Dirección - Proceso Planeación estratégica y territorial. - Proceso de gestión de evaluación, control Y mejora. - Proceso de atención a la ciudadanía. - Entidades reguladoras del gobierno. - Consejo Municipal. - Órganos de control - Control Interno - Usuarios y partes interesadas

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Porcentaje de viviendas con servicio de acueducto del municipio.	$(\text{N}^\circ \text{ de viviendas conectadas al servicio de acueducto} / \text{N}^\circ \text{ total de viviendas del municipio}) \times 100$	100%	Anual	Jefe de oficina de servicios públicos.
Porcentaje de viviendas con servicio de alcantarillado del municipio	$(\text{N}^\circ \text{ de viviendas conectadas al servicio de alcantarillado} / \text{No. total de viviendas del municipio}) \times 100$	80%	Anual	Jefe de oficina de servicios públicos.
Porcentaje de población con servicio de aseo en el municipio	$(\text{N}^\circ \text{ de viviendas que cuentan con el servicio de aseo} / \text{N}^\circ \text{ total de viviendas del municipio}) \times 100$	100%	Anual	Jefe de oficina de servicios públicos.
Porcentaje de sectores con servicio de alumbrado público.	$(\text{N}^\circ \text{ de barrios con servicio de alumbrado público} / \text{N}^\circ \text{ total de barrios del municipio}) \times 100$	80%	Anual	Jefe de oficina de servicios públicos.
Satisfacción de los usuarios	$(\text{N}^\circ \text{ de usuarios satisfechos con la prestación del servicio} / \text{N}^\circ \text{ total de encuestas realizadas a los usuarios}) \times 100$	90%	Semestral	Secretario de desarrollo administrativo, social y comunitario

GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FRECUENCIA	RESPONSABLE
No cumplir con las metas establecidas para el proceso.	- Realizar seguimiento y evaluación a los indicadores del proceso, informe de gestión de la unidad administrativa en comité de gestión y desempeño.	Semestral	Jefe de oficina de servicios públicos
Ineficiencia prestación de los servicios públicos asociados al proceso.	- Verificación diaria de la operación de la planta de tratamiento de agua. - Inspección semestral u del estado de la red de alcantarillado. - Reportes mensuales de prestación del servicio de aseo - recolección de basuras - Reportes del estado de la red de alumbrado público.	Semestral	Jefe de oficina de servicios públicos
Recibir a satisfacción servicios contratados referentes a las necesidades del proceso sin el cumplimiento de requisitos.	- Seguimiento y verificación del contrato y de las actividades realizadas.	Ocasional	Jefe de oficina de servicios públicos

RECURSOS		
TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIÉN LO SUMINISTRA
Humanos	Secretario de planeación; Jefe de oficina de servicios públicos, Secretaria de Hacienda, Profesionales Universitarios, contratistas, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Proceso gestión del Talento Humano, proceso de adquisición de bienes y servicios.
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, equipos y herramientas de trabajo, de cómputo, de laboratorio, de protección y seguridad, software, red interna, internet, sistemas de información y comunicación y papelería en general.	Proceso de planeación territorial, proceso de adquisición de bienes y servicios, Proceso gestión de recursos físicos y tecnológicos.
Ambiente de trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.	Proceso gestión del Talento Humano, proceso de adquisición de bienes y servicios.

REQUISITOS DEL PROCESO	
DEL CLIENTE	Oportunidad, Objetividad, Transparencia, Continuidad, Cantidad, Equitativo.
LEGALES	Constitución Política de Colombia; Ley 99 de 1993, Ley 142 de 1994, Ley 286 de 1996, Ley 373 de 1997, Ley 388 de 1997, Ley 632 DE 2000, Ley 689 de 2001, Ley 715 de 2001, Ley 1753 de 2015, Decreto 1429 de 1995, Decreto 605 de 1996, Decreto 1538 de 1996, Decreto 475 de 1998, Decreto 1905 de 2000, CONPES 2861 de 1996, Decreto 2424 de 2006.
IMPLICITOS	Transparencia Administrativa; Resultados oportunos; Aplicación de todas las vías jurídicas.
ORGANIZACIÓN	Eficiencia administrativa; Cumplimiento de plan de gobierno para el proceso; Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 Capítulos: 4. Contexto de la organización; 5. Liderazgo, 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño, 10. Mejora.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:
		Versión:
		Fecha:
TIPO DE PROCESO	MISIONAL	
NOMBRE DEL PROCESO	Asistencia Agropecuaria, ambiental y de atención del riesgo de desastres	
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar programas y proyectos ambientales, agropecuarios y agroindustriales para el desarrollo económico, productivo y competitivo de estos sectores en forma eficiente y eficaz, brindando asesoría y asistencia técnica a los pequeños y medianos productores del municipio de Alvarado, orientada hacia la conservación, restauración y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, a partir de la armonización con las políticas nacionales y locales de la gestión del riesgo de desastre, con el propósito de estimular la dinámica económica del municipio, contribuir a la seguridad, y mejoramiento del bienestar y calidad de vida de sus habitantes.	
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la formulación de planes, programas y proyectos productivos y ambientales, formulación del plan de gestión del riesgo de desastres naturales, programación de asesoría, acompañamiento en la ejecución de proyectos, hasta el seguimiento y verificación de cumplimiento de los objetivos del proceso y desarrollo de acciones de mejora cuando no se cumplen.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	Jefe de la U.M.A.T.A. - Líder del proceso de gestión del riesgo de desastres.	

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
P	- Proceso Planeación estratégica y territorial. - Proceso Asistencia Agropecuaria, ambiental y de atención del riesgo de desastres. - Proceso Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios. - Proceso de gestión financiera y contable. - Entidades del	- Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso. - Plan de Desarrollo. - Contexto estratégico. - Esquema de Ordenamiento Territorial (EOT). - Planes, programas y proyectos para el desarrollo ambiental, agropecuario y agroindustrial. - Normatividad aplicable al proceso. - Acuerdos Municipales. - Identificación de amenazas y	- Identificar las necesidades de la población y partes interesadas del municipio de Alvarado. - Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso. - Realizar análisis de los sectores agropecuario, agroindustrial y ambiental. - Planificar y priorizar programas y proyectos. - Identificar los recursos necesarios. - Gestionar los recursos. - Elaborar el plan de acción y matriz de seguimiento del proceso. - Formular el Plan Agropecuario y Agroindustrial Municipal.	- Necesidades de la población y partes interesadas Identificadas. - Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso. - Diagnostico de los sectores ambiental, agropecuario y agroindustrial. - Planes programas y proyectos viabilizados y priorizados. - Recursos aprobados para la ejecución de los proyectos. - Plan de acción y matriz de seguimiento del proceso.	- Proceso Planeación estratégica y territorial. - Proceso Asistencia Agropecuaria, ambiental y de atención del riesgo de desastres. - Proceso de gestión financiera y contable. - Proceso de gestión de recursos físicos y tecnológicos. - Proceso adquisición de bienes y servicios

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	gobierno nacional, departamental y municipal. - Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. - Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. - Entes Reguladores - Entes de control - Usuarios y partes interesadas del proceso.	riesgos de desastres. - Presupuesto aprobado. - Plan Operativo Anual de Inversiones. - Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos. - Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos. - Proyectos radicados. - Licencias y permisos. - Solicitudes o quejas presentadas por los usuarios, clientes o partes interesadas.	- Formular el Plan de Gestión Ambiental Municipal – PGAM. - Realizar el diagnóstico de amenazas y riesgos de desastres. - Formular y actualizar el Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres – PMGRD. - Elaborar programa de asesoría y Asistencia técnica en la ejecución de actividades de proyectos o iniciativas de las comunidades. - Preparar la ejecución de la asesoría y asistencia técnica. - Elaborar Mapas de riesgo y planes de emergencia y contingencia frente a posibles eventos adversos.	- Plan Agropecuario y Agroindustrial Municipal. - Plan de Gestión Ambiental Municipal – PGAM. - Diagnóstico de amenazas y riesgos de desastres. - Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres – PMGRD. - Estudio de Evaluación de amenazas, vulnerabilidad y riesgo - Planes de emergencia y contingencia - Protocolos de Medidas de evacuación - Programa de asesoría y Asistencia técnica para la ejecución proyectos.	- Comunidades beneficiarias de los programas y proyectos productivos. - Población en general del municipio. - Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. - Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. - Órganos de control - Usuarios y partes interesadas.
H	- Proceso Planeación estratégica y territorial. - Proceso Asistencia Agropecuaria, ambiental y de atención del riesgo de desastres. - Proceso Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios. - Proceso de gestión financiera y contable. - Entidades del	- Necesidades de la población y partes interesadas Identificadas. - Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso. - Diagnostico de los sectores ambiental, agropecuario y agroindustrial. - Planes programas y proyectos viabilizados y priorizados. - Recursos aprobados para la ejecución de los proyectos. - Plan de acción y matriz de	- Recepcionar, apoyar y/o diligenciar fichas de proyectos productivos identificados por las comunidades y organizaciones. - Ejecutar los proyectos aprobados para los sectores agropecuario, agroindustrial, y ambiental. - programar y realizar la feria agropecuaria y agroindustrial. - Adelantar campañas de sensibilización y capacitación a las comunidades en cuanto a la gestión ambiental a través de la promoción y prevención. - Coordinar, gestionar y ejecutar actividades de aseo, ornato, arborización, podas,	- Proyectos formulados y radicados ante los organismos de apoyo agropecuario y agroindustrial Proyectos ejecutados. - Acta de visita de asesoría y asistencia técnica, - Acciones del Comité de comparendo ambiental. - Campañas lúdicas de educación ambiental - Actos administrativos - Conceptos técnicos	- Proceso Planeación estratégica y territorial. - Proceso Asistencia Agropecuaria, ambiental y de atención del riesgo de desastres. - Proceso de gestión financiera y contable. - Proceso de gestión de recursos físicos y tecnológicos. - Proceso adquisición de bienes y servicios

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	gobierno nacional, departamental y municipal. - Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. - Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. - Entes Reguladores - Entes de control - Usuarios y partes interesadas del proceso.	seguimiento del proceso. - Plan Agropecuario y Agroindustrial Municipal. - Plan de Gestión Ambiental Municipal – PGAM. - Diagnóstico de amenazas y riesgos de desastres. - Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres – PMGRD. - Programa de asesoría y Asistencia técnica para la ejecución proyectos.	conservación de microcuencas. - Ejecución de los recursos destinados mediante el decreto 953 de 2013 relacionado con las áreas de interés ambiental para acueductos. - Realizar talleres, capacitaciones, para la organización de los comités comunitarios de emergencia para la reducción y respuesta de reducción del riesgo. - Realizar visitas técnicas a personas que manifiesten ser damnificadas y emitir conceptos técnicos sobre el estado de la edificación. - Verificar y certificar el listado de afectación de personas para ser postulados al programa de reubicación de vivienda. - Coordinar la ejecución y la evaluación de los planes de contingencia y emergencia en los eventos masivos en el municipio. - Apoyar a los cuerpos operativos de socorro y a la policía nacional durante la realización de los eventos masivos. - Realizar la Asesoría y Asistencia Técnica.	ambientales - Convenios Interadministrativos - Licencias y permisos de las autoridades ambientales. - Actas de compromiso y entrega de insumos de productos agropecuarios. - Feria agropecuaria y agroindustrial. - Registro de verificación de cumplimiento de los requisitos para la realización de eventos masivos. - Registro de verificación de afectados, daños -formato para expedición de ayudas. - Dotación, Bodega Estratégica, Centro de Reserva Municipal - Orden de entrega de Asistencia humanitaria - Resoluciones de pago a afectados para cobro en Tesorería u operador Administrativo.	- Comunidades beneficiarias de los programas y proyectos productivos. - Población en general del municipio. - Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. - Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. - Órganos de control - Usuarios y partes interesadas.
V	- Proceso planeación estratégica y territorial. - Proceso Asistencia Agropecuaria, ambiental y de atención del riesgo de desastres. - Proceso adquisición	- Programas y proyectos formulados, priorizados, viabilizados y aprobados. - Normatividad aplicable a los diferentes sectores del proceso. - Planes de acción. - Indicadores de gestión - Mapa de riesgo. - Encuesta de percepción a los	- Seguimiento a los programas y proyectos relacionados con el proceso. - Seguimiento y control a la ejecución de los proyectos de los sectores Agropecuario, Agroindustrial y Ambiental. - Verificación de cumplimiento de los contratos y convenios establecidos para la ejecución de los proyectos. - Aplicar y analizar encuesta de percepción a	Información sobre el desempeño del proceso (indicadores de gestión). Evaluación, seguimiento y mejoramiento continuo:	- Proceso planeación estratégica y territorial. - Proceso de atención a la ciudadanía. - Proceso gestión de evaluación, control y mejora. - Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	de bienes y servicios. - Proceso gestión de evaluación, control y mejora. - Proceso atención a la ciudadanía. - Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. - Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. - Control Interno - Órganos de control	usuarios. - Atención a PQRS asociadas al Proceso. - Programa de auditoria (Auditorías internas y externas).	los usuarios frente a los servicios recibidos. - Seguimiento a las PQRS relacionadas con el proceso. - Auditorías internas y externas. - Seguimiento a los riesgos asociados al proceso incluyendo los de corrupción. - Seguimiento a los indicadores de gestión del proceso.		Desastre - UNGRD. - Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. - Entidades reguladoras del gobierno. - Órganos de control - Control Interno - Usuarios y partes interesadas
A	- Proceso Planeación estratégica y territorial - Proceso de gestión de evaluación, control y mejora. - Proceso de atención a la ciudadanía. - Control interno. - Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. - Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. - Órganos de regulación	- Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. - Informe de seguimiento de los resultados obtenidos a la gestión realizada. - Hallazgos de auditorías internas y externas, - Informe de percepción de los usuarios. - Informe de PQRS Tramitadas. - Informe de seguimiento a los servicios contratados. - Informes de indicadores y riesgos.	- Actualizar la información documentada aplicable al proceso. - Actualizar el mapa de riesgos. - Determinar y aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas). - Elaborar planes de mejoramiento. - Realizar seguimiento al proceso y medición al proceso, productos o servicios. - Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas.	- Información Documentada actualizada. - Mapa de riesgos actualizado - Informe de seguimiento al plan de mejoramiento. - Acciones correctivas. - Acciones preventivas. - Acciones de mejora.	- Alta Dirección - Proceso Planeación estratégica y territorial. - Proceso de gestión de evaluación, control y mejora. - Proceso de atención a la ciudadanía. - Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. - Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. - Entidades reguladoras del gobierno. - Consejo Municipal. - Órganos de control

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	- Órganos de control. - Gobierno Nacional y Departamental. - Usuarios y partes interesadas.				- Control Interno - Usuarios y partes interesadas.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Nivel de éxito de los proyectos productivos ejecutados	# de proyectos con altos grados de rendimiento / total de proyectos ejecutados X 100	90%	Anual	Jefe de la UMATA
Nivel de éxito de las campañas ambientales desarrolladas	# de campañas ambientales realizadas / total de campañas ambientales programadas X 100	100%	Anual	Jefe de la UMATA
Oportunidad en la atención a damnificados.	No. De afectados atendidos / Total de afectados	100%	Anual	Líder proceso gestión del riesgo de desastres
Grado de cumplimiento de la programación de asistencia técnica	# de asistencias técnicas ejecutadas / total de asistencias técnicas programadas X 100	100%	Anual	Jefe de la UMATA
Satisfacción de los usuarios	(N° de usuarios satisfechos con la prestación del servicio / N° total de encuestas realizadas a los usuarios)*100	90%	Semestral	Secretario de desarrollo administrativo, social y comunitario

GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FRECUENCIA	RESPONSABLE
No cumplir con las metas establecidas para el proceso.	- Realizar seguimiento y evaluación a los indicadores del proceso, informe de gestión de la unidad administrativa en comité de gestión y desempeño.	Semestral	Jefe de la UMATA - Líder proceso gestión del riesgo de desastres
Demora en la asignación de recursos físicos y económicos para la ejecución de los diferentes programas.	- Destinación presupuestal específica para proyectos y programas productivos ambientales y de gestión del riesgo de desastres	Anual	Líder proceso gestión financiera y contable

GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Recibir a satisfacción servicios contratados referentes a las necesidades del proceso sin el cumplimiento de requisitos.	- Seguimiento y verificación del contrato y de las actividades realizadas.	Ocasional	Supervisores y líderes de procesos

RECURSOS		
TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIÉN LO SUMINISTRA
Humanos	Secretario de planeación; Jefe de la UMATA - Líder proceso gestión del riesgo de desastres; Profesionales Universitarios, contratistas, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Proceso gestión del Talento Humano, proceso de adquisición de bienes y servicios.
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, equipos y herramientas de trabajo, de cómputo, de protección y seguridad, software, red interna, internet, sistemas de información y comunicación y papelería en general.	Proceso de planeación territorial, proceso de adquisición de bienes y servicios, Proceso gestión de recursos físicos y tecnológicos.
Ambiente de trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.	Proceso gestión del Talento Humano, proceso de adquisición de bienes y servicios.

REQUISITOS DEL PROCESO	
DEL CLIENTE	Oportunidad, Objetividad, Transparencia, Continuidad, Cantidad, Equitativo.
LEGALES	Constitución Política de Colombia; Ley 009 de 1979, Ley Nº 46 de 1988, Ley 99 de 1993 Ley 101 de 1993 Ley 139 e 1994, Ley 300 de 1996, Ley 387 de 1997, Ley 607 de 2000, Ley 715 de 2000, Ley 1523 de 2012; Decreto Legislativo 2811 de 1974, Decreto 1547 de 1984: Decreto 919 de 1989, Decreto 3199 de 2002 Decreto 1220 de 2005.
IMPLICITOS	Transparencia Administrativa; Resultados oportunos; Aplicación de todas las vías jurídicas.
ORGANIZACIÓN	Eficiencia administrativa; Cumplimiento de plan de gobierno para el proceso; Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 Capítulos: 4. Contexto de la organización; 5. Liderazgo, 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño, 10. Mejora.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE			

CARGO			
FIRMA			

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CALIDAD	Código:
		Versión:
		Fecha:
TIPO DE PROCESO	ESTRATEGICO	
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
OBJETIVO DEL PROCESO	Orientar a la Administración en la implementación, diseño, desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, dando cumplimiento a las Leyes y Normatividad vigente.	
ALCANCE DEL PROCESO	Comienza con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad y termina en el mantenimiento y mejora del sistema.	
RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretario de Planeación	

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
P	Gobierno Nacional Proceso Planificación Municipal	Plan de Desarrollo Gobierno Nacional Normatividad DAFP	Define políticas para la implementación del SGC	Plan de Desarrollo del Municipio	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía Concejo Municipal
	Planificación Municipal Área Sistemas de Gestión de la Calidad	Plan de Desarrollo Municipal Norma ISO:9001	Emite las políticas para la implementación, desarrollo, mantenimiento y mejora del SGC	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía
	Planificación Municipal Área Sistemas de Gestión de la Calidad.	Plan de Desarrollo Municipal Norma ISO:9001	Programar las Auditorías Internas de Calidad	Plan de Auditorías Internas de Calidad	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía
	Planificación Municipal Área Sistemas de Gestión de la Calidad.	Plan de Desarrollo Municipal Norma ISO:9001	Programar ciclos de autoevaluación institucional y de programas	Plan de ciclos de autoevaluación institucional y de programas	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
H	Planificación Municipal Área Sistemas de Gestión de la Calidad.	Normatividad DAFP Norma ISO:9001 Manual del SGC	Identificar y desarrollar metodologías para implementar el SGC	Plan de Trabajo herramientas y Metodologías	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía
	Planificación Municipal Todos los procesos	Normatividad DAFP Norma ISO:9001 Manual del SGC Plan de Trabajo Solicitudes de capacitación	Capacitar al personal de la Alcaldía sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.	Actas de capacitación	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía
	Planificación Municipal Todos los procesos	Normatividad DAFP Norma ISO:9001 Manual del SGC Plan de Trabajo Solicitudes de asesoría	Asesorar a cada uno de los procesos de la Alcaldía sobre la información documentada que debe tener el SGC	Informes de asesorías	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía
	Planificación Municipal Todos los procesos	Norma ISO:9001 Manual del SGC Requerimientos de actualización y mejora de documentos	Revisa, actualiza y difunde documentos elaborados del SGC	Respuesta a los requerimientos. Documentos aprobados	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía
	Planificación Municipal Todos los procesos	Informes de las asesorías Información de las PQRS Cambios en la normatividad del Sistema de gestión de la calidad Recomendaciones para la Mejora	Realizar la revisión de los Altos Mandos	Acta de la Revisión de los Altos Mandos	Alcalde Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía
V	Planificación Municipal	Plan de Acción	Realizar la autoevaluación de Sistema Integrado	Informe de gestión	Alcalde

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	Todos los procesos	Plan de Trabajo	de Gestión	Seguimiento Indicadores	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía
A	Entes de control internos y externos	Resultados de los informes del SGC. Informes auditorías externas. Documentos de retroalimentación del Sistema	Realizar seguimiento al proceso e implementar acciones de mejora	Elaboración de Planes de Mejoramiento	Alcalde Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Mantenimiento y mejoramiento del SGC en todos los procesos	N° de procesos actualizados / N° de procesos por actualizar * 100	100%	Anual	Secretaría de Planeación
Detección y seguimiento a las acciones preventivas y correctivas de los procesos	N° de actividades de seguimiento ejecutadas / N° de actividades de seguimiento programadas * 100	100%	Trimestral	Secretaría de Planeación
Auditorías Internas de calidad	N° de Auditorías Internas de calidad ejecutadas / N° de Auditorías Internas de calidad programadas * 100	100%	Anual	Secretaría de Planeación

GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	Acciones	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Falta de conocimiento de la ejecución de actividades	Capacitación del personal en el tema de SGC	Semestral	Secretaría de Planeación

Manejo de documentos obsoletos en los diferentes procesos	Monitoreo y seguimiento a las alarmas del plan de acción, informe semestral de la gestión de cada meta en comité de gestión y desempeño	Semestral	Secretaría de Planeación
Baja ejecución de actividades definidas en los procedimientos del proceso de calidad	Seguimiento a las actividades definidas en los planes del proceso de calidad a través de informes.	Semestral	Secretaría de Planeación

RECURSOS		
TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIÉN LO SUMINISTRA
Humanos	Alcalde, Comité de coordinación de control interno, Jefes de despacho, Líderes de procesos, personal que labore en la Alcaldía.	Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, equipos de cómputo, software, red interna, internet, sistemas de información y comunicación y papelería en general.	Almacén Sistemas
Ambiente de trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.	Secretaria de planeación Almacén Sistemas

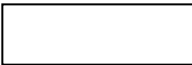
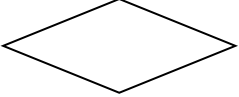
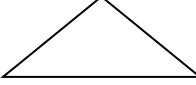
REQUISITOS DEL PROCESO	
DEL CLIENTE	Oportunidad, Objetividad, Transparencia, Continuidad, Cantidad, Equitativo.
LEGALES	Constitución Política de Colombia; Ley 87 de 1993, Ley 594 de 2000, Ley 1537 de 2001, Ley 872 de 2003, Ley 951 de 2005; Decreto 2145 de 1999, Decreto 2630 de 2000, Decreto 4110 de 2004, Decreto 1599 de 2005, Decreto 943 de 2014.
IMPLICITOS	Transparencia Administrativa; Resultados oportunos; Aplicación de todas las vías jurídicas.
ORGANIZACIÓN	Eficiencia administrativa; Cumplimiento de plan de gobierno para el proceso; Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 Capítulos: 4. Contexto de la organización; 5. Liderazgo, 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño, 10. Mejora.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE			

CARGO			
FIRMA			

ANEXO E

INSTRUCTIVO FLUJOGRAMAS DE CALIDAD

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE ALVARADO		
Código:	Versión:	Fecha de emisión:	Pág.
Objetivo: Unificar criterios para la elaboración de diagramas de flujos			
Alcance: A todos los procesos de la Alcaldía			
Dependencia :			
SIMBOLOGIA			
SIMBOLO	SIGNIFICADO	INSTRUCCIÓN	
	INICIO /FINAL	Indica el inicio o final del procedimiento	
	ACTIVIDAD	Describe la actividad a desarrollarse	
	LINEAS DE FLUJO	Define la secuencia de las actividades	
	DECISIÓN	Indica las posibles alternativas SI - NO	
	DOCUMENTO	Representa el documento relativo al proceso o actividad	
	COPIAS	Se emplea cuando el documento tiene copias	
	CONECTOR PAGINA	Indica la conexión o enlace entre paginas	
	ARCHIVO	Representa la actividad de archivo de los documentos o registros relacionados	

ANEXO F
CUADRO DE CLASIFICACION DOCUMENTAL

	ALCALDIA MUNICIPAL DE ALVARADO		
	CUADRO DE CLASIFICACION DOCUMENTAL		
Versión: 0.0	Código:		Fecha:

CODIGO	SERIES	CÓDIGO	SUBSERIES
1	ACCIONES CONSTITUCIONALES	1.1	Acciones constitucionales- Acción de tutela
2	ACTAS		
		2.3	
		2.4	
		2.5	Actas comité adulto mayor
		2.6	Actas comité ambiental
			Actas comité atención integral a las
		2.7	enfermedades prevalentes de la infancia
		2.8	Actas comité de certificación
		2.9	Actas comité coordinador de control interno
		2.10	Actas comité Convivencia laboral
		2.11	Actas comité de derechos sexuales y reproductivos
		2.12	Actas comité de discapacidad
		2.13	Actas comité de embarazos en adolescentes
		2.14	Actas comité enfermedades transmitidas por vectores
		2.15	Actas comité de estratificación
		2.16	Actas comité de erradicación del trabajo infantil
		2.17	Actas comité escuelas saludables
		2.18	Actas comité estilos de vida saludables para la prevención de enfermedades

CODIGO	SERIES	CÓDIGO	SUBSERIES
			crónicas
		2.19	Actas comité GEL Gobierno en Linea
		2.20	Actas comité de infancia adolescencia y juventud
		2.21	Actas comité interinstitucional de educacion ambiental CIDEA
		2.22	Actas comité interno de archivo
		2.23	Actas comité de justicia transicional
		2.24	Actas comité local de salud
		2.25	Actas comité meci
		2.26	Actas comité niños, niñas y adolescentes en trabajo infantil
		2.27	Actas comité plan ampliado de inmunizaciones PAI
		2.28	Actas comité Paritario de seguridad y salud en el trabajo
		2.29	Actas comité de participación comunitaria
		2.30	Actas comité procesos electorales
		2.31	Actas comité protección de animales
		2.32	Actas comité salud mental
		2.33	Actas comité salud sexual y reproductiva
		2.34	Actas comité seguridad alimentaria y nutricional
		2.35	Actas comité técnico inventarios
		2.36	Actas comité de veedurías
		2.37	Actas de comodato
		2.38	Actas consejo de gobierno
		2.39	Actas consejo municipal de cultura
		2.40	Actas consejo municipal para la gestión del riesgo
		2.41	Actas consejo de política social
		2.42	Actas consejo de seguridad
		2.43	Actas consejo territorial de planeación
		2.44	Actas consejo territorial de seguridad

CODIGO	SERIES	CÓDIGO	SUBSERIES
			social en salud
		2.45	Actas de consejo municipal de desarrollo rural
		2.46	Actas de donación
		2.47	Actas de entrega
		2.48	Actas de inspección, vigilancia y control
		2.49	Actas junta municipal de servicios públicos
		2.50	Actas de reunión de Trabajo
		2.51	Actas de Talleres
		2.52	Actas de toma de muestra de agua
		2.53	Actas de visita a establecimientos
		2.54	Actas de visita e inspección
		2.55	Actas de comité de orden Publico
3	ACUERDOS SANCIONADOS		
4	BALANCES CONTABLES		
5	BASES DE DATOS		
6	BONOS PENSIONALES		
7	CENSOS	7.1	Censos por cadena
8	CERTIFICACIONES	8.1	Certificación de cobertura de AAA
		8.2	Certificación de cuentas bancarias
		8.3	Certificación de disponibilidad presupuestal
		8.4	Certificación de estratificación socio-económica
		8.5	Certificación de protocolización de mejoras
		8.6	Certificación de registro presupuestal
		8.7	Certificación de uso de suelo
9	CIRCULARES	9.1	Circulares externas
		9.2	Circulares internas
10	CITACIONES		
11	COMISORIOS		
12	CONCEPTOS	12.1	Conceptos técnicos

CODIGO	SERIES	CÓDIGO	SUBSERIES
13	CONCILIACIONES BANCARIAS		
14	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES		
15	CONSTANCIAS	15.1 15.2 15.3	Constancias de convivencia Constancias de movilidad de ganado Constancias de perdida de documentos
16	CONSTITUCION DE RESERVAS		
17	CONTRATOS	17.1 17.2 17.3	Contratos de suministros contratos de prestación de servicios contratos de obra publica
18	CONVENIOS	18.1 18.2 18.3	Convenios de Cooperación Convenios interadministrativos Convenios interinstitucionales
19	CUENTAS DE TESORERIA	19.1 19.2 19.3	Cuentas de tesorería – egresos Cuentas de tesorería – Ingresos Cuentas de tesorería - por Pagar
20	CUOTAS PARTES PENSIONALES		
21	DECLARACIONES EXTRAJUICIO		
22	DECRETOS		
23	DENUNCIAS		
24	DERECHOS DE PETICION		
25	DEVOLUCIONES		
26	DIAGNOSTICOS	26.1 26.2	Diagnostico en salud Diagnóstico de vivienda
27	DILIGENCIAS	27.1 27.2	Diligencias de conciliación Diligencias de levantamiento de cadáveres

CODIGO	SERIES	CÓDIGO	SUBSERIES
28	EJECUCIONES PRESUPUESTALES	28.1	Ejecuciones presupuestales de gastos
		28.2	Ejecuciones presupuestales de ingresos
29	ENTRADAS DE ALMACEN		
30	FICHAS	30.1	Fichas de clasificación socioeconómica
		30.2	Fichas de notificación epidemiológica
31	HISTORIALES	31.1	Historias de atención
		31.2	Historias laborales
		31.3	Historiales de vehículos
32	INFORMES	32.1	Informe accidentes de transito
		32.2	Informe actos vigentes
		32.3	Informe actualización base de datos
		32.4	Informe alimentación escolar
		32.5	Informe de auditorías E.P.S
		32.6	Informe base de datos
		32.7	Informe bonos pensionales
		32.8	Informe capacitaciones
		32.9	Informe CGR presupuestal
		32.10	Informe CNSC - Comisión Nacional del Servicio Civil
		32.11	Informe contable publico CGN
		32.12	Informe contratación visible
		32.13	Informe de control ambiental
		32.14	Informe de cuenta anual
		32.15	Informe cuenta anual SIA
		32.16	Informe cuotas partes pensionales
		32.17	Informe deuda publica
		32.18	Informe deudores morosos
		32.19	Informe ejecutivos MECI
		32.20	Informe de empalme
		32.21	Informe entes de Control y Vigilancia
		32.22	Informe de estados financieros
		32.23	Informe de estudiantes
		32.24	Informe de exógena DIAN
		32.25	Informe feria equina
		32.26	Informe FONPET

CODIGO	SERIES	CÓDIGO	SUBSERIES
		32.27	Informe FUT (Formulario Único Territorial)
		32.28	Informe de gestión
		32.29	Informe guía sanitaria de movilización interna
		32.30	Informe hogar de paso
		32.31	Informe judiciales
		32.32	Informe de matriz de línea base
		32.33	Informe novedades Colombia Mayor
		32.34	Informe población desplazada
		32.35	Informe pormenorizados de control interno
		32.36	Informe priorizados Colombia Mayor
		32.37	Informe programas sociales
		32.38	Informe de recaudo
		32.39	Informe de recaudo de guías de movilización sanitaria
		32.40	Informe red nacional de bibliotecas
		32.41	Informe de regalías
		32.42	INFORMES DE MONITOREO LAGUNA DE OXIDACION
		32.43	Informe Sayco y Acinpro
		32.44	informes seguridad y salud en el trabajo
		32.45	Informe de seguimiento planta de tratamiento
		32.46	Informe de seguimiento y asesoría
		32.47	Informe SICEP
		32.48	Informe sire SGP
		32.49	Informe SIRECI
		32.50	Informe sui - sistema atención al usuario
		32.51	Informe de supervisión
		32.52	Informe Tala de Arboles
		32.53	Informe trabajo psicosocial
		32.54	informe transporte escolar
		32.55	Informe violencia intrafamiliar
		32.56	Informe Visita de Asistencia Técnica

CODIGO	SERIES	CÓDIGO	SUBSERIES
		32.57	Informe de Monitoreo de Agua Potable
		32.58	Informe de Mantenimiento
		32.59	Informe de acueductos veredales
		32.60	Informe de Decomisos
33	INSTRUMENTOS DE CONTROL	33.1	Registro y control de actos administrativos
		33.2	Registro y control de asistencia a biblioteca
		33.3	Registro y control de beneficiarios Colombia Mayor
		33.4	Registro y control de comisorios
		33.5	Registro y control de comunicaciones internas
		33.6	Registro y control de comunicaciones despachadas
		33.7	Registro y control de comunicaciones recibidas
		33.8	Registro y control de mensajería
		33.9	Registro y Control de novedades y traslados entre A.R.S.
		33.10	Registro y control de préstamo de documentos
		33.11	Registro y control de préstamo de elementos
		33.12	Registro y control de préstamo de escenarios y materiales
		33.13	Registro y control de procesos
		33.14	Registro y control de proveedores
		33.15	Registro y control de querellas
		33.16	Registro y control de transferencias Documentales
		33.17	Registro y control de usuarios
		33.18	Registro y control de violencia intrafamiliar
		33.19	Registro marcas de ganado
		33.20	Registro de ganaderos
		33.21	Registro y radicación de historias de

CODIGO	SERIES	CÓDIGO	SUBSERIES
		33.22	atención Registro de pagos Colombia mayor
		33.23	Registro y control de lectura de micro medición
34	INVENTARIOS	34.1	Inventario general de bienes
		34.2	Inventario general de libros
		34.3	Inventario único documental
35	JUNTAS DE ACCION COMUNAL		
36	LEGALIZACION DE PREDIOS		
37	LIBROS CONTABLES	37.1	Libros auxiliares
		37.2	Libros de bancos
		37.3	Libros diarios
		37.4	Libros mayor y de balances
38	LICENCIAS	38.1	Licencias de construcción
		38.2	Licencias de inhumación
		38.3	Licencias de intervención y ocupación del espacio publico
		38.4	Licencias de Parcelación
		38.5	Licencias de Reconocimiento
		38.6	Licencias de Subdivisión / segregación
		38.7	Licencias de Urbanismo
39	MARCAS Y HERRETES		
40	MOVIMIENTOS CONTABLES		
41	NOMINA		
42	NOVEDADES	42.1	Novedad régimen subsidiado
43	PERMISOS	43.1	Permiso concesión de aguas
		43.2	Permiso espectáculos públicos
		43.3	Permisos para trasteos
44	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES		
45	PLANES	45.1	Plan de acción
		45.2	Plan ampliado de inmunizaciones

CODIGO	SERIES	CÓDIGO	SUBSERIES
		45.3	Plan anual de adquisiciones
		45.4	Plan de conservación documental
		45.5	Plan de contingencia
		45.6	Plan decenal de salud publica
		45.7	Plan de desarrollo municipal
		45.8	Plan de emergencia
		45.9	Plan general de auditorias
		45.10	Plan indicativo
		45.11	Plan integral de convivencia y seguridad ciudadana
		45.12	Plan de mejoramiento
		45.13	Plan de ordenamiento territorial (POT)
		45.14	Plan de uso eficiente y ahorro del agua
		45.15	PGIRS
		45.16	PMVA
46	PLANOS		
47	PROCESOS	47.1	Procesos de acreditación
		47.2	Procesos de cobro coactivo
		47.3	Procesos disciplinarios
		47.4	Procesos jurídicos
		47.5	Procesos contractuales Desiertos
		47.6	Procesos contractuales Anormales
48	PQRSF		
49	PROGRAMAS	49.1	Programa de alimentación primera infancia
		49.2	Programa de auditorias
		49.3	Programa Colombia mayor
		49.4	Programas culturales
		49.5	Programa deportivo
		49.6	Programa educativo
		49.7	Programas familias en acción
		49.8	Programa general de auditorios
		49.9	Programa de gestión documental
		49.10	Programa lúdico
		49.11	Programa de salud publica
		49.12	Programa de vivienda
50	PROYECTOS	50.1	Proyectos de acuerdo

CODIGO	SERIES	CÓDIGO	SUBSERIES
51	QUERELLAS	51.1 51.2	Querellas ambientales Querellas de policía
52	REGIMEN SUBSIDIADO		
53	RESOLUCIONES	53.1	
54	RESPONSABILIDADES		
55	TALA DE ARBOLES		
56	TALLERES Y CAPACITACIONES	56.1	Talleres de capacitación y sensibilización
57	VERIFICACIONES		
58	VISITAS DE ASISTENCIA TECNICA		
59	POLIZAS		

ANEXO G
SENSIBILIZACIÓN PROYECTO ALCALDÍA ALVARADO

FORMULACIÓN Y PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (S.G.C.) EN LA ALCALDÍA DE ALVARADO, BASADO EN LA NTC ISO 9001:2015

CALIDAD



La palabra **CALIDAD** viene del griego “Kalos” bueno, apto, hermoso, favorable y del latín “Qualitatem” Propiedad, cualidad, distinción.

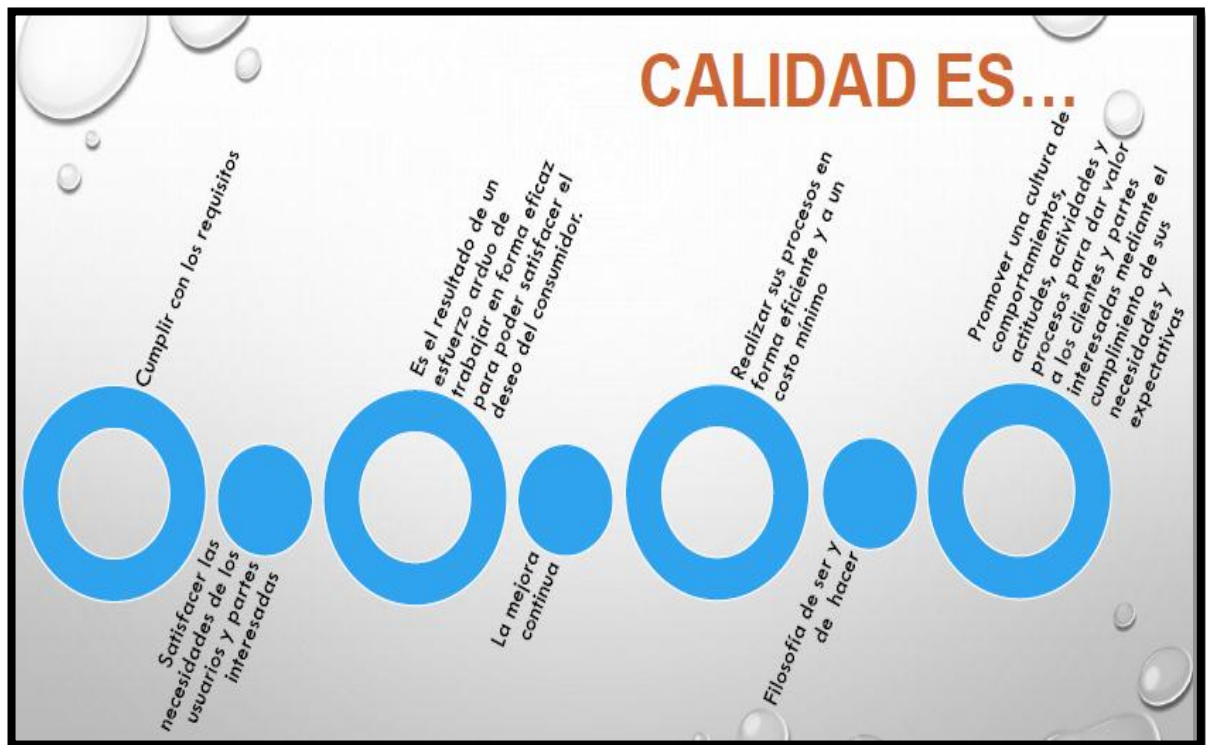
La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.



CALIDAD (3.6.2): Grado en el que un conjunto de características (3.10.1) inherentes de un objeto (3.6.1) cumple con los requisitos (3.6.4).

- "Calidad" puede acompañarse de adjetivos como pobre, buena o excelente.
- "Inherente", significa que existe en el objeto.

CALIDAD ES...

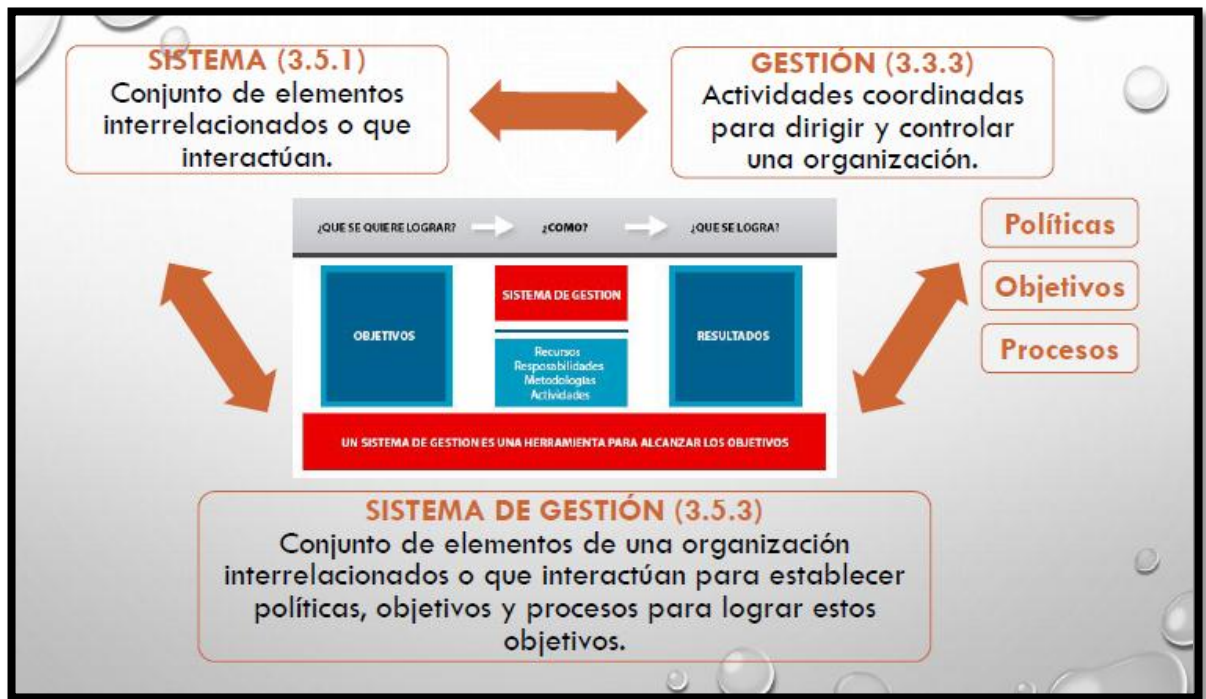


DESDE UNA PERSPECTIVA DE VALOR



Entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

La **CALIDAD** significa aportar valor al cliente



NORMA ISO 9000:2015

Estructura de Alto nivel de la Norma ISO 9001:2015



CONSIDERACIONES INICIALES

La norma ISO 9001:2015, utiliza las siguientes formas verbales:

"debe" indica un requisito;

"debería" indica una recomendación;

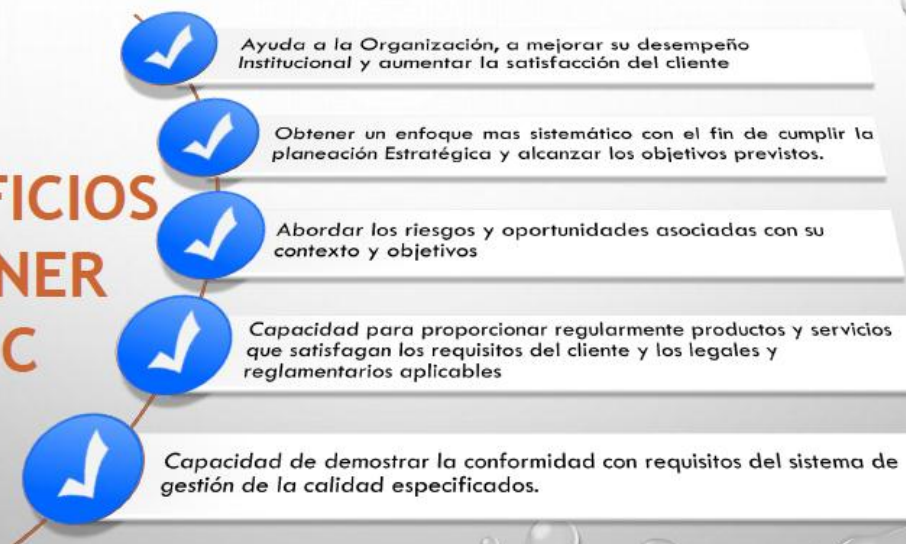
"puede" indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



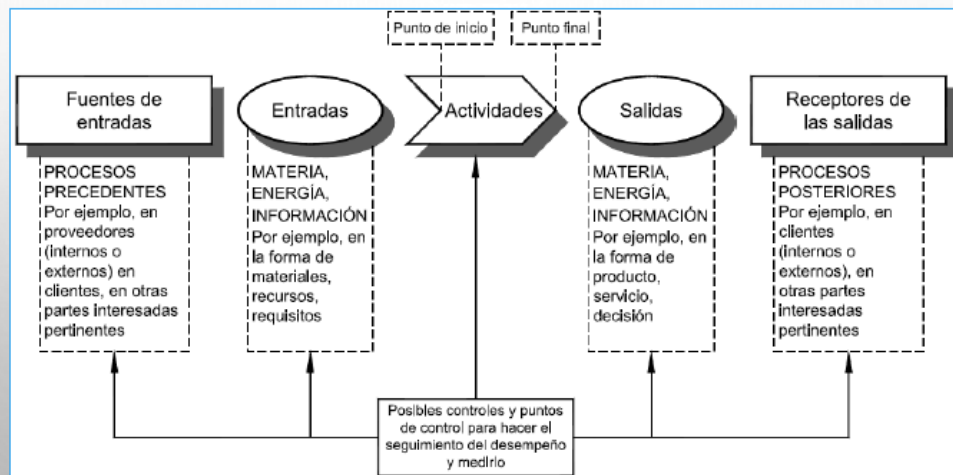
BENEFICIOS DE TENER UN SGC



ELEMENTOS IMPORTANTES DEL SGC

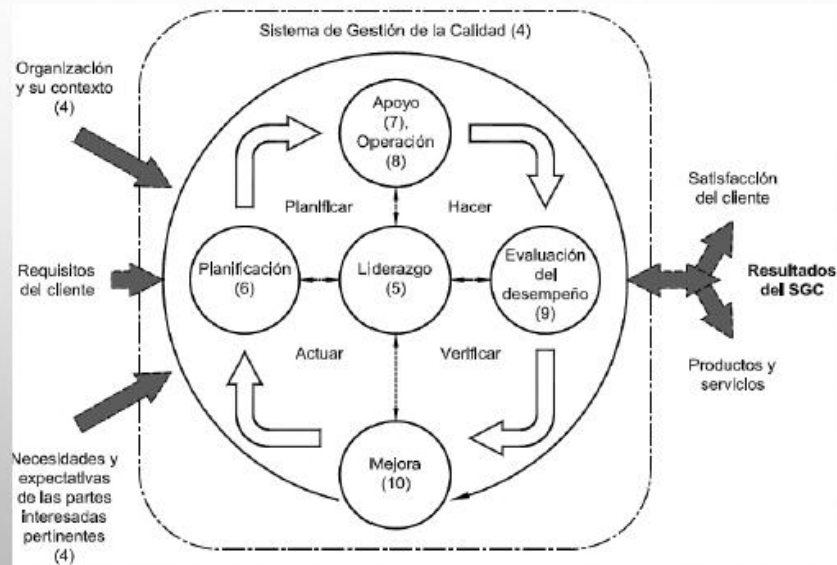


REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE LOS ELEMENTOS DE UN PROCESO

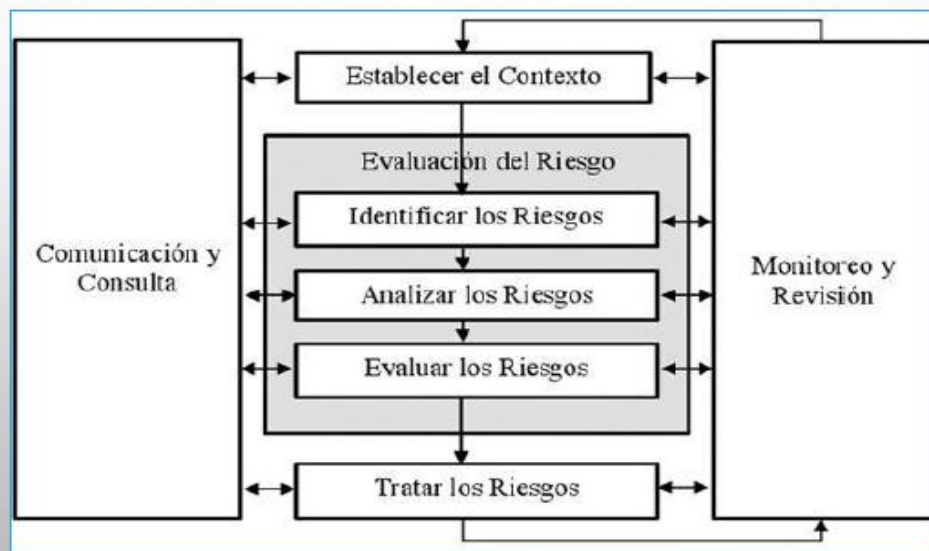


Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado.

REPRESENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2015 CON EL CICLO PHVA



REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL ENFOQUE BASADO EN RIESGOS



CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

CAPITULO DE LA NORMA	CICLO	DESCRIPCIÓN
1. Objeto y campo de aplicación	NA	ORIENTACIÓN
2. Referencias normas		
3. Términos y definiciones		
4. Contexto de la organización	PLANEAR	REQUISITOS
5. Liderazgo		
6. Planificación		
7. Apoyo	HACER	
8. Operación		
9. Evaluación de desempeño	VERIFICAR	
10. Mejora	ACTUAR	

CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

4. Contexto de la organización

4.1. Comprensión de la Organización y su contexto.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso.

5.2. Política de calidad.

5.3. Roles autoridad y responsabilidad en la organización.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

6.3. Planificación de cambios.

CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

7. Apoyo

7.1. Recursos.

7.2. Competencia.

7.3. Concienciación (toma de conciencia).

7.4. Comunicación.

7.5. Información documentada.

CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

8. Operación

- 8.1. Planificación y control operacional.
- 8.2. Requisitos para los productos y servicios.
- 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5. Producción y prestación del servicio.
- 8.6. Liberación de los productos y servicios.
- 8.7. Control de las salidas no conformes.

CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

9. Evaluación del desempeño

- 9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación.
- 9.2. Auditoría interna.
- 9.3. Revisión por la Dirección.

10. Mejoramiento

- 10.1. Generalidades.
- 10.2. No conformidad y acción correctiva.
- 10.3. Mejoramiento continuo.

FASES DEL PROYECTO PARA LA FORMULACIÓN Y PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



FASE DE DIAGNÓSTICO



¿Qué es la Fase de Diagnóstico?

Corresponde a una serie de actividades de recolección de información sobre la entidad acerca del estado actual de su Sistema de Gestión de la Calidad.

¿Por qué es conveniente realizar la Fase de Diagnóstico?

- Permite reconocer las diferencias existentes entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Se convierte en el insumo clave para realizar la planeación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Identifica y facilita la priorización de las oportunidades para la mejora.

FASE DE DIAGNÓSTICO

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Alta dirección y demás Servidores Públicos con conocimientos del proceso.	Socializar y Sensibilizar a los funcionarios de la Entidad sobre el Sistema de Gestión de la Calidad	Informe del Diagnóstico validado.
Normatividad legal aplicable a la entidad.	Planificar la realización del diagnóstico	
NTC ISO 9001:2015	Ejecutar el diagnóstico	
Documentación existente.	Validar el informe de diagnóstico	
Guía de Diagnóstico para implementar el S.G.C. del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).		

FASE DE PLANEACIÓN



¿Qué es la Fase de Planeación?

Define la estructura organizativa del proyecto, el cronograma general y el plan de comunicaciones, así mismo se determinan las actividades a efectuar para cerrar la brecha existente entre el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad y los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.

¿Por qué es conveniente realizar la Fase de Planeación?

- Establece el horizonte para dar cumplimiento a los objetivos del proyecto, evitando pérdida de tiempo y de recursos.
- Permite determinar las actividades a desarrollar, los recursos, los plazos de ejecución y los responsables.

FASE DE PLANEACIÓN

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Compromiso formal de la Alta Dirección y demás Servidores Públicos con conocimientos de la entidad y la Norma ISO 9001:2015.	Socializar el diagnóstico al personal de la entidad y el programa que se va a desarrollar para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.	Estructura organizativa del proyecto: Listado de funcionarios que conformarán los grupos de trabajo.
Informe de diagnóstico validado y aprobado.	Planificar la realización de la Fase de Planeación	Cronograma general.
Normatividad legal aplicable a la entidad - NTC ISO 9001:2015	Ejecutar la Fase de Planeación	Plan detallado del proyecto.
Estructura organizativa del proyecto.	Aprobar los resultados de la Fase de Planeación	Plan de comunicaciones para el proyecto.
Guía de Planeación para implementar el S.G.C. del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).		Recursos necesarios para el proyecto.

FASE DE DISEÑO

¿Qué es la Fase de Diseño?

Es la definición de soluciones y puesta en marcha de metodologías para implementar un SGC coherente con la norma ISO 9001:2015 y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios propios de la entidad y del Estado.



FASE DE DISEÑO

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Compromiso formal de la Alta Dirección y demás Servidores Públicos con conocimientos de la entidad y la Norma ISO 9001:2015.	Identificar los procesos del SGC	Mapa de Procesos.
Planeación estratégica de la Entidad (Plan Desarrollo o Estratégico, Misión, Visión, etc.).	Describir los procesos (Caracterizar)	Caracterizaciones de procesos.
Plan de acción para del SGC implementar el SGC.	Establecer la Política y los Objetivos de Calidad	Política y objetivos de calidad
Portafolio de productos y servicios de la Entidad.	Documentar los procesos	Procedimientos, instructivos, manuales, formatos, etc..
Normatividad legal aplicable a la entidad - NTC ISO 9001:2015	Definir indicadores de seguimiento a los procesos	Manual de calidad.
Estructura administrativa o planta de cargos.	Identificar los riesgos y los controles operacionales	Fichas de indicadores.
Guía de diseño para implementar el S.G.C. del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).		Mapa de riesgos de la entidad.

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

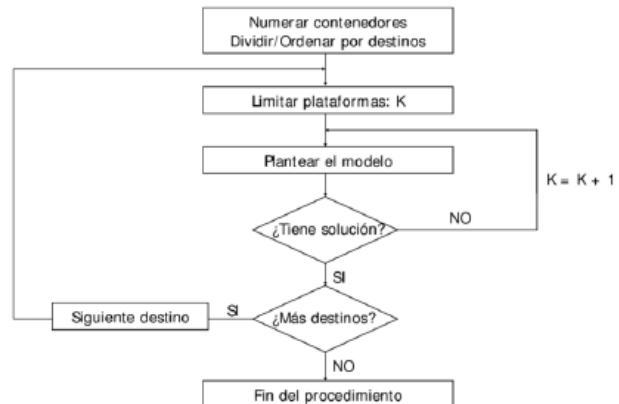
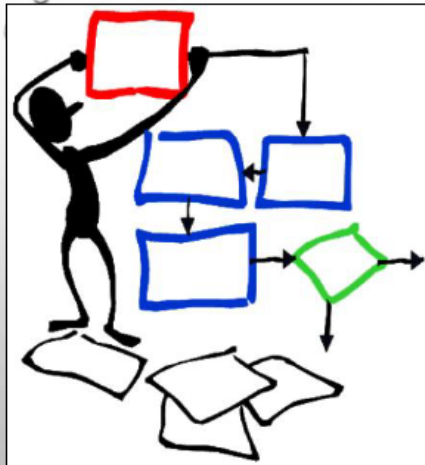


ESQUEMA DE UN MAPA DE PROCESOS



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		Código:			
TIPO DE PROCESO		Versión:			
NOMBRE DEL PROCESO		Fecha:			
OBJETIVO DEL PROCESO					
ALCANCE DEL PROCESO					
RESPONSABLE DEL PROCESO					
DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
P					
H					
V					
A					
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADOR	FÓRMULA		META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
GESTIÓN DEL RIESGO					
RIESGO	ACCIONES			FRECUENCIA	RESPONSABLE
RECURSOS					
TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN				QUIÉN LO SUMINISTRA
REQUISITOS DEL PROCESO					
DEL CLIENTE					
LEGALES					
IMPLICITOS					
ORGANIZACIÓN					
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ		
NOMBRE					
CARGO					

ESQUEMA DE UN PROCEDIMIENTO



Procedimiento: “Forma especial para llevar a cabo una actividad o un proceso”

Nota: Es recomendable que los procedimientos definan, quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

QUÉ HACER PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DESDE LA ALTA DIRECCIÓN



Definir la Política y objetivos de calidad

“Comprometerse” a la implementación del SGC



Definir el “Equipo de calidad” para la Implementación del SGC

QUÉ HACER CON LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Sensibilizar: Concientizar de los beneficios del Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en la mejora de la Gestión

Capacitar a Responsables y totalidad del personal de la entidad

¿PUNTOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?

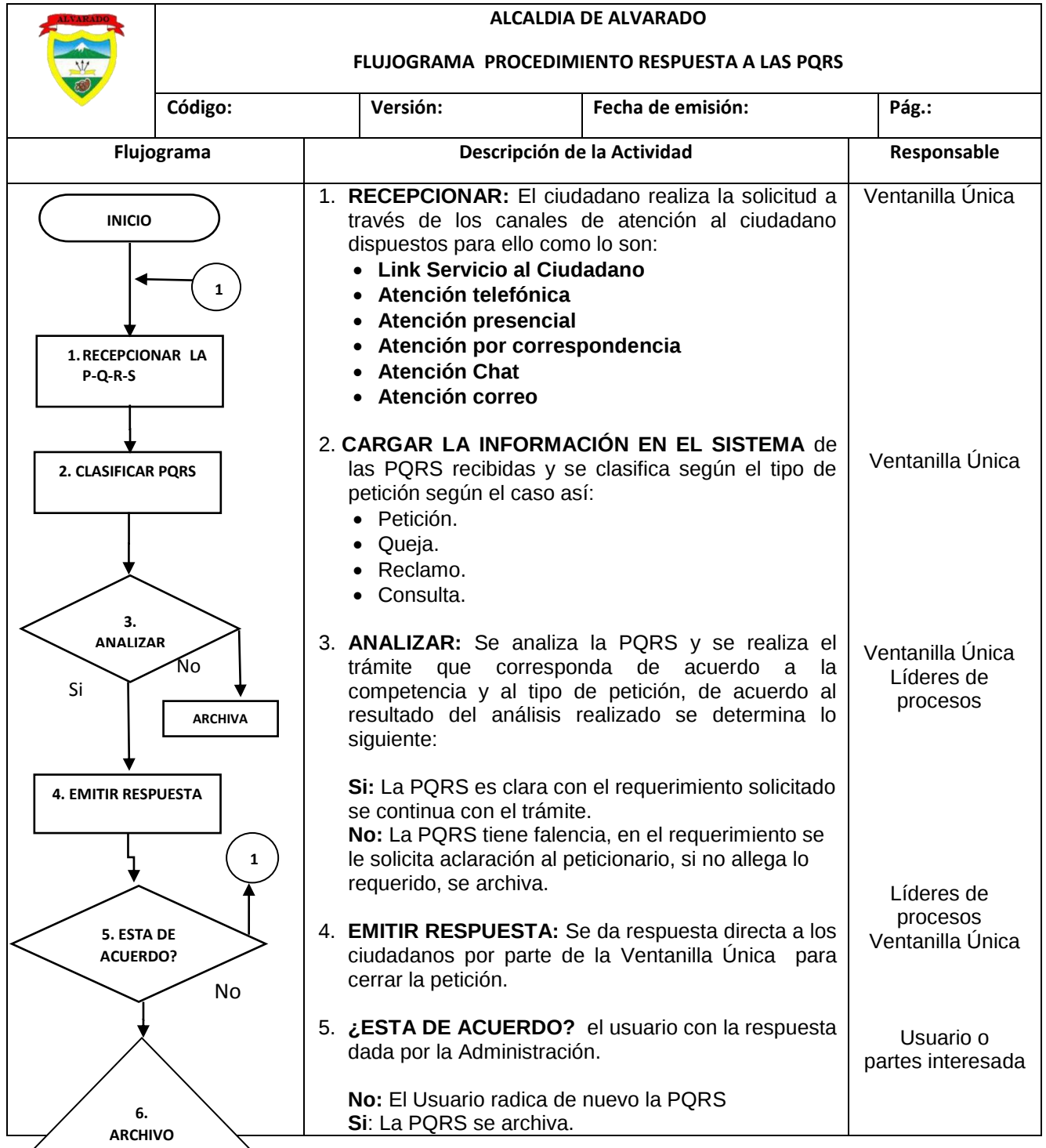
- **Realizar un diagnóstico** sobre el estado en que se encuentra la entidad con respecto a la norma NTC ISO 9001:2015
- Conocer los **requerimientos** de Todas las partes interesadas
- Identificar los Procesos Estratégicos, Misionales de Apoyo, y de control y evaluación
- Identificar los Servicios que genera cada Proceso
- Contar con el personal necesario y **competente** para dirigir, realizar y verificar el trabajo con la calidad requerida.

[illegible]

CRONOGRAMA PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. NTC-ISO 9001:2015 EN LA ALCALDÍA DE ALVARADO - TOLIMA

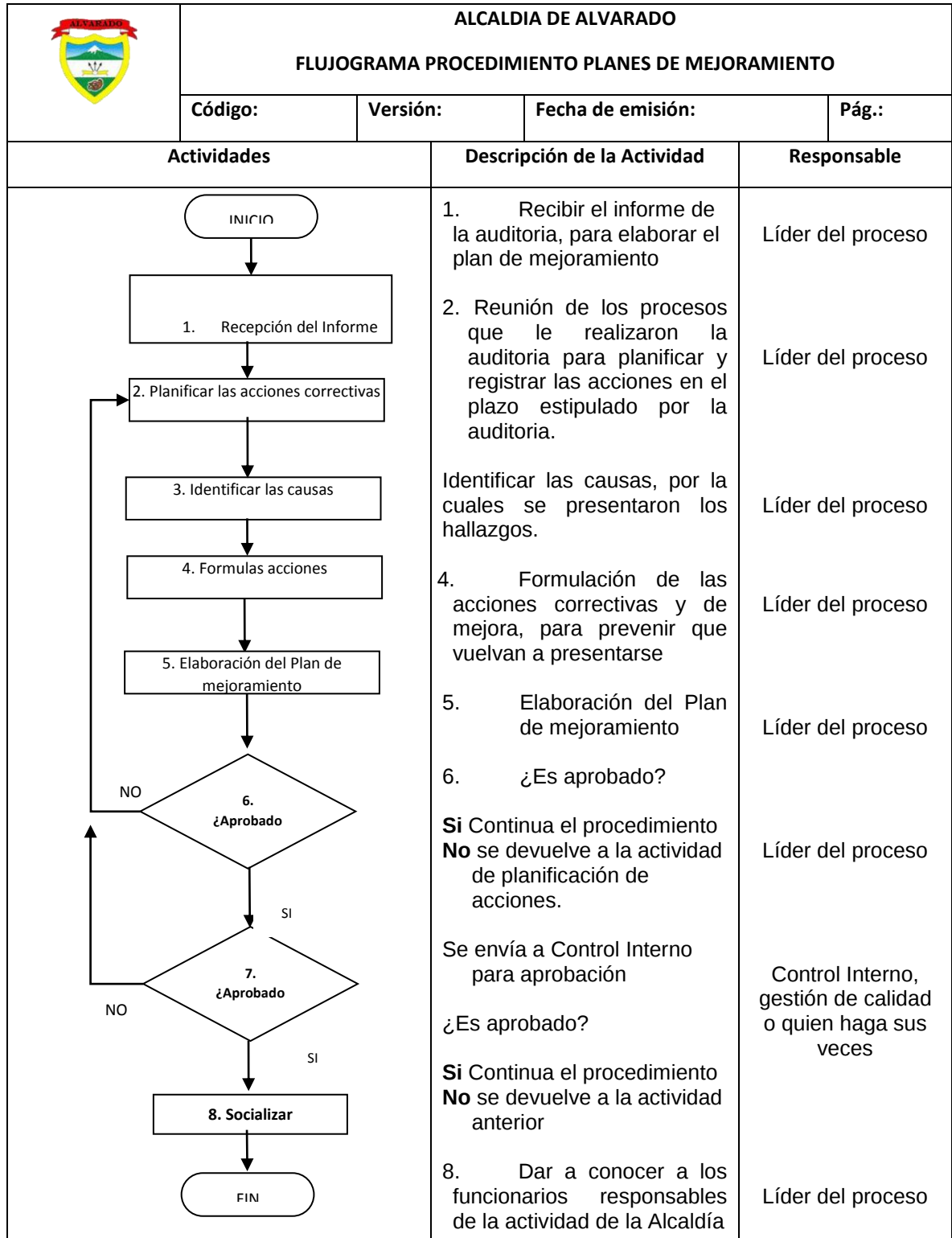
[illegible]

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO RESPUESTAS A PQRS



ANEXO I

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO



ANEXO J

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

