

**Diseño de un sistema integrado de gestión de
calidad, NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008
para municipios de categoría sexta en la Regional
de la Gualiva en Cundinamarca.**

Autores

Yezid Blanco Parrado

**Director Trabajo de Grado
Ricardo Vásquez Arango**

**Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito
Facultad de Ingeniería Industrial
Programa Gestión Integrada QHSE
Cohorte 28
Bogotá D.C., Colombia, Mayo 2015.**

© Únicamente se puede usar el contenido de las publicaciones para propósitos de información. No se debe copiar, enviar, recortar, transmitir o redistribuir este material para propósitos comerciales sin la autorización de la Escuela Colombiana de Ingeniería. Cuando se use el material de la Escuela se debe incluir la siguiente nota “Derechos reservados a Escuela Colombiana de Ingeniería” en cualquier copia en un lugar visible. Y el material no se debe notificar sin el permiso de la Escuela.

Publicado en 2015 por la Escuela Colombiana de Ingeniería “Julio Garavito”. Avenida 13 No 205-59 Bogotá. Colombia
TEL: +57 – 1 668 36 00, e-mail: espeqhse@escuelaing.edu.co

Agradecimientos A mi abuela que enseñó “a ***llorar por algo***”

ANGELA MORA

Sinopsis

Diseñar un sistema integrado de gestión de calidad para las administraciones municipales de categoría sexta es una decisión gerencial de los alcaldes, que en busca de satisfacer las necesidades propias de cada municipio, que se fortalece administrativamente por medio de la apropiación de recursos, para la capacitación, equipos tecnológicos, espacios de trabajo adecuados, contratación de servicios profesionales, la gestión de recursos y la implementación de los SIG, buscando que los servicios que prestan, asistan a la comunidad y favorezcan el cumplimiento del plan de desarrollo.

Resumen Ejecutivo

El trabajo de grado es un diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, bajo las normas NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 para los municipios de categoría sexta en la regional del Gualiva en Cundinamarca, en marcado en la construcción de la política, la visión, la misión , los objetivos, el mapa de procesos, la caracterización y los procedimientos del SIG.

La metodología del sistema de integración de gestión está basada en los objetivos específicos propuestos en este trabajo de grado, donde cada capítulo es la construcción y el desarrollo de un objetivo, en el cual existen una serie de actividades que tendrán resultados específicos.

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN	9
2	JUSTIFICACIÓN	10
3	ALCANCE	12
4	OBJETIVOS	13
4.1	GENERAL.....	13
4.2	ESPECIFICOS	13
4.3	PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
5	MARCO TEORICO	14
5.1	NTC-GP 1000:2009 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.....	14
5.1.1	<i>PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORES DE SERVICIOS</i>	16
5.1.2	<i>COMPATIBILIDADES CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN, NORMAS Y POLÍTICAS</i>	17
5.1.3	<i>OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</i>	17
5.1.4	<i>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</i>	18
5.2	NTC-ISO 9001:2008 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	28
5.2.1	<i>GENERALIDADES</i>	28
5.2.2	<i>ENFOQUE BASADO EN PROCESOS</i>	29
5.2.3	<i>COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTION</i>	30
5.2.4	<i>OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</i>	30
6	DISEÑO DEL SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008	32
6.1	METODOLOGÍA.....	32
6.2	VISIÓN	35
6.3	MISIÓN	35
6.4	POLITICA.....	36
6.5	OBJETIVOS.....	36
7	ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008	37
7.1	MAPAS DE PROCESOS	37
7.2	CARACTERIZACION DE PROCESOS	39
7.2.1	<i>GESTION DE CONTROL INTERNO</i>	40
7.2.2	<i>COMPRAS Y CONTRATACION</i>	41
7.2.3	<i>GESTION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA</i>	43
7.2.4	<i>GESTION DE TALENTO HUMANO</i>	44
7.2.5	<i>GESTION JURIDICA</i>	46
7.2.6	<i>GOBIERNO Y CONVIVENCIA CIUDADANA</i>	47
7.2.7	<i>DESARROLLO AGROPECUARIO</i>	49
7.2.8	<i>DESARROLLO SOCIAL</i>	51
7.2.9	<i>GESTION DEL RECAUDO</i>	53
7.2.10	<i>PLANEACION E INFRAESTRUCTURA</i>	54

7.2.11 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	56
7.2.12 COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA.....	57
7.3 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS POR LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y NTC GP 1000:2009	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	64
ABREVIACIONES.....	65
ANEXOS A. PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS PARA EL SIG	66
ANEXOS B. INDICADORES PARA EL SIG	79

Lista de Figuras

Figura 5-1	Enfoque por Procesos	15
Figura 6-1	Resultados.....	34
Figura 7-1	Organigrama	37
Figura 7-2	Mapa de Procesos	39
Figura 7-3	Gestión de Control Interno	40
Figura 7-4	Compras y Contratación.....	41
Figura 7-5	Gestión financiera y administrativa	43
Figura 7-6	Gestión de talento humano	44
Figura 7-7	Gestión jurídica	46
Figura 7-8	Gobierno y convivencia ciudadana	47
Figura 7-9	Desarrollo agropecuario.....	49
Figura 7-10	Desarrollo social.....	51
Figura 7-11	Gestión del recaudo	53
Figura 7-12	Planeación e infraestructura	54
Figura 7-13	Direccionamiento estratégico.....	56
Figura 7-14	Comunicación y participación ciudadana.....	57

Lista de Tablas

Tabla 6-1	SIG calidad	32
Tabla 6-2	Tabla DOFA.....	33
Tabla 6-2	Tabla de influencia	33
Tabla 7-1	Procedimientos	59

1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado es un diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008 para municipios de categoría sexta en la Regional de la Gualiva en Cundinamarca.

En el capítulo 2 se encuentra la justificación posteriormente en el capítulo 3 el alcance, en el capítulo 4 el objetivo general y los objetivos específicos del diseño del sistema integrado de gestión de calidad. En el capítulo 5 encontrarán el marco teórico del trabajo, un breve resumen de las normas técnicas colombiana utilizadas para el diseño luego en el capítulo 6 se desarrolla el diseño del sistema integrado de gestión de calidad en donde encontrara: la metodología, la visión, la misión, la política y los objetivos. Finalmente en el capítulo 7 encontrará la estructura del sistema integrado de gestión de calidad, el organigrama, mapa de procesos, caracterización y los procedimientos.

Para terminar, con el presente trabajo de grado presentamos unas conclusiones y recomendación.

2 JUSTIFICACIÓN

La provincia del Gualiva es un conjunto de municipios del departamento de Cundinamarca (Colombia). Es conformado por los municipios de Albán, La Peña, La Vega, Nimaima, Nocaima, Quebradanegra, San Francisco, Sasaima, Supatá, Útica, Vergara y Villeta, ésta última declarada su capital. Los municipios de categoría sexta son entidades territoriales del nivel básico de la división política administrativa del Estado, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que señalan la Constitución y la Ley. La misión es garantizar el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población. Son municipios de categoría sexta los que tienen una población igual o inferior a 10.000 habitantes y con ingresos anuales no superiores a 15.000 smimv (\$ 9.665.250.000 aproximadamente).

La adopción de un sistema integrado de gestión de calidad es una decisión estratégica de las entidades, como parte del propósito de identificar y satisfacer las necesidades, expectativas de los clientes, de otras partes interesadas (empleados, proveedores, concejo municipal) para obtener, mantener y mejorar el desempeño global de las entidades.

Un sistema basado en una Política de Calidad, que refleja el compromiso de la entidad frente al cumplimiento de los requisitos y necesidades de nuestros clientes y la comunidad en general, establecidos a partir de unos objetivos de calidad que direccionan los propósitos de los municipios.

Ventajas y desventajas de un sistema integrado de gestión de calidad bajo las normas **NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008**:

1. El diseño de sistema integrado de gestión de calidad, bajo las normas NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 para las administraciones municipales de categoría sexta fortalecería todos los procesos buscando desarrollar la mejora continua como una actividad sistemática hacia el logro del cumplimiento del plan de desarrollo bajo los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.
2. La región del Gualiva tiene la responsabilidad de ser pionera en cualquier proceso de fortalecimiento institucional y ser multiplicadora de las buenas prácticas administrativas en todos los 12 municipios de la región. Por la ubicación geográfica, por el auge de la construcción de las autopistas de 4G infraestructura vial como la Ruta del Sol y la creciente demanda de desarrollo de proyectos habitacionales de segunda vivienda para estratos

altos y la generación de servicios asociados al tránsito entre Bogotá y occidente del país.

3. Son muy pocas las administraciones municipales de la región del Gualiva, que cuentan con un sistema de gestión a pesar que el 30 de diciembre de 2003 el Gobierno Nacional sancionó la Ley 872, "Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", la cual establece en su artículo 6 la obligatoriedad para el Gobierno Nacional de reglamentar la Ley mediante la expedición de una Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
4. El diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, para un municipio de categoría sexta fortalecerá todos los procesos de apoyo y de evaluación (gestión de talento humano, gestión jurídica, gestión de control interno, etc).
5. Este proyecto de grado contribuiría para apoyar el cumplimiento de las metas, de los programa y del planes de desarrollo de un municipio de categoría sexta.
6. A pesar que la implementación del sistema de gestión de calidad en el sector público es de carácter obligatorio, el gobierno Nacional, los gobiernos departamentales y municipales no asigna rubros específicos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad.
7. En los 12 municipios de la región del Gualiva aún existen problemas de NBI (necesidades básicas insatisfechas), lo que lleva a concentrar toda la gestión de los alcaldes en el cuatrienio, en problemáticas como de infraestructura vial, saneamiento básico, agua potable, educación, servicios de salud y construcción de viviendas. Prestando poco atención a temas que no generen el impacto social suficiente para una posterior contienda electoral.
8. La cultura en los funcionarios públicos, sumado a los ingresos devengados en la categoría sexta, ven en la implementación de cualquier tipo de sistemas (gestión, información, etc) como otra carga laboral más.

3 ALCANCE

Presentar una propuesta de un sistema integrado de gestión de calidad, para los servicios que prestan las administraciones municipales de categoría sexta en la región del Gualiva en Cundinamarca, no incluyen los servicios de institutos, empresas y bibliotecas y entes descentralizados.

4 OBJETIVOS

4.1 GENERAL

Diseñar un sistema integrado de gestión de calidad , NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 para municipios de categoría sexta en la regional de la Gualiva en Cundinamarca.

4.2 ESPECIFICOS

- Definir la política, visión, misión y los objetivos del sistema integrado de gestión NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008.
- Elaborar mapa y caracterización de los procesos del sistema integrado de gestión NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008.
- Definir los procedimientos del sistema integrado de gestión NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008.

4.3 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la situación actual de los sistemas de gestión en las administraciones municipales de la región del Gualiva y por qué es necesario diseñar un sistema integrado de gestión para esas entidades?

5 MARCO TEORICO

5.1 NTC-GP 1000:2009 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.

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

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

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

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

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

Figura 5-1 Enfoque por Procesos

Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000:2009

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza sobre la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

Esta norma es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de las diferentes entidades, puesto que reconoce que el diseño e implementación del Sistema está influenciado por:

- a) el marco legal aplicable a la entidad,
- b) el entorno de la entidad, los cambios y los riesgos asociados a éste,

- c) sus necesidades cambiantes,
- d) sus objetivos particulares,
- e) los productos y/o servicios que proporciona,
- f) los procesos que emplea y
- g) el tamaño y la estructura de la entidad.

5.1.1 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORES DE SERVICIOS

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

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

- a) Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b) Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
- d) Enfoque basado en procesos: en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5.1.2 COMPATIBILIDADES CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN, NORMAS Y POLÍTICAS

El Sistema de Gestión de la Calidad se puede integrar también con otros sistemas en la entidad, tales como los relacionados con la gestión ambiental, la salud y la seguridad ocupacional, entre otros. En el Anexo C de esta norma se presenta, a modo de orientación, una comparación entre los elementos de estos Sistemas de Gestión, con base en las normas internacionales existentes.

Igualmente, los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad especificados en esta norma son compatibles con los requisitos específicos para los productos y/o servicios, definidos bien sea a través de reglamentación específica (véase Anexo A) o de Normas Técnicas de aplicación voluntaria (por ejemplo: NTC-ISO 17020, NTC-ISO 17025, en el caso de entidades que prestan servicios de evaluación de la conformidad).

Esta compatibilidad se evidencia cuando las normas o políticas comparten objetivos en forma total o parcial con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales en conjunto, buscan dirigir y evaluar el desempeño institucional, con miras a mejorar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece la entidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

En este marco, y a modo de ilustración el Sistema de Gestión de la Calidad promueve la transparencia y la comunicación con el cliente, garantizando el fácil acceso a la información. Estos objetivos están orientados en la misma dirección de la política de racionalización de trámites consagrada en la Ley 962 de 2005, que busca facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con la Constitución Nacional.

5.1.3 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Todos los requisitos de esta norma deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada entidad (véase como orientación el Anexo A).

Como ya se mencionó, esta Norma incluye, en recuadros, orientaciones y recomendaciones sobre los elementos comunes de los Sistemas de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, los cuales sólo tienen como fin promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos. No se debe considerar que estos recuadros sean requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

Todos los requisitos de esta norma son genéricos, y se busca que sean aplicables a todas las entidades dentro del alcance de la Ley 872 de 2003, sin importar su tipo, tamaño, producto o servicio suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la entidad y de su producto o servicio, pueden considerarse para su exclusión. Las exclusiones, están restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7, y tales exclusiones no deben afectar la capacidad o responsabilidad de la entidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los legales que le son aplicables.

5.1.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de esta norma:

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

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Acción preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse.

Adecuación. Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

Adquisición de bienes y servicios. Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

Alta dirección. Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

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

NOTA En el ámbito de esta norma las condiciones incluyen solamente aquellas que pueden tener una influencia significativa sobre la conformidad del producto y/o servicio. Las condiciones pueden incluir los factores físicos, sociales, y ambientales (tales como la temperatura, instalaciones para el personal, ergonomía y composición atmosférica).

Auditoría interna. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

NOTA Las evidencias consisten en registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría, y que sea verificable.

Autoridad. Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

Calibración. Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por

una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

NOTA 1 El resultado de una calibración permite bien sea asignar a las indicaciones los valores de las magnitudes por medir, o determinar las correcciones con respecto a las indicaciones.

NOTA 2 Una calibración también puede determinar otras propiedades metrológicas tales como el efecto de las magnitudes de influencia.

NOTA 3 El resultado de una calibración se puede registrar en un documento que a veces se llama certificado de calibración o informe de calibración.

Capacidad de una entidad. Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

NOTA Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

Competencia. Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Concesión. Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto o servicio que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad de producto o servicio acordados.

Confirmación metrológica. Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

NOTA 1 La confirmación metrológica generalmente incluye calibración y/o verificación, cualquier ajuste necesario o reparación y posterior recalibración, comparación con los requisitos metrológicos para el uso previsto del equipo de medición, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos.

NOTA 2 La confirmación metrológica no se consigue hasta que se demuestre y documente la adecuación de los equipos de medición para la utilización prevista.

NOTA 3 Los requisitos relativos a la utilización prevista pueden incluir consideraciones tales como el rango, la resolución, los errores máximos permisibles, entre otros.

NOTA 4 Los requisitos metrológicos normalmente son distintos de los requisitos del producto y/o servicio y no se encuentran especificados en los mismos.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Control de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

Diseño y desarrollo. Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

NOTA 1 Los términos "diseño" y "desarrollo" algunas veces se utilizan como sinónimos y algunas veces se utilizan para definir las diferentes etapas de todo el proceso de diseño y desarrollo.

NOTA 2 Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo: diseño y desarrollo del producto o servicio, o diseño y desarrollo del proceso).

Documento. Información y su medio de soporte.

NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan

"documentación".

NOTA 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

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

NOTA La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

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

NOTA La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en procesos. Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

Entidades. Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

NOTA 1 Según el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, el Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento, en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado, por servicios de la Rama Ejecutiva del poder público del orden nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden nacional. Así mismo, en las corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarias del Estado.

NOTA 2 Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de las administraciones centrales y descentralizadas de los departamentos y municipios.

Equipo de medición. Instrumento, *software*, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

Especificación. Documento que establece requisitos.

NOTA Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo: un procedimiento documentado, una especificación de proceso y una especificación de ensayo / prueba), o con productos y/o servicios (por ejemplo, una especificación de producto y/o servicio, una especificación de desempeño, un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).

Estructura de la entidad. Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

NOTA La estructura organizacional implica establecer responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de manera coherente con los procesos y las estrategias de la entidad.

Función de una entidad. Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

Gestión. Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Gestión documental. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Habilidad. Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

Infraestructura. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

Manual de la calidad. Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

NOTA Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

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

No conformidad. Incumplimiento de un requisito (Véase 3.47).

Objetivo de la calidad. Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1 Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

NOTA 2 Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

Parte interesada. Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

EJEMPLO Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

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

NOTA El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

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

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

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

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

NOTA 4 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

- *Procesos estratégicos:* incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

- *Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio):* incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

- *Procesos de apoyo:* incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

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

Producto y/o servicio. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

NOTA En esta Norma, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a:

- a) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

Proveedor. Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.

NOTA 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad.

NOTA 2 En una situación contractual, un proveedor puede denominarse "contratista".

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

NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

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

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 La palabra *obligatoria*, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

NOTA 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

Responsabilidad. Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Revisión. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

EJEMPLO Revisión por la dirección, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.

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.

Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

NOTA 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 2 Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

Sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

Sistema de Gestión de la Calidad para entidades. Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Trazabilidad. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

NOTA Al considerar un producto y/o servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- el origen de los materiales y las partes,
- la historia del procesamiento y
- la distribución y localización del producto y/o servicio después de su entrega.

Validación. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

NOTA 1 El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas.

Verificación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

NOTA 1 El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 La confirmación puede comprender acciones tales como:

- la elaboración de cálculos alternativos;
- la comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado;
- la realización de ensayos / pruebas y demostraciones; y
- la revisión de los documentos antes de su emisión.

Verificación (metrológica). Comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.

5.2 NTC-ISO 9001:2008 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.2.1 GENERALIDADES

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una están influenciados por:

- a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La

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

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

5.2.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y

- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

5.2.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTION

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

5.2.4 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

5.2.4.1 GENERALIDADES

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA 1 En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:

- a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él

b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

5.2.4.2 APLICACION

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

6 DISEÑO DEL SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008

6.1 METODOLOGÍA

A continuación se muestra las actividades para diseñar un sistema integrado de gestión de calidad para municipios de categoría sexta en la regional de la Gualiva en Cundinamarca:

Tabla 6-1 SIG calidad

Objetivo Específico	Que hacer	Resultado
Definir la política, visión, misión y los objetivos del sistema integrado de gestión de calidad NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008.	<ul style="list-style-type: none"> Matriz DOFA del Municipio Matriz De Influencia Resultados De Información Definiciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión ✓ Visión ✓ Política de Calidad ✓ Objetivos de Calidad. ✓ Alcance <p>Del sistema integrado de gestión.</p>
Elaborar mapa y caracterización de los procesos del sistema integrado de gestión de calidad NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008.	<ul style="list-style-type: none"> La estructura del sistema integrado de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterización y mapa de procesos del sistema integrado de gestión.
Definir los procedimientos del sistema integrado de gestión de calidad NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los procedimientos obligatorios (documentados) de NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008. Elaborar los procedimientos obligatorios (documentados) de NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos integrados del sistema integrado de gestión.

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

Para el diseño del sistema integrado de gestión de calidad para los municipios de categoría sexta de la región del Gualiva, se llevó a cabo la revisión del plan de desarrollo de la cabecera municipal, ya que este municipio recoge todas las características geográficas, poblacionales, administrativas, presupuestales, entre otras de todos los municipios de la provincia. Identificando lo siguiente:

Tabla 6-2 Tabla DOFA

<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> Alto índice de NBI.(necesidades básicas insatisfechas) Bajos recursos de inversión propia. Falta de planeación para el crecimiento. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> Municipios cedés de eventos culturales nacionales. Inversiones altas mediante convenios.
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyectos habitacionales Ubicación geográfica Gestión de recursos (Bogotá) Servicios 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de indicadores de gestión y desempeño municipal. Recursos Hídricos

Fuente: Cabecera Municipal de la Provincia del Gualiva

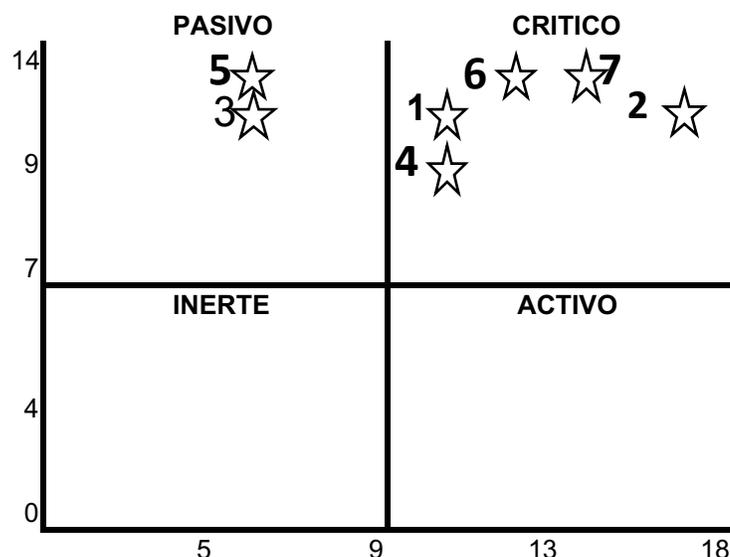
Tabla 6-3 Tabla de influencia

INFLUENCIA EN	1	2	3	4	5	6	7	ACTIVOS
1 INDICES DE NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas)	X	3	0	3	2	1	2	11
2 FINANZAS	3	X	3	3	3	2	3	17
3 UBICACIÓN GEOGRAFICA	0	1	X	0	3	2	2	7
4 SISTEMAS DE INFORMACION	3	3	1	X	2	3	2	11
5 CONVENIOS	1	3	2	0	X	2	1	7
6 INFRAESTRUCTURA INT	2	3	3	2	0	X	1	12
7 INFRAESTRUCTURA EXT	2	3	3	1	2	1	X	14
PASIVOS (Y)	11	14	11	9	12	13	12	X

NULA =0 BAJO= 1 MEDIA =2 ALTA = 3

Fuente: Cabecera Municipal de la Provincia del Gualiva

Figura 6-1 Resultados



Fuente: Cabecera Municipal de la Provincia del Gualiva

A continuación una serie de definiciones:

Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI): Es un método directo para identificar carencias críticas de una población y caracterizar la pobreza. Usualmente utiliza indicadores directamente relacionados con cuatro áreas de necesidades básicas de las personas (Vivienda, servicios sanitarios, educación básica e ingreso mínimo).

Finanzas: la cabecera municipal según el banco de datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE cuenta con una población de 24.870 habitantes aproximadamente, el municipio cuenta con un presupuesto de \$ 18.568.500.000 esto indica que por cada habitante de la cabecera municipal tenemos una inversión anual de \$746.622.

Ubicación Geográfica: la cabecera municipal se encuentra ubicada sobre la zona noroccidental del Departamento de Cundinamarca. Pertenece a la Provincia del Gualiva. Situado al noroeste de Bogotá, en un valle pintoresco y fértil formado por las cuencas del Río Dulce y el Bituima, que unidos antes de llegar al casco urbano forman el Río Villeta. Su territorio quebrado y montañoso se extiende al lado y lado del río hasta las cuchillas de la cordillera que encierran el valle. Su localización geográfica está a los 5° 01' de latitud norte y 74° 28' de longitud

occidental. Su temperatura media es de 25° C. Tiene una superficie de 140 Km² (14.000 Has). Su altitud está comprendida entre los 850 msnm en el punto denominado Tobia Grande, sobre el límite norte del municipio, y 1.950 msnm en la Vereda la Esmeralda. Su altura sobre el nivel del mar en el casco urbano se encuentra entre 779 y 842 msnm.

Sistemas de Información: Un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo.

Convenios: es una metodología de trabajo mediante la cual se pactan compromisos por más de dos partes en busca de objetivos en común o de complementar acciones laborales.

Infraestructura Interna: se define como las condiciones óptimas laborales al interior de las instalaciones de la alcaldía municipal.

Infraestructura externa: es definida como la obras o inversiones las cuales son ejecutadas en las diferentes partes del municipio cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos.

6.2 VISIÓN

En el año 2020 la Cabecera Municipal, será un municipio competitivo promotor de oportunidades de desarrollo y crecimiento socioeconómico, destacado por su gestión administrativa, su institucionalidad pública eficiente, efectiva, eficaz y transparente.

6.3 MISIÓN

Trabajar por la construcción y mejora del bienestar y calidad de vida de la población a través del uso de administración eficiente y transparente de los recursos públicos y la gerencia de sus recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros, generando espacio de desarrollo humano, participando ciudadana bajo principios democráticos en el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos.

6.4 POLITICA

La administración Municipal enmarca su política de calidad bajo los principios de eficiencia y eficacia administrativa frente al desempeño y prestación oportuna de sus servicios, a través del fortalecimiento institucional, recurso humano altamente calificado y herramientas tecnológicas adecuadas que contribuyen a mantener y mejorar continuamente los procesos misionales de calidad.

6.5 OBJETIVOS

Basados en las Directrices que resume la política de calidad la administración Municipal ha definido sus Objetivos los cuales son:

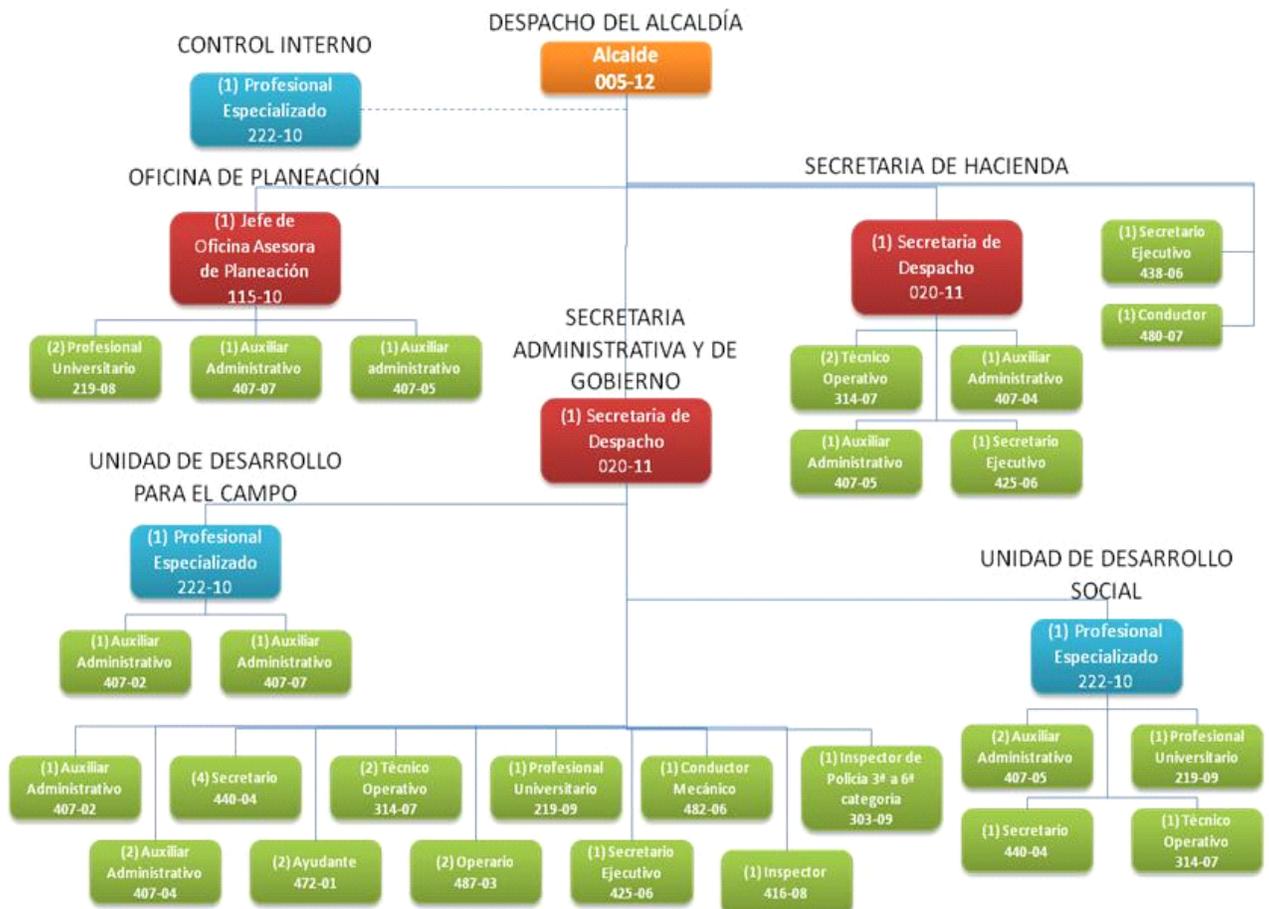
- Disminuir el índice de las Necesidades Básicas Insatisfechas en la comunidad, mediante el aumento de firma de convenios interadministrativos y el incremento en los recaudos.
- Incrementar la satisfacción de nuestros usuarios, utilizando la mejora continua en nuestros procesos de servicio a la comunidad mediante la utilización del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

7 ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008

7.1 MAPAS DE PROCESOS

Para el diseño del mapa de procesos del sistema integrado de gestión de calidad, se tuvo en cuenta la organización básica de la cabecera municipal:

Figura 7-1 Organigrama



Fuente: Estructura Organizacional de la Cabecera Municipal

Procesos ESTRATEGICOS son aquellos que presentan las directrices acerca del SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD de la cabecera municipal, estos procesos son:

- Direccionamiento Estratégico
- Comunicación Institucional y Participación Ciudadana

Procesos MISIONALES los cuales reflejan la operación misma de la cabecera municipal estos procesos son los siguientes:

- Gobierno y Convivencia Ciudadana
- Desarrollo Agropecuario
- Desarrollo Social
- Planeación e Infraestructura
- Gestión del Recaudo

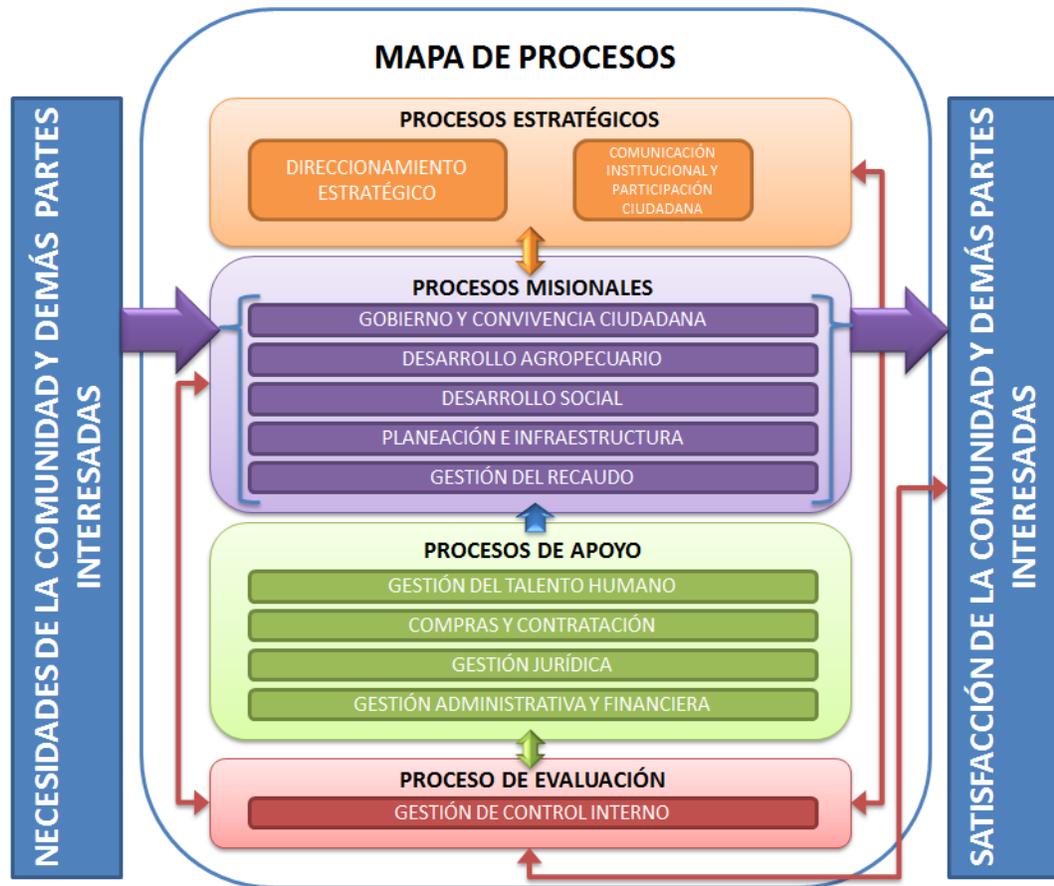
Procesos de APOYO son aquellos procesos que prestan funciones de soporte a los procesos de operación y administrativos de la cabecera municipal, estos son vitales para la correcta ejecución de las actividades. Los procesos son los siguientes:

- Gestión del Talento Humano
- Compras y Contratación
- Gestión Jurídica
- Gestión Administrativa y Financiera

Proceso de EVALUACIÓN es el siguiente:

- Gestión de Control Interno

Figura 7-2 Mapa de Procesos



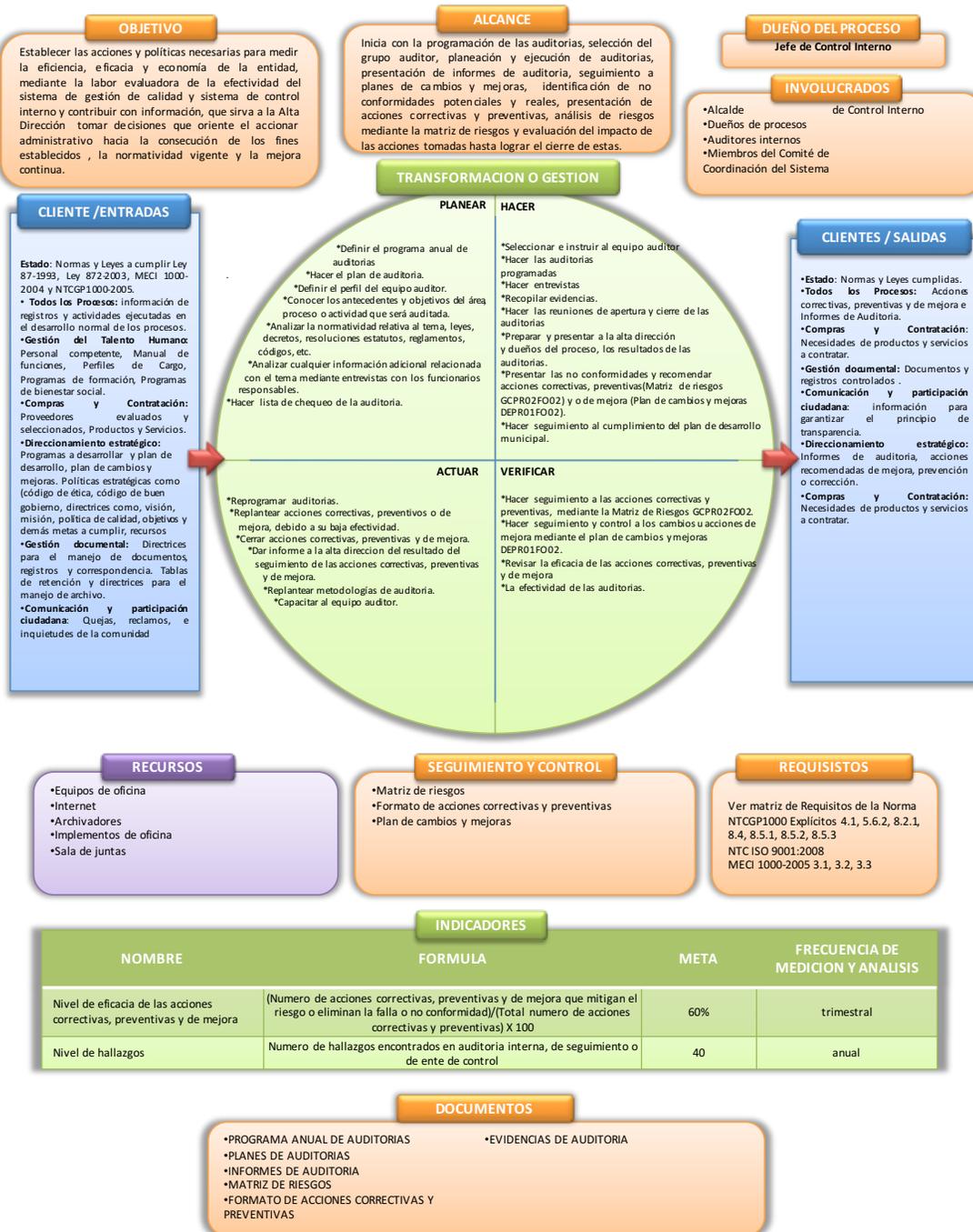
Fuente: Autor del Trabajo de Grado

7.2 CARACTERIZACION DE PROCESOS

Los servicios que prestan las administraciones municipales de la Región del Gualiva están reflejados en el objetivo de cada caracterización del proceso, teniendo en cuenta que en la caracterización de los procesos misionales se encuentran los de cara a los clientes y a la comunidad:

7.2.1 GESTION DE CONTROL INTERNO

Figura 7-3 Gestión de Control Interno

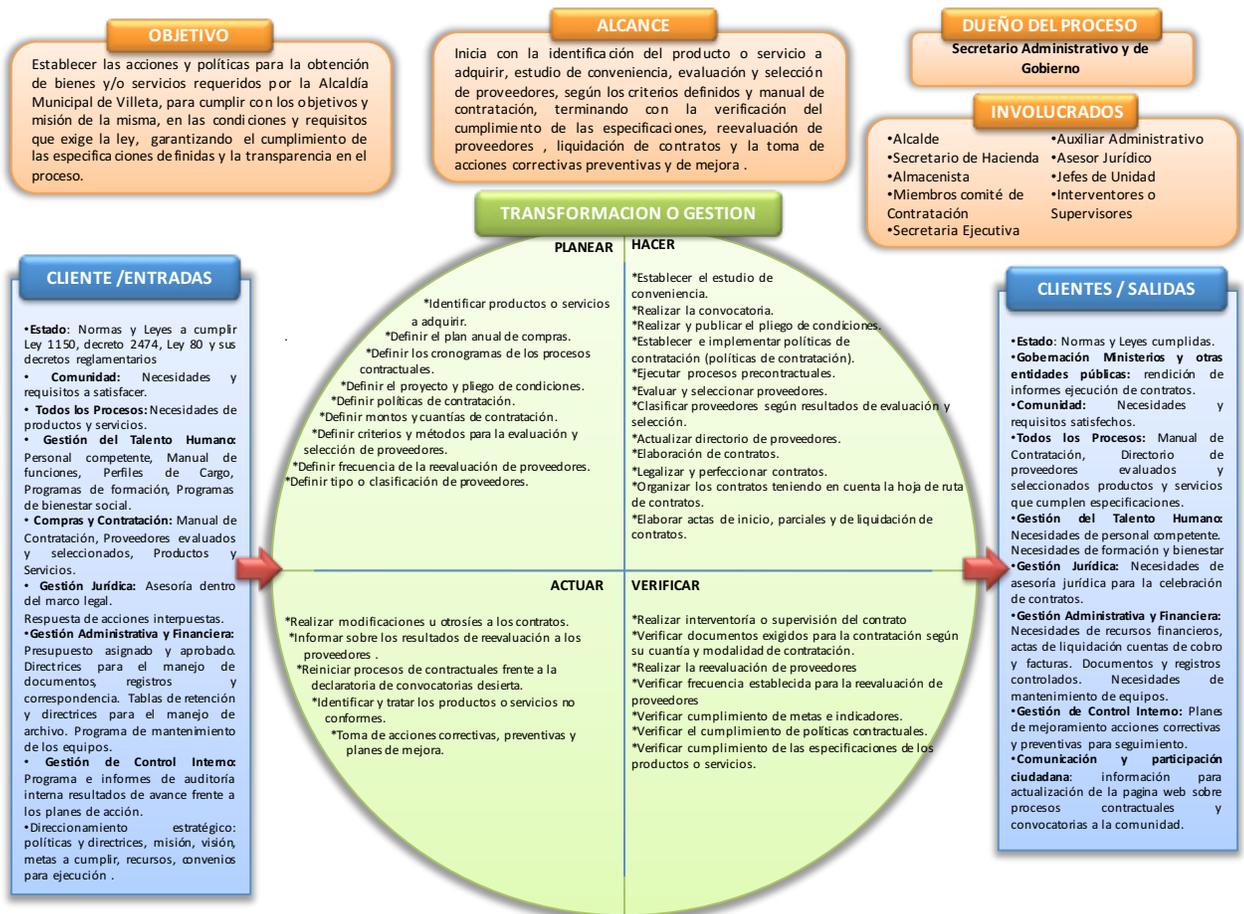


Fuente: Autor del Trabajo de Grado

El en proceso de gestión de control interno se establecen las acciones y políticas necesarias para medir la eficiencia, eficacia y economía de la entidad, mediante la labor evaluadora de la efectividad del sistema integrado de gestión de calidad y sistema de control interno y contribuir con información, que sirva a la Alta Dirección tomar decisiones que oriente el accionar administrativo hacia la consecución de los fines establecidos , la normatividad vigente y la mejora continua.

7.2.2 COMPRAS Y CONTRATACION

Figura 7-4 Compras y Contratación



Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008 para municipios de categoría sexta en la Regional de la Gualiva en Cundinamarca.

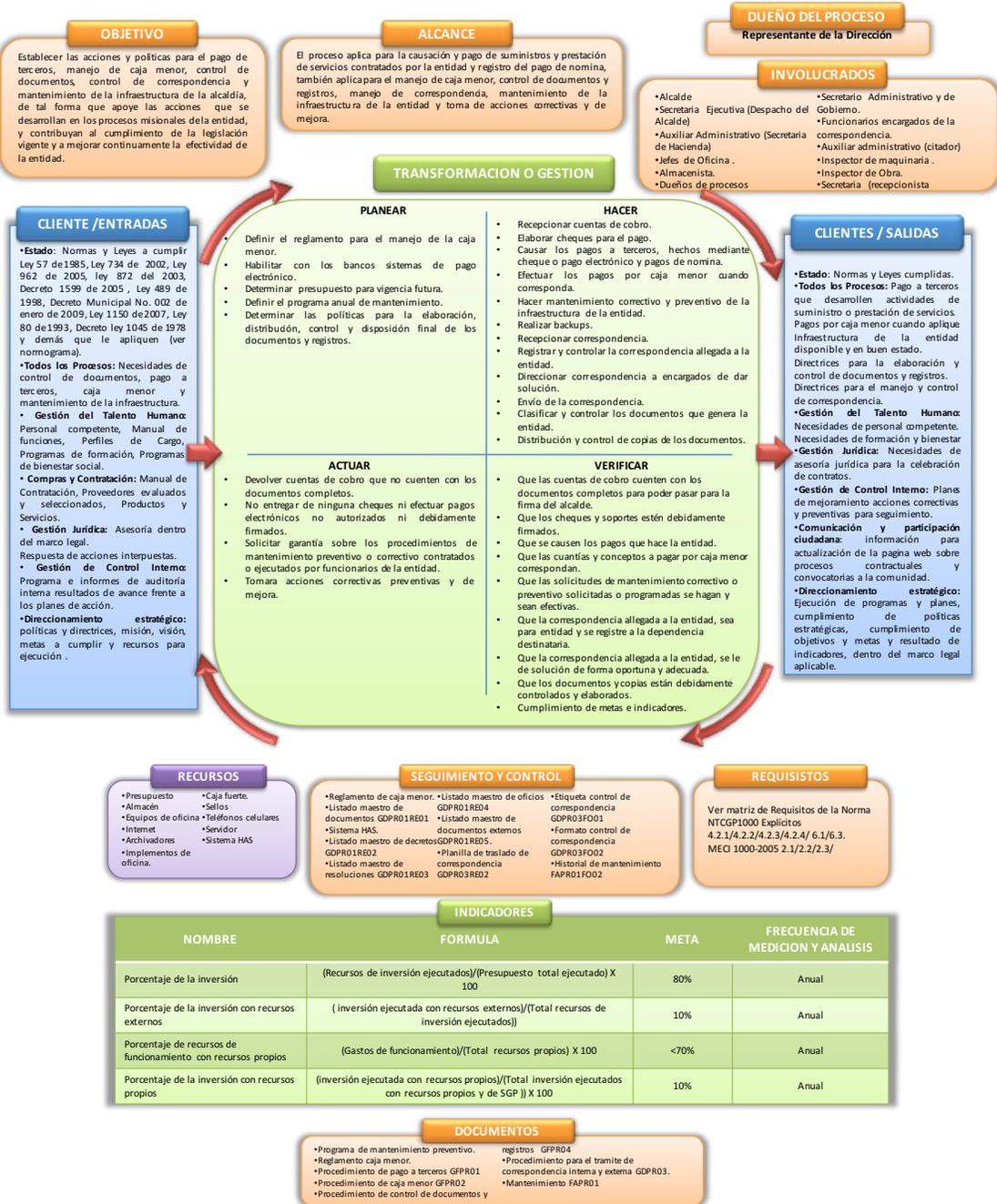


Fuente: Autor del Trabajo de Grado

El en proceso de compras y contratación se establecen las acciones y políticas para la obtención de bienes y/o servicios requeridos por la Cabecera Municipal, para cumplir con los objetivos y misión de la misma, en las condiciones y requisitos que exige la ley, garantizando el cumplimiento de las especificaciones definidas y la transparencia en el proceso.

7.2.3 GESTION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

Figura 7-5 Gestión financiera y administrativa

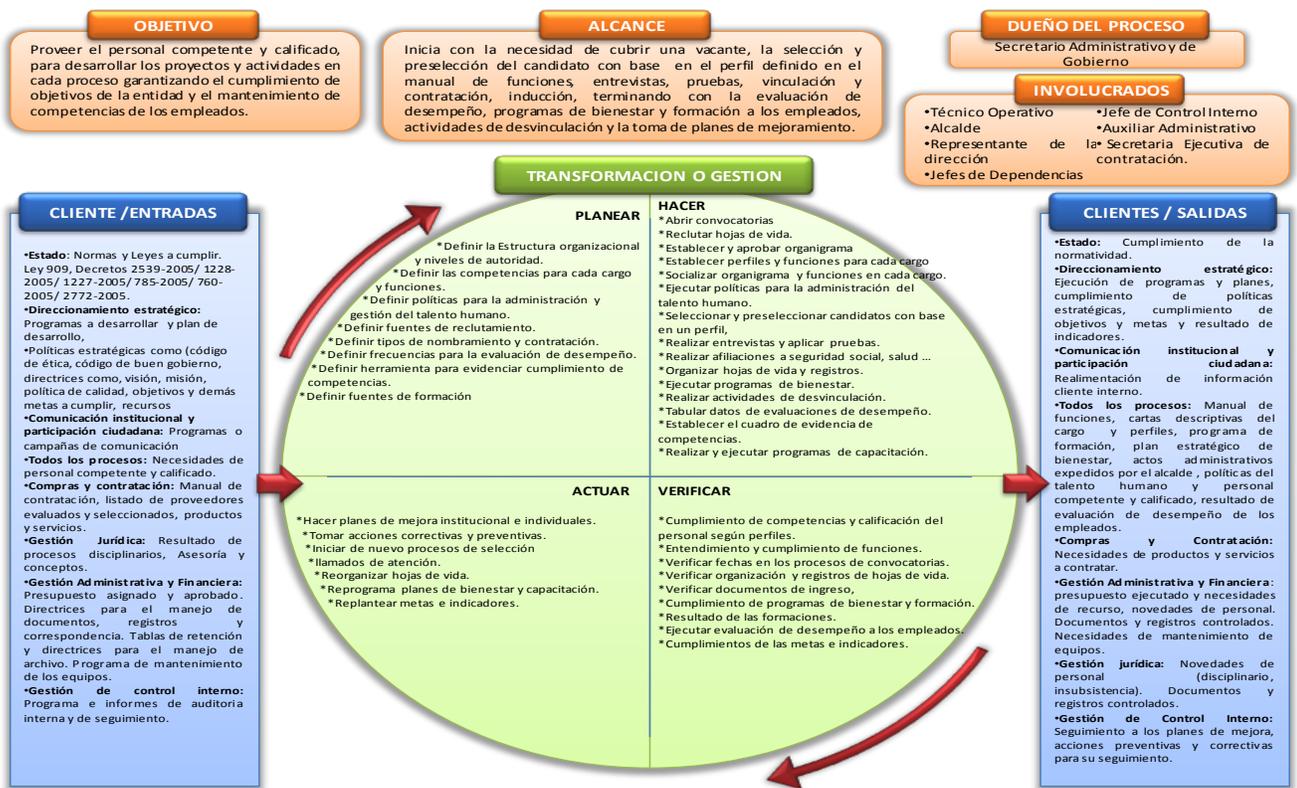


Fuente: Autor del Trabajo de Grado

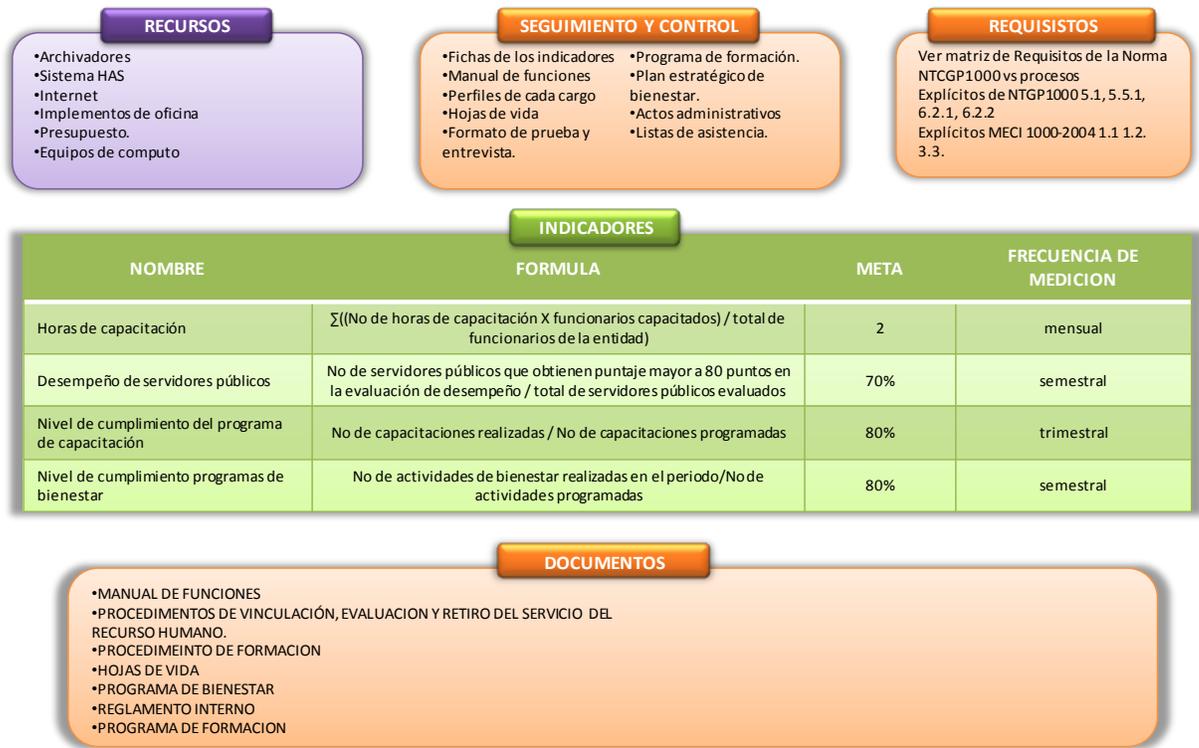
El en proceso de gestión financiera y administrativa se establecen las acciones y políticas para el pago de terceros, manejo de caja menor, control de documentos, control de correspondencia y mantenimiento de la infraestructura de la alcaldía, de tal forma que apoye las acciones que se desarrollan en los procesos misionales de la entidad, y contribuyan al cumplimiento de la legislación vigente y a mejorar continuamente la efectividad de la entidad.

7.2.4 GESTION DE TALENTO HUMANO

Figura 7-6 Gestión de talento humano



Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008 para municipios de categoría sexta en la Regional de la Gualiva en Cundinamarca.

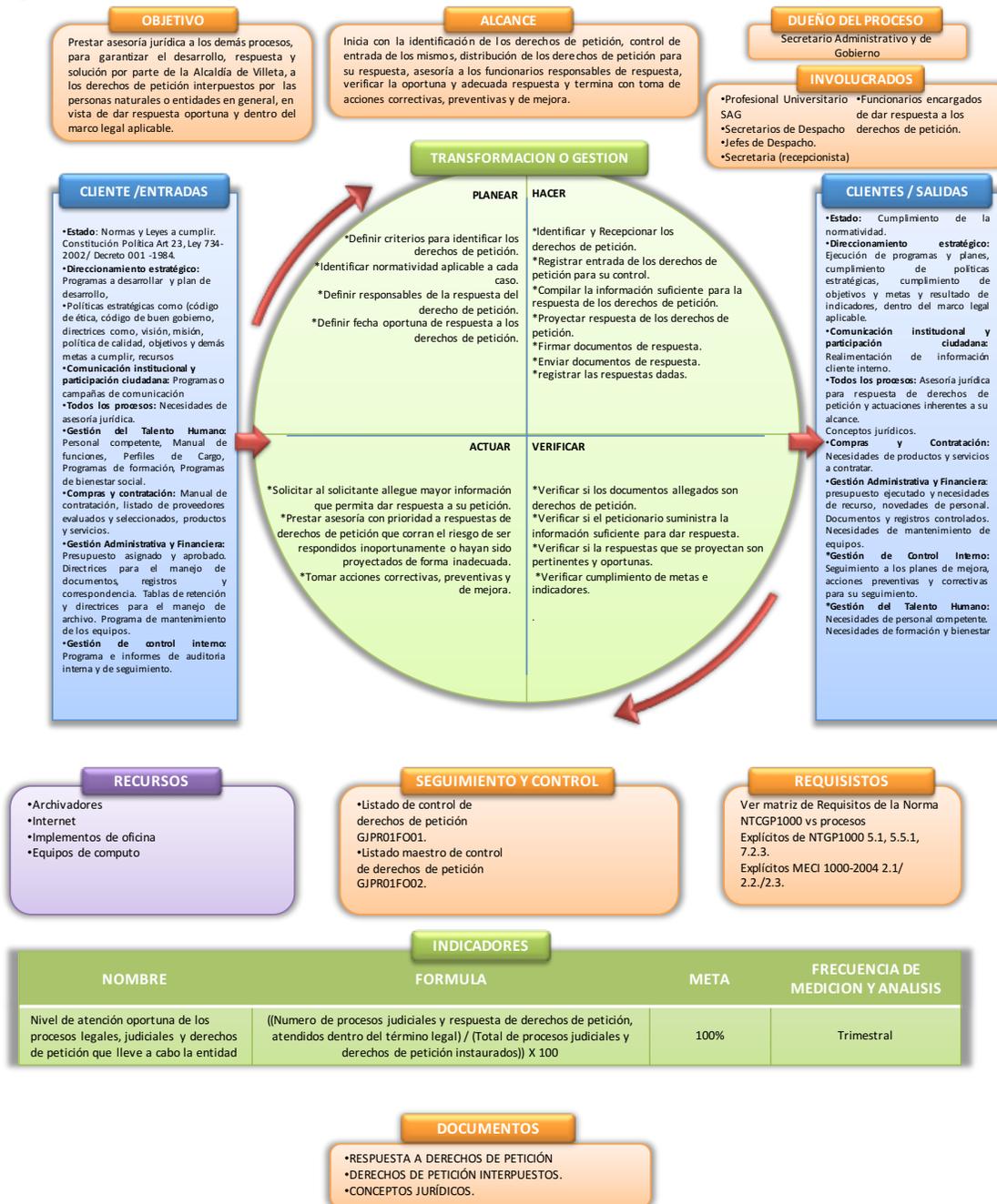


Fuente: Autor del Trabajo de Grado

El en proceso de gestión de talento humano se provee el personal competente y calificado para desarrollar los proyectos y actividades en cada proceso garantizando el cumplimiento de objetivos de la entidad y el mantenimiento de competencias de los empleados.

7.2.5 GESTION JURIDICA

Figura 7-7 Gestión jurídica

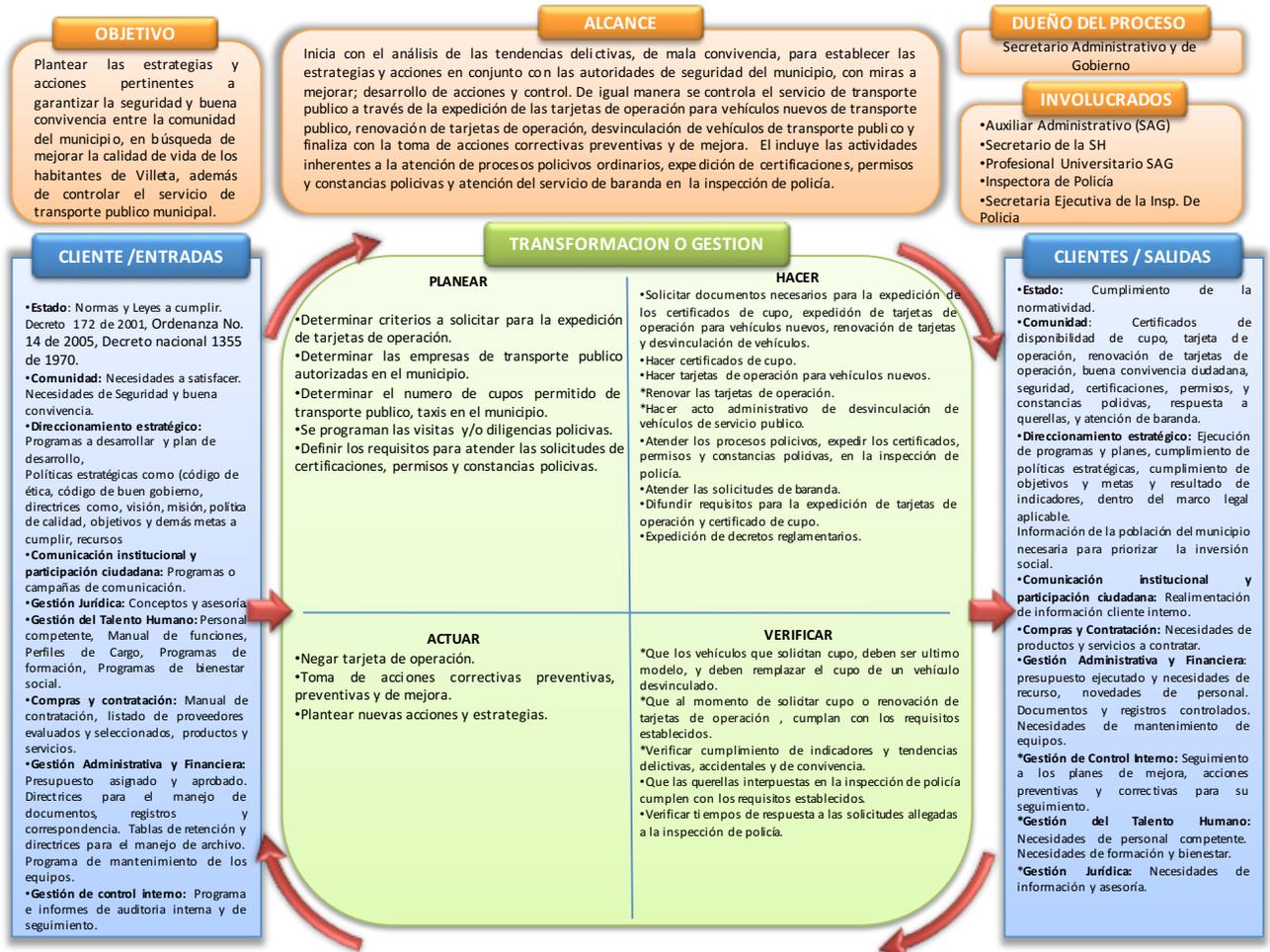


Fuente: Autor del Trabajo de Grado

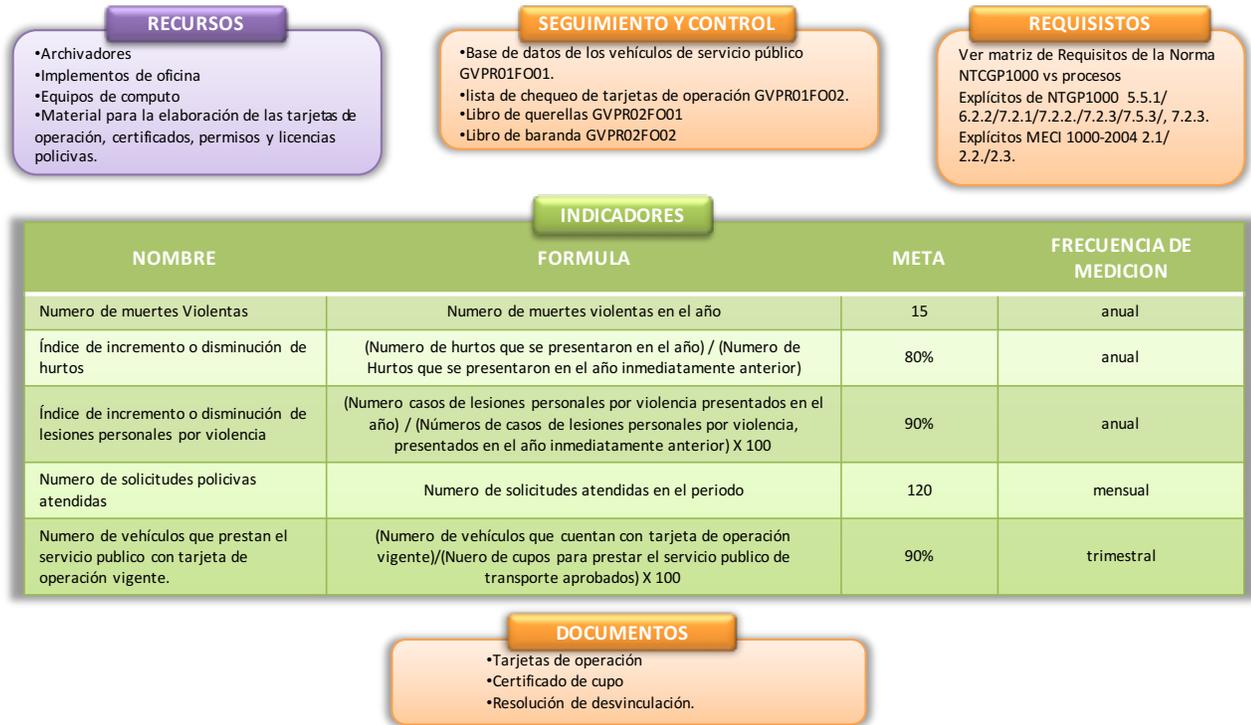
El en proceso de gestión jurídica se presta asesoría a los demás procesos, para garantizar el desarrollo, respuesta y solución por parte de la cabecera municipal, a los derechos de petición interpuestos por las personas naturales o entidades en general, en vista de dar respuesta oportuna y dentro del marco legal aplicable.

7.2.6 GOBIERNO Y CONVIVENCIA CIUDADANA

Figura 7-8 Gobierno y convivencia ciudadana



Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008 para municipios de categoría sexta en la Regional de la Gualiva en Cundinamarca.

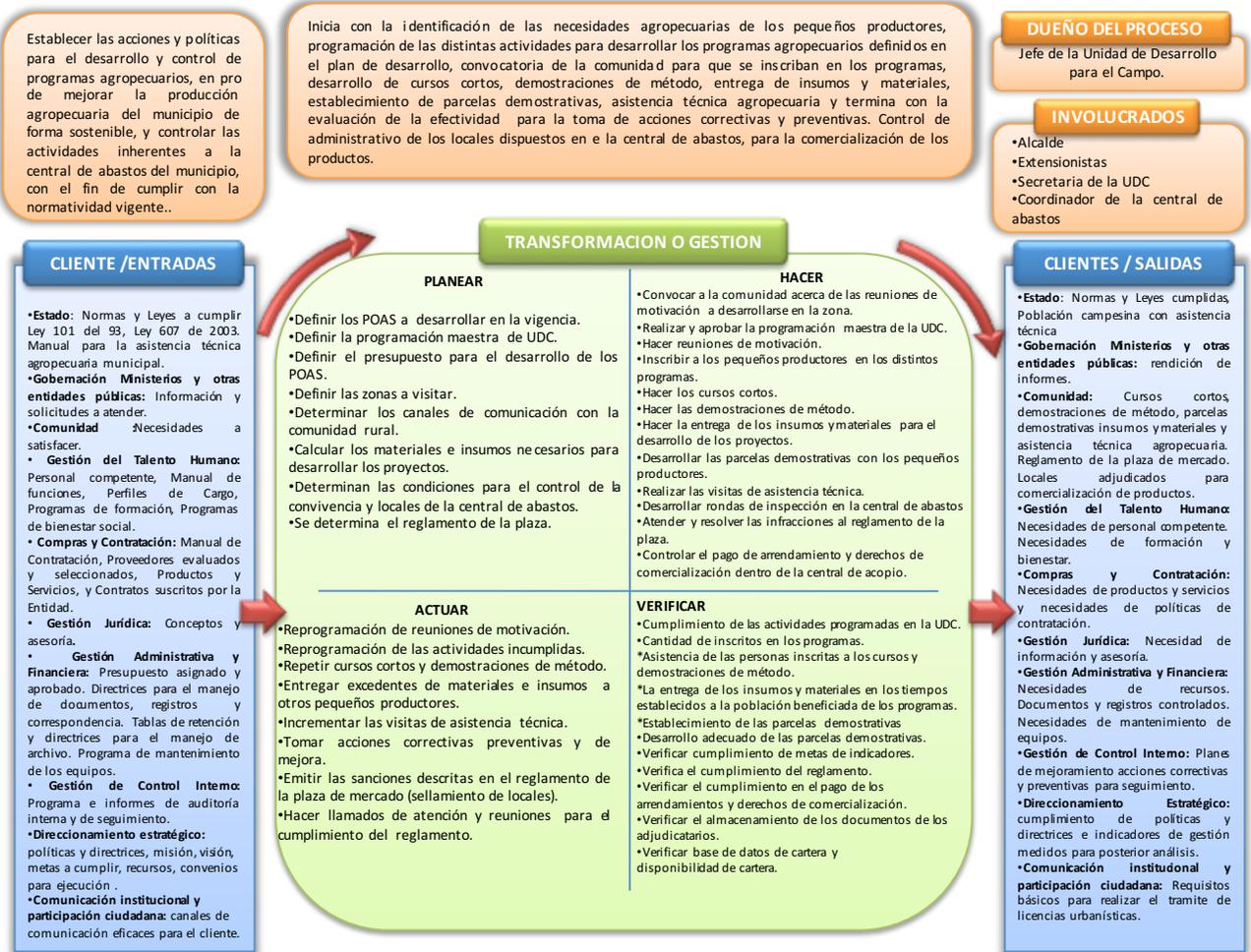


Fuente: Autor del Trabajo de Grado

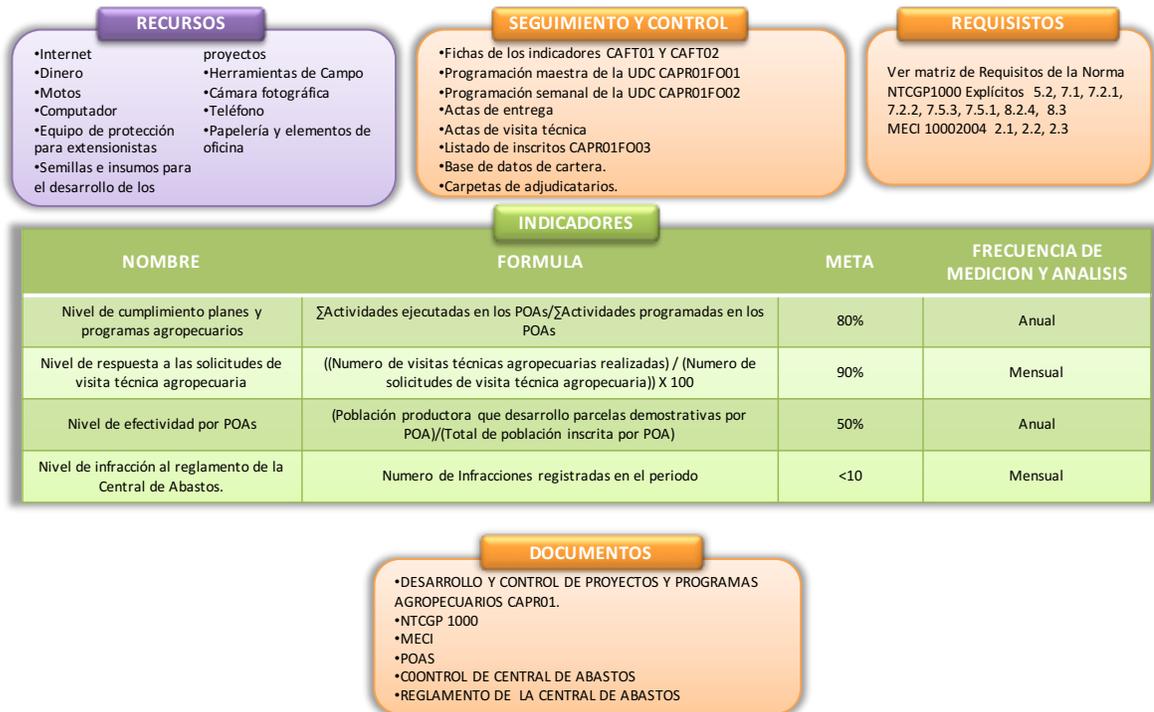
El en proceso de gobierno y convivencia ciudadana se implementan las estrategias y acciones pertinentes a garantizar la seguridad y buena convivencia entre la comunidad del municipio, en búsqueda de mejorar la calidad de vida de los habitantes de la cabecera municipal, además de controlar el servicio de transporte publico municipal.

7.2.7 DESARROLLO AGROPECUARIO

Figura 7-9 Desarrollo agropecuario



Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008 para municipios de categoría sexta en la Regional de la Gualiva en Cundinamarca.

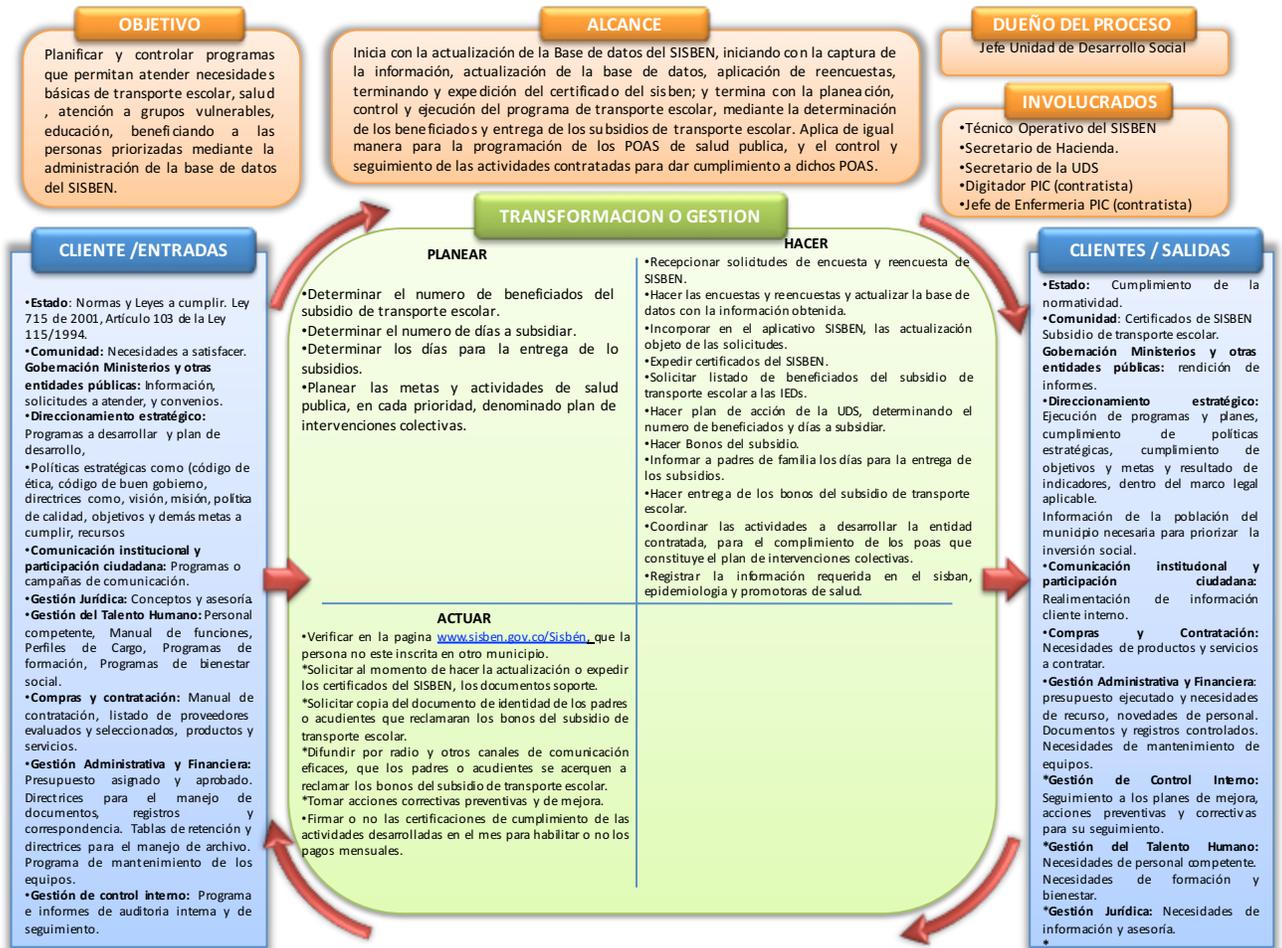


Fuente: Autor del Trabajo de Grado

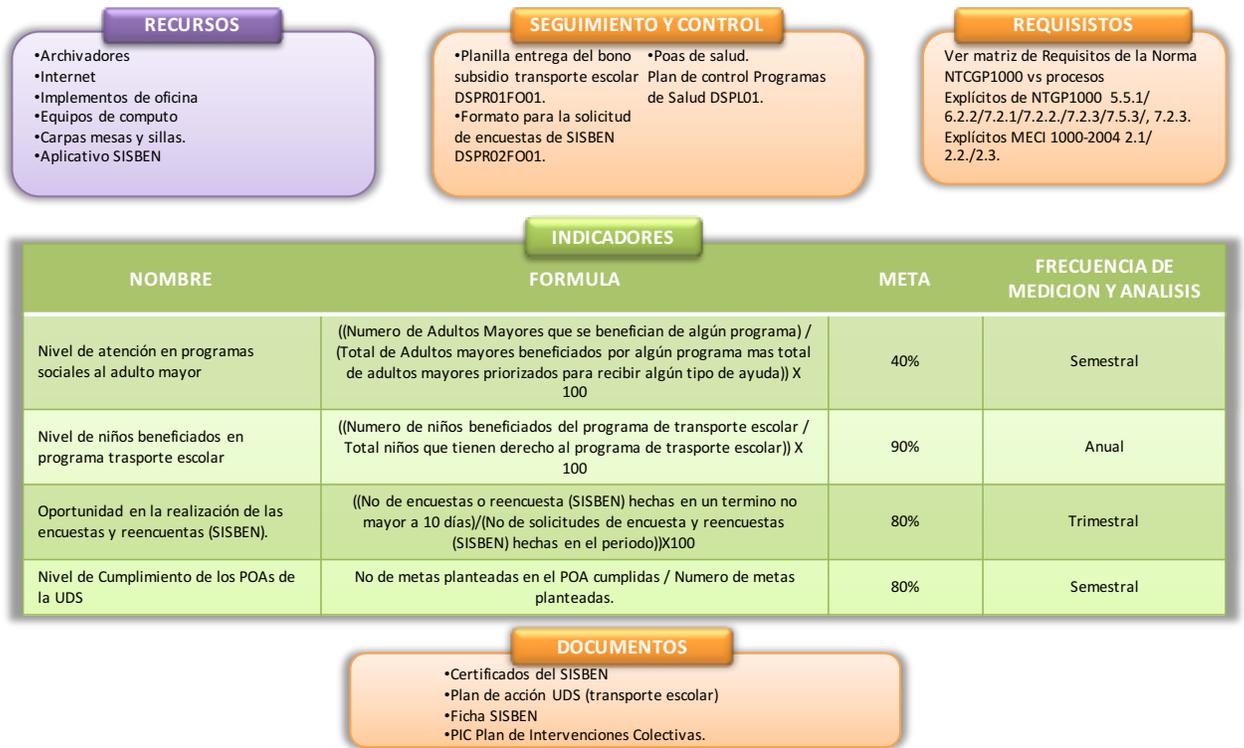
El en proceso de desarrollo agropecuario se establecen las acciones y políticas para el desarrollo y control de programas agropecuarios, en pro de mejorar la producción agropecuaria del municipio de forma sostenible, y controlar las actividades inherentes a la central de abastos del municipio, con el fin de cumplir con la normatividad vigente.

7.2.8 DESARROLLO SOCIAL

Figura 7-10 Desarrollo social



Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008 para municipios de categoría sexta en la Regional de la Gualiva en Cundinamarca.

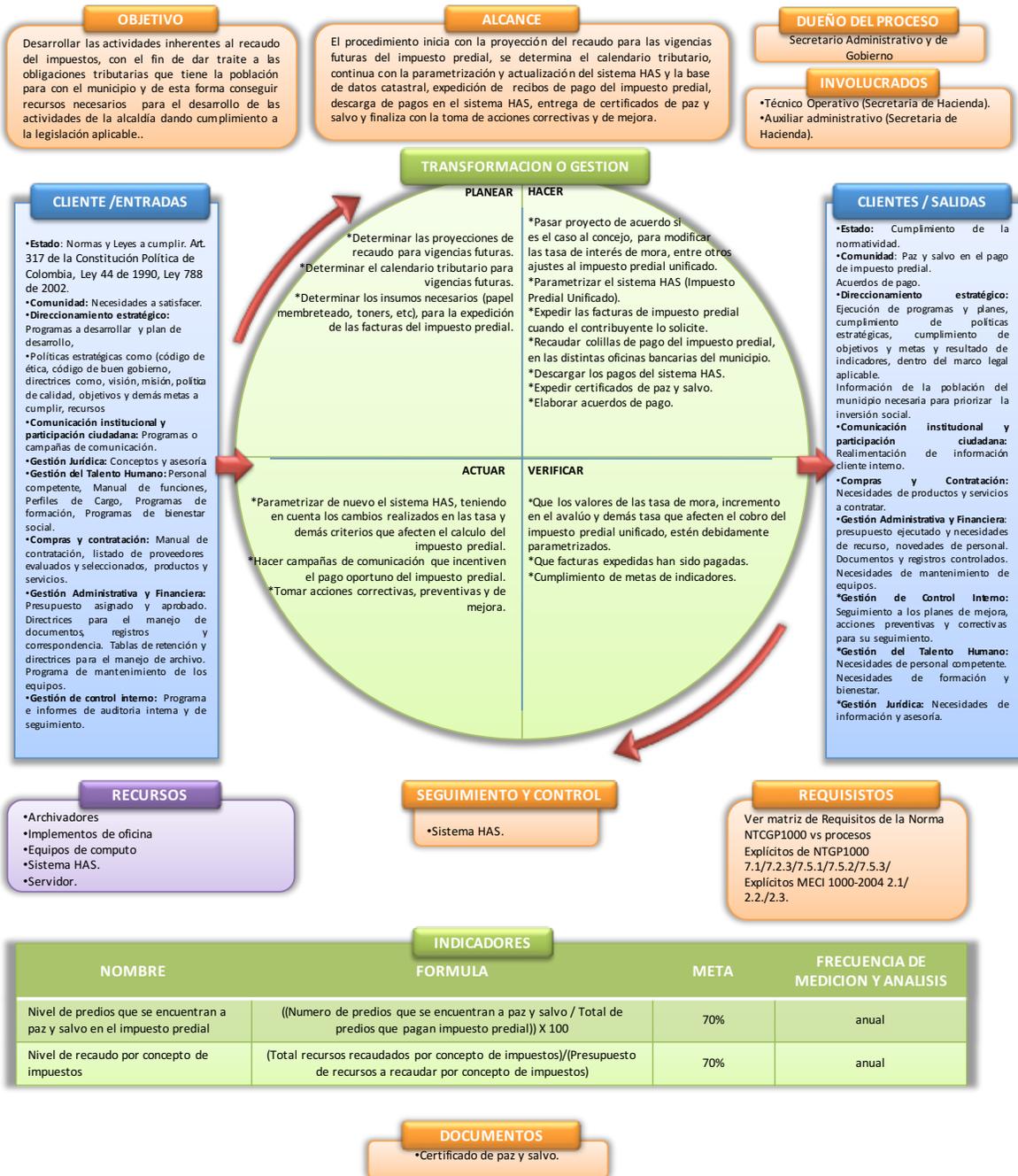


Fuente: Autor del Trabajo de Grado

El en proceso de desarrollo social se planifica y controlan programas que permitan atender necesidades básicas de transporte escolar, salud , atención a grupos vulnerables, educación, beneficiando a las personas priorizadas mediante la administración de la base de datos del SISBEN.

7.2.9 GESTION DEL RECAUDO

Figura 7-11 Gestión del recaudo

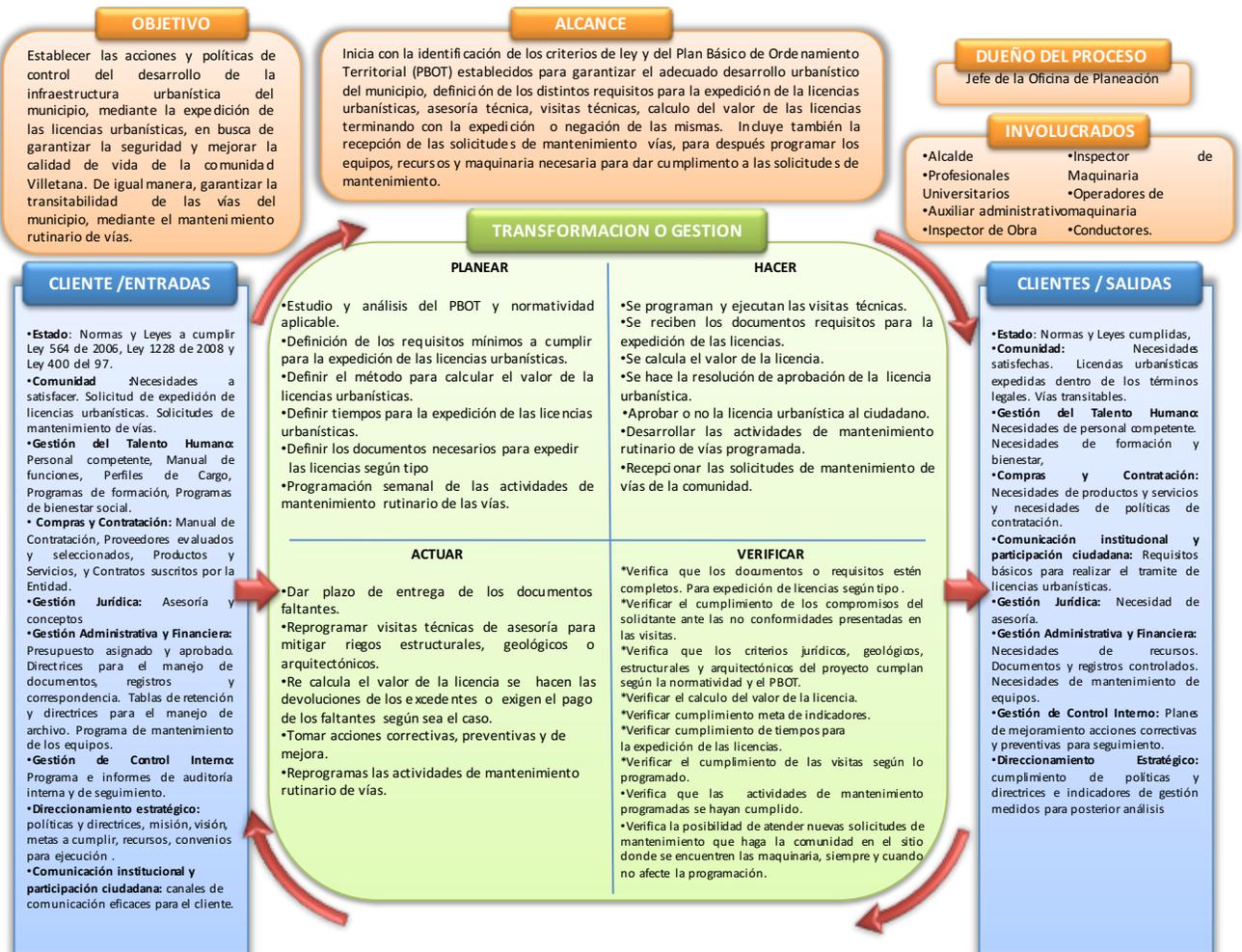


Fuente: Autor del Trabajo de Grado

El en proceso de gestión de recaudo se desarrollan las actividades inherentes al recaudo del impuestos, con el fin de dar traite a las obligaciones tributarias que tiene la población para con el municipio y de esta forma conseguir recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de la alcaldía dando cumplimiento a la legislación aplicable.

7.2.10 PLANEACION E INFRAESTRUCTURA

Figura 7-12 Planeación e infraestructura



Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008 para municipios de categoría sexta en la Regional de la Gualiva en Cundinamarca.

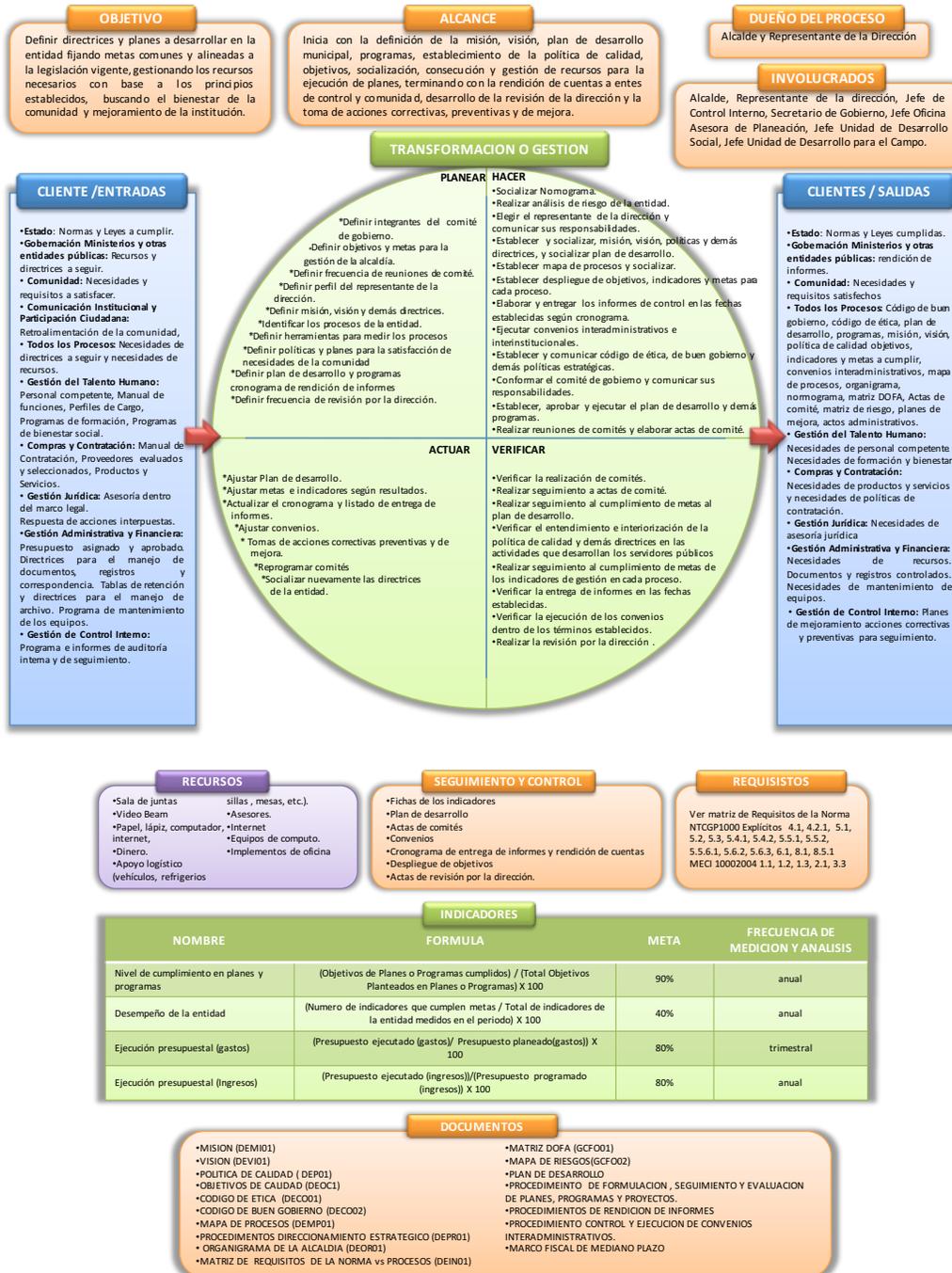


Fuente: Autor del Trabajo de Grado

El en proceso de planeación e infraestructura se establecen las acciones y políticas de control del desarrollo de la infraestructura urbanística del municipio, mediante la expedición de las licencias urbanísticas, en busca de garantizar la seguridad y mejorar la calidad de vida de la comunidad. De igual manera, garantizar la movilidad de las vías del municipio, mediante el mantenimiento rutinario de vías.

7.2.11 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Figura 7-13 Direccionamiento estratégico

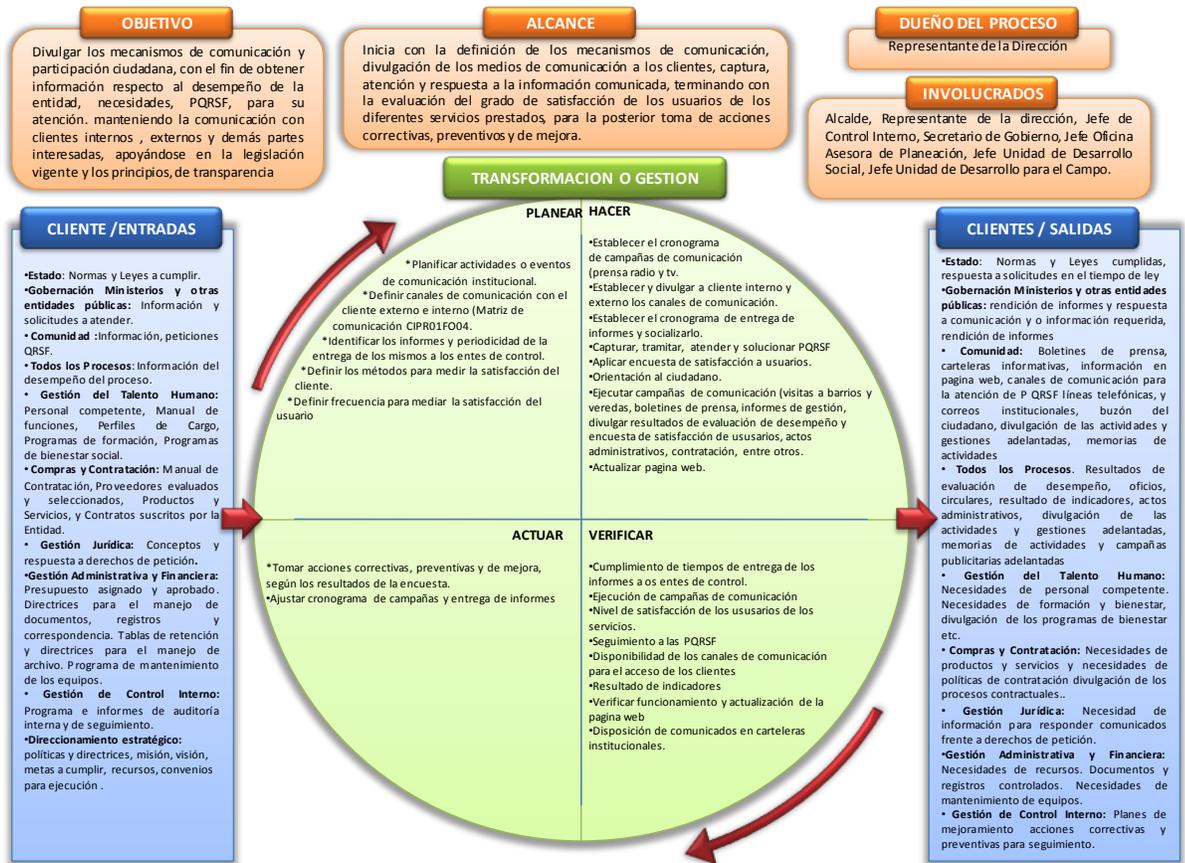


Fuente: Autor del Trabajo de Grado

El en proceso de direccionamiento estratégico se definen directrices y planes a desarrollar en la entidad fijando metas comunes y alineadas a la legislación vigente, gestionando los recursos necesarios con base a los principios establecidos, buscando el bienestar de la comunidad y mejoramiento de la institución.

7.2.12 COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA

Figura 7-14 Comunicación y participación ciudadana



Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008 para municipios de categoría sexta en la Regional de la Gualiva en Cundinamarca.



Fuente: Autor del Trabajo de Grado

El en proceso de comunicación y participación ciudadana se divulgan los mecanismos, con le fin de obtener información respecto al desempeño de la entidad, necesidades, PQRSF para su atención. Manteniendo la comunicación con clientes internos, externos y demás partes interesadas, apoyándose en la legislación vigente y los principios de transparencia.

7.3 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS POR LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y NTC GP 1000:2009

Tabla 7-1 Procedimientos

Item	Procedimientos	Objetivo	Documentos	Ubicación
1	Elaboración y control de documentos y registros	Establecer las actividades necesarias para la elaboración, codificación, revisión, aprobación, control, distribución y seguimiento de todos los documentos que soportan la gestión que realiza la alcaldía, denominados documentos internos, y todos los documentos que son de origen externo; con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en las labores diarias en cada proceso.	<p>Procedimiento control de documentos y registros GFPR04</p> <p>Listado maestro de documentos GDPR01RE01</p> <p>Listado maestro de decretos GDPR01RE02</p> <p>Listado maestro de resoluciones GDPR01RE03</p> <p>Listado maestro de oficios GDPR01RE04</p> <p>Listado maestro de documentos externos GDPR01RE05</p> <p>Registros de actos administrativos x dependencias GDPR01RE06</p> <p>Listado maestro de acuerdos GDPR01RE07</p> <p>Normograma GDPR01FO07</p>	<p>SIG/3-PROCESOS DE APOYO/ GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / PROCEDIMIENTOS /GFPR04</p> <p>SIG/3-PROCESOS DE APOYO/ GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / PROCEDIMIENTOS /GFPR04/FORMATOS</p>
2	Auditorias	Establecer las actividades necesarias para la realización de Auditorías Internas, del sistema de la entidad y seguimientos al cumplimiento de las actividades, procesos,	Procedimiento auditorias internas GCPR01	SIG/ 4-PROCESO DE EVALUACION/PROCEDIMIENTOS/GCPR01

Item	Procedimientos	Objetivo	Documentos	Ubicación
		<p>procedimientos y normatividad vigente por parte de la oficina asesora de control interno, lideradas por el jefe designado a ocupar este rol; como herramienta de retroalimentación del sistema de gestión de la entidad para la posterior toma de acciones correctivas, preventivas, de mejora y decisiones por parte de dueños de proceso y Alcalde, buscando siempre propender por el mantenimiento y mejora de la entidad según planes, proyectos, programas y demás criterios establecidos para la operación.</p>	<p>Programa anual de auditoria GCPR01FO06</p> <p>Formato evaluación de desempeño de auditores GCPR01FO05</p> <p>Formato informe de auditoria GCPR01FO04</p> <p>Formato lista de chequeo GCPR01FO03</p> <p>Formato plan de auditorias GCPR01FO02</p> <p>Formato programa de auditorias GCPR01FO01</p>	<p>SIG/ 4-PROCESO DE EVALUACION/PROCEDIMIENTOS/ GCPR01/FORMATOS</p>
3	Acciones correctivas y Preventivas	<p>Establecer las actividades generales para asegurar la identificación de riesgos, mejoras y problemas en la entidad, para el tratamiento y cierre eficaz asegurando la mitigación o eliminación de los problemas reales o potenciales identificados en la entidad.</p>	<p>Procedimiento acciones correctivas y preventivas GCPR02</p> <p>Matriz de riesgos GCPR02FO02</p> <p>Formato de acciones correctivas y preventivas GCPR02FO01</p>	<p>SIG/ 4-PROCESO DE EVALUACION/PROCEDIMIENTOS/GCPR02</p> <p>SIG/ 4-PROCESO DE EVALUACION/PROCEDIMIENTOS/GCPR02/FORMATOS</p>
4	Producto o servicio no conforme	<p>Establecer los lineamientos necesarios para identificar, controlar, corregir y dar seguimiento a los casos en que se genere un producto o servicio no conforme (PNC/SNC) en cualquiera de</p>	<p>Procedimiento para el manejo de producto y servicio no conforme GFPR05</p>	<p>SIG/3-PROCESOS DE APOYO/ GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / PROCEDIMIENTOS /GFPR05</p>

Item	Procedimientos	Objetivo	Documentos	Ubicación
		los procesos o procedimientos de la cabecera municipal.	Registro producto o servicio no conforme GFPR05FO01	SIG/3-PROCESOS DE APOYO/ GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / PROCEDIMIENTOS /GFPR05/FORMATOS

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Con respecto al objetivo general que buscaba Diseñar un sistema integrado de gestión de calidad , NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 para municipios de categoría sexta en la regional de la Gualiva en Cundinamarca. Se concluye que se desarrollo el diseño y este diseño propuesto es aplicable en la región.

Con respecto al objetivo definir la política, visión, misión y los objetivos del sistema integrado de gestión NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008. Se cumplió parcialmente dado se encuentra enmarcada la región en ellos.

Con respecto al objetivo de elaborar mapa y caracterización de los procesos del sistema integrado de gestión NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008. Se concluye que el mapa y la caracterización propuesto son aplicables en la región dado que la estructura organizacional de los municipios es similar.

Con respecto al objetivo de definir los procedimientos del sistema integrado de gestión NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008. Se cumplió dado que se definieron los procedimientos obligatorios.

Recomendaciones:

Al aplicar el diseño propuesto tener en cuenta que en algunos municipios de la región del Gualiva tienen unidades, dependencia, oficinas, secretarías unidas o separadas según la necesidad de la administración.

Es importante tener en cuenta cuando se va a definir la política, visión, misión y los objetivos el plan de desarrollo del cuatrenio que esta en curso con el fin de alinear el sistema integrado de gestión con las metas-plan.

Al elaborar en mapa y caracterizar los procesos utilizar siempre la estructura organizacional del municipio dado que allí, se puede ver claramente que procesos necesita el sistema integrado de gestión.

Para definir los procedimientos es importante tener en cuenta el manual de funciones que existe en el municipio para evitar que se asuman procedimientos que pueden no existir.

La implementación de un sistema integrado de gestión de calidad para un municipio de categoría sexta en la región del Gualiva en Cundinamarca, debe tener un respaldo total del alcalde municipal, el cual debe asignar un funcionario que conozca los productos o servicios que presta la entidad, así como también los procesos y sus responsables, este funcionario no puede ser el jefe de control interno.

El listado maestro de documentos es una herramienta útil en la implementación de los sistemas integrados de gestión, ya que le permite a los funcionarios ubicar las diferentes herramientas que deben ser utilizadas en cada procesos.

Para un municipio de categoría sexta en la región del Gualiva en Cundinamarca un secretario de despacho fácilmente puede ser el líder de uno o más procesos de sistema integrado de gestión de calidad, debido a la falta de personal y os procesos misionales son claramente definidos por el organigrama del municipio.

Es primordial para la implementación del sistema de gestión integrado de calidad la participación de todos los funcionarios de la administración, ya que en el levantamiento de información, creación de procesos, procedimientos, formatos y los demás documentos, ya que se pueden cometer errores por omisión o por extralimitación.

Es importante hacer actividades de promoción, divulgación y de apropiación del sistema integrado de gestión de calidad para generar compromiso a los funcionarios.

Un municipio de categoría sexta en la región del Gualiva en Cundinamarca, debe apropiar recursos para la capacitación a un grupo de funcionarios en auditorias internas, quienes coordinados por el jefe de control interno deberán realizar evaluaciones, seguimiento y monitoreo permanente a la implementación del sistema de integrado gestión de la calidad.

Bibliografía

NTC GP 1000:2009 INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Norma técnica Colombiana, Sistema de gestión de la calidad para la gestión pública requisitos, Bogotá, 2009.

NTC ISO 9001:2008, INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Norma técnica Colombiana, sistemas de gestión de la calidad requisitos, Bogotá, 2008.

ADMINISTRACION MUNICIPAL DE VILLETA CUNDINAMARCA. Plan de Desarrollo: “Unidos Construyendo Nuestro Futuro”: Villeta: 2012.

ADMINISTRACION MUNICIPAL DE LA VEGA. Plan de Desarrollo: “Un Gobierno Humano Comprometido con Usted”: Vega: 2012.

ADMINISTRACION MUNICIPAL DE NOCAIMA. Plan de Desarrollo: “Trabajando Juntos, Nocaima Gana”: Nocaima: 2012.

ADMINISTRACION MUNICIPAL DE SASAIMA. Plan de Desarrollo : “Sasaima Hay que Vivirla “: Sasaima: 2012.

Abreviaciones

SIG	Sistema integrado de gestión.
NTC	Norma técnica Colombia
GP	Gestión Pública
ISO	International Organization for Standardization
NBI	Necesidades Básicas Insatisfechas
PHVA	Planear, Hacer, Verificar, Actuar

ANEXOS A. PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS PARA EL SIG

PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Misión institucional de la alcaldía	DEMI01
	Visión institucional de la alcaldía	DEVI01
	Mapa de procesos de la alcaldía	DEMC01
	Política de calidad de la alcaldía	DEPC01
	Objetivos de calidad	DEOC01
	Organigrama de la alcaldía	DEMC01
	Código de ética	DECO01
	Caracterización direccionamiento estratégico	DECR01
	Caracterización comunicación y participación ciudadana	CICR01
	Caracterización del proceso de desarrollo agropecuario	CACR01
	Caracterización desarrollo social	DSCR01
	Caracterización planeación e infraestructura	PICR01

	Caracterización gestión del recaudo	GRCR01
	Caracterización gestión del talento humano	THCR01
	Caracterización proceso de compras y contratación	COCR01
	Caracterización gestión jurídica	GJCR01
	Caracterización gestión administrativa y financiera	GFCR01
	Caracterización control interno	GCCR01
	Manual de calidad	DEMC01
	Formato capacitaciones sgc	DEFO01
	Procedimiento de dirección estratégica	DEPR01
	Procedimiento para la elaboración y control de convenios o contratos interadministrativos	DEPR02
	Diseño de planes	DEPR03
	Programa de diseño	DEPR03FO01
	Listado de chequeo de información de entrada para el diseño de planes	DEPR03FO02

	Verificación del plan	DEPR03FO03
	Control de cambios del plan	DEPR03FO04
	Plan para el manejo del riesgo	DEPL01

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA	Caracterización comunicación y participación ciudadana	CICR01
	Procedimiento de participación y comunicación ciudadana	CIPR01
	Cronograma de entrega de informes	CIPR01FO01
	Programación de publicidad y comunicación	CIPR01FO02
	Formato de actividades de comunicación y participación ciudadana	CIPR01FO03
	Matriz de comunicación	CIPR01FO04
	Procedimiento para la generación de actos administrativos (decretos y resoluciones)	CIPR02
	Procedimiento para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, y satisfacción del cliente	CIPR03
	Formato de control de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	CIPR03FO01

	Formato de control de respuestas de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	CIPR03FO2
--	--	-----------

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

GOBIERNO Y CONVIVENCIA CIUDADANA	Caracterización del proceso de gobierno y convivencia ciudadana	GVCR01
	Procedimiento para la expedición y renovación de tarjetas de operación para vehículos de transporte público	GVPR01
	Base de datos de los vehículos de servicio público	GVPR01FO01
	Lista de chequeo de tarjetas de operación	GVPR01FO02
	Libro de tarjetas de operación	GVPR01FO03
	Procedimientos de inspección de policía	GVPR02
	Libro radicado de querellas	GVPR02FO01
	Libro de baranda	GVPR02FO02
	Formato de manejo y distribución de combustible líquidos derivados del petróleo estaciones de servicio	GVPR02FO03
	Formato de manejo y distribución de combustible líquidos derivados del petróleo estaciones de servicio	GVPROFO04

	Procedimiento comisaria de familia	GVPR03
	Formato de consentimiento informado proceso de valoración psicológica	GVPR03FO01
	Formato consentimiento informado proceso de valoración psicológica mayor de edad	GVPRO3FO02
	Formato solicitud de cuota alimentaria	GVPR03FO03
	Boleta de citación	GVPR03FO04
	Formato medida de protección	GVPR03F005
	Formato visita domiciliaria	GVPRO3F006
	Boleta de citación rug	GVPR03F007

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

DESARROLLO AGROPECUARI O	Caracterización	CACR01
	Desarrollo y control de proyectos y programas agropecuarios	CAPR01

	Programación maestra de la udc	CAPR01FO01
	Programación semanal de la udc	CAPR01FO02
	Listado de inscritos	CAPR01FO03
	Listado de asistencia	CAPR01FO04
	Solicitud de visitas técnicas	CAPR01FO05
	Registro de no conformidades internas para identificar oportunidades de mejora	CAPR01FO06
	Parcelas demostrativas	CAPR01FO07
	Libro de usuarios	CAPR01FO08
	Plan operativo anual agropecuario poa	M-PDD-FR-004
	Procedimiento para el control de la central de abastos	CAPR02
	Base de datos de cartera central de abastos	CAPR02FO01

	Minuta central de abastos	CAPR02FO02
--	---------------------------	------------

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

DESARROLLO SOCIAL	Caracterización del proceso de desarrollo social	DSCR01
	Transporte escolar	DSPR01
	Planilla entrega del bono subsidio transporte escolar	DSPR01FO01
	Procedimiento para la actualización de la base de datos del sisen	DSPR02
	Formato para la solicitud de encuestas de sisen	DSPR02FO01
	Libro de salidas de encuestas a realizar	DSPR02FO02
	Plan de control programas de salud	DSPL01
	Formato de visitas fallidas	DSPLO1FO1
	Informe mensual de actividades	DSPLO1FO2
	Cronograma mensual de actividades promotoras	DSPLO1FO3

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	Caracterización del proceso de planeación e infraestructura	PICR01
------------------------------	---	--------

	Procedimiento para la expedición de licencias urbanísticas	PIPR01
	Solicitud visita técnica	PIPR01FO01
	Acta de visita	PIPR01FO03
	Listado de requisitos de licencias de construcción	PIPR01FO04
	Memorando de liquidación	PIPR01FO06
	Libro radicado de licencias	PIPR01FO07
	Libro de inscripción de profesionales	PIPR01FO08
	Listado de requisitos de licencias de parcelación	PIPR01FO09
	Listado de requisitos de licencia subdivisión	PIPR01FO17
	Listado de requisitos de licencias urbanísticas	PIPR01FO10
	Listado de requisitos de licencias de depósito de material estéril	PIPR01FO11
	Formato acta única de observaciones	PIPR01F012
	Registro de actividades por vehículo	PIIN01RE03
	Ficha técnica de indicadores	PIFT01
	Ficha técnica de indicadores	PIFT02
	Ficha técnica de indicadores	PIFT03

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

GESTION DEL RECAUDO	Caracterización del procedimiento de gestión del recaudo	GRCR01
	Procedimiento para la liquidación del impuesto predial	GRPR01
	Control resoluciones parametrizadas del igac	GRPR01FO01
	Ficha técnica de indicadores	GRFT01
	Ficha técnica de indicadores	GRFT02

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

GESTION DEL TALENTO HUMANO	Caracterización de proceso de gestión del talento humano	THCR01
	Ficha técnica de indicadores de gestión del talento humano	THFT01
	Ficha técnica de indicadores de gestión del talento humano	THFT02
	Ficha técnica de indicadores de gestión del talento humano	THFT03
	Ficha técnica de indicadores de gestión del talento humano	THFