

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO)
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ
FASE 1 - DIRECCIONAMIENTO

NTC ISO 9001:2015		MIPG - POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			ESPACIOS ACADÉMICOS DE LA ESPECIALIZACIÓN EN LOS CUÁLES SE CURSÓ EL REQUISITO	HERRAMIENTAS UTILIZADAS	RESULTADO EN EL PROYECTO	ALCANCE	
ACTIVIDAD		REQUISITOS SEGÚN ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL	ACTIVIDADES DE GESTIÓN		CATEGORÍA				
1	Comprensión de la organización y su contexto según los diversos Sistemas de Gestión utilizados.	4.1 Comprensión de la organización y su contexto				Gerencia Estratégica	DOFA - FODA - PESTAL	Matriz DOFA Matriz FODA	General
2	Determinar requisitos de los clientes y partes interesadas. CLIO	4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas. 8.2 Requisitos para los productos y los servicios	1	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	Caracterización usuarios y medición de percepción	Gerencia Estratégica Planificación y Procesos	CONPES 3785 Manual operativo de MIPG - DAFP	Manual de Atención al Usuario PE-AU-M-02	General
			2	La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.	Atención incluyente y accesibilidad				Proceso
			3	La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	Gestión de PQRS				Proceso
3	Diagnóstico: Nivel de madurez de los SIG y de la integración	4.1 Comprensión de la organización y su contexto				Gerencia Estratégica	Autodiagnóstico MIPG Matriz de diagnostico SGC	Matriz de Diagnóstico del SGC. Matriz de Diagnostico MIPG	Proceso
4	Evaluar la percepción de los diferentes tipos de clientes	9.1.2 Satisfacción del cliente	4	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	Caracterización usuarios y medición de percepción	Planificación y Procesos Auditorías Y Mejora Operación y Control	SERVQUAL	Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario - Fase I PE-AU-F-07 Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario - Fase II PE-AU-F-08 Encuesta Digital de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario PE-AU-F-09	Proceso
			5	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.					Formato Informe Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario PE-AU-F-10
5	Definir el alcance del SGC y alinearlo con la estrategia: política, objetivos, mapa de procesos, indicadores clave (BSC)	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión 5.2 Política 6.2 Objetivos y planificación para lograrlos 4.4 Sistema de gestión 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	6	La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	Formalidad de la dependencia o área	Planificación y Procesos. Gerencia Estratégica.		Procedimiento Trámite y Gestión de Solicitudes. PE-AU-PR-01	Proceso
6	Identificar y valorar los riesgos del SGI	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades				Fundamentos en Gestión de la Calidad. (Refuerzo: Riesgos)	Matriz de Riesgos	Matriz de Riesgos	Proceso
7	Gestión del cambio: identificar la cultura de la organización	5.1 Liderazgo y compromiso				Liderazgo y Gestión del Talento Humano Opción de grado	Encuestas	Encuesta Cultura de la Organización	General
8	Lograr el compromiso de la Alta Dirección	5.1 Liderazgo y compromiso	7	En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	Formalidad de la dependencia o área	Liderazgo y Gestión del Talento Humano	Mesas de trabajo	Carta de Aceptación del Proyecto de Investigación. Meta en el Plan de Desarrollo 2020-2023 Acta de reunión	General
9	Definir equipos de trabajo y elaborar el Plan de Implementación	5.3 Roles, autoridad y responsabilidad				Liderazgo y Gestión del Talento Humano		Cronograma de Actividades	General

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO)
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ
FASE 2 - ESTRUCTURACIÓN

NTC ISO 9001:2015		MIPG - POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			ESPACIOS ACADÉMICOS DE LA ESPECIALIZACIÓN EN LOS CUÁLES SE CURSÓ EL REQUISITO	HERRAMIENTAS UTILIZADAS	RESULTADO EN EL PROYECTO	ALCANCE	
ACTIVIDAD	REQUISITOS SEGÚN ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	CATEGORÍA						
1	Análisis y modelación de los procesos y de sus interacciones: elaborar caracterizaciones según los sistemas de gestión incluidos	4.4 Sistema de gestión 7.4 Comunicación 7.1.6 Conocimientos de la organización 5.3 Roles, autoridad y responsabilidad	1	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	Procesos	Planificación y Procesos Liderazgo y Gestión del Talento Humano	PIADDM	Caracterización Proceso de Atención al Usuario PE-AU-CA-01 "Procedimiento Trámite y Gestión de Solicitudes." PE-AU-PR-01 Procedimiento Caracterización y Medición de la Satisfacción del Usuario" PE-AU-PR-02"	Proceso
			2	La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas					
			3	En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	Gestión de PQRS				
2	Identificar requisitos de los procesos: aspectos, peligros, legales, identificar riesgos de los procesos	6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de riesgos; Aspectos ambientales 6.1.3 Requisitos legales 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			Fundamentos en Gestión de la Calidad. (Refuerzo: Riesgos)	CLIO	Normograma. Caracterización del Proceso de Atención al Usuario. Matriz de Riesgos.	Proceso	
3	Definir y controlar la información documentada requerida por los procesos con criterios de riesgos y conocimiento	7.5 Información documentada	4	La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	Publicación de información	Planificación y Procesos	Control de la información documentada.	Procedimiento Información Documentada. Procedimiento de Trámite y Gestión de Solicitudes	Proceso
			5	La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	Protección de datos personales				
4	Control operacional. Indicadores de gestión de los procesos ¿cuáles datos recopilar?	8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de procesos y productos contratados 8.5 Producción y provision del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios			Gerencia Estratégica Operación y Control	BSC Lista de chequeo	Tablero de Indicadores	Proceso	
5	Diseño y Desarrollo. Ciclo de vida del producto	8.3 Diseño y Desarrollo			Planificación y Procesos	Diagrama de Flujo	Diagrama de Flujo Proceso de Atención al Usuario	Proceso	
6	Asignar los recursos para implementar el SIG y para aumentar la satisfacción de los clientes	7.1.2 Personas 7.1.3 Infraestructura 7.1.1 Recursos - generalidades	6	La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, conforme a lo establecido en la NTC 6047	Formalidad de la dependencia o área	Gestión Financiera (Gerencia Estratégica)	Tabla de Despliegue de Objetivos de la Calidad	Matriz de Recursos	General
			7	La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.					
			8	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Sistemas de información				
			9	La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Canales de atención				
7	Preparación y respuesta ante emergencias. Control de productos y servicios no conformes	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias 8.7 Control de las salidas no conformes			Planificación y Procesos Operación y Control	Listas de Chequeo	Matriz de Control de Salidas No Conformes (en proceso)	Proceso	
8	Formación a todos los involucrados	7.2 Competencias 7.1.6 Conocimientos de la organización	10	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	Gestión del talento humano	Planificación y Procesos Liderazgo y Gestión del Talento Humano	Manual de Funciones	Manual de Funciones Perfiles de Cargo	Proceso
			11	Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano			Manual de Atención al Usuario	Presentación manual de atención al usuario	Proceso
9	Construir conciencia	7.3 Toma de conciencia			Liderazgo y Gestión del Talento Humano		Propuesta toma de conciencia y liderazgo	General	

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO)
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ
FASE 3 - APLICACIÓN

NTC ISO 9001:2015		MIPG - POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			ESPACIOS ACADÉMICOS DE LA ESPECIALIZACIÓN EN LOS CUÁLES SE CURSÓ EL REQUISITO	HERRAMIENTAS UTILIZADAS	RESULTADO EN EL PROYECTO	ALCANCE		
ACTIVIDAD	REQUISITOS SEGÚN ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL	ACTIVIDADES DE GESTIÓN		CATEGORÍA						
1	Aplicación piloto para validar la información documentada - ajustes	7.5 Información documentada 7.1.6 Conocimientos de la organización				Planificación y Procesos				
2	Adecuación de la infraestructura	7.1.1 Recursos - generalidades				Planificación y Procesos				
3	Control operacional del SIG	8.4 Control de procesos y productos contratados 8.5 Producción y provision del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios	1	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	Protección de datos personales	Operación y Control	PIADDM	Caracterización Proceso de Atención al Usuario PE-AU-CA-01 "Procedimiento Trámite y Gestión de Solicitudes." PE-AU-PR-01 Procedimiento Caracterización y Medición de la Satisfacción del Usuario" PE-AU-PR-02"	Proceso	
			2	La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales						
			3	La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.						
			4	La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.						
			5	La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.						
			6	La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana			CONPES 3785 Manual operativo de MIPG - DAFP		Manual de Atención al Usuario PE-AU-M-02	Proceso
			7	La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Gestión de PQRS		CONPES 3785 Manual operativo de MIPG - DAFP		Manual de Atención al Usuario PE-AU-M-02	Proceso
			8	La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.						
			9	La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas						
			10	La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas						
4	Medición de la eficacia y la eficiencia del SIG	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	11	La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	Gestión de PQRS	Planificación y Procesos		Formato informe PQRS - PE-AU-F-11	Proceso	
5	Análisis de Datos.	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación				Planificación y Procesos	BSC	Cuadro de Mando Integral	Proceso	
6	Toma de acciones correctivas	10.2 No conformidad y acción correctiva				Auditoría y Mejora				
7	Aprendizaje consolidado	7.1.6 Conocimientos de la organización				Planificación y Procesos				
8	Formación a todos los involucrados	7.2 Competencias 7.1.6 Conocimientos de la organización				Planificación y Procesos Liderazgo y Gestión del Talento Humano		Capacitación Atención al Usuario	Proceso	
9	Construir conciencia	7.3 Toma de conciencia				Liderazgo y Gestión del Talento Humano		Propuesta Toma de Conciencia	General	

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO)
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ
 FASE 4 - EVALUACIÓN Y MEJORA

NTC ISO 9001:2015		MIPG - POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			ESPACIOS ACADÉMICOS DE LA ESPECIALIZACIÓN EN LOS CUÁLES SE CURSÓ EL REQUISITO	HERRAMIENTAS UTILIZADAS	RESULTADO EN EL PROYECTO	ALCANCE
ACTIVIDAD	REQUISITOS SEGÚN ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	CATEGORÍA					
1	Ejecución de auditorías internas integradas	9.2 Auditoría interna	1 La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes	Control	Auditorías Y Mejoras	GTC ISO 19011:2018	Formato de Plan de Auditoria Formato de Programa de Auditoria	General
2	Análisis de datos	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	2 La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	Control	Planificación y Procesos	GTC ISO 19011:2018	Formato de reporte de auditoria	General
3	Toma de acciones correctivas	10.2 No conformidad y acción correctiva			Auditorías Y Mejoras			
4	Evaluar la percepción de los clientes y partes interesadas	9.1.2 Satisfacción del cliente 4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas.			Gerencia Estratégica Auditorías Y Mejoras			
5	Revisión del SIG por la alta dirección	9.3 Revisión por la dirección 6.3 Planificación de los cambios			Auditorías Y Mejoras			
6	Directrices para la mejora continua	10.3 Mejora continua			Auditorías Y Mejoras			
7	Aprendizaje consolidado	7.1.6 Conocimientos de la organización			Planificación y Procesos			
8	Formación a todos los involucrados	7.2 Competencias 7.1.6 Conocimientos de la organización			Planificación y Procesos Liderazgo y Gestión del Talento Humano		Capacitación Atención al Usuario	Proceso
9	Construir conciencia	7.3 Toma de conciencia			Liderazgo y Gestión del Talento Humano		Propuesta Toma de Conciencia	General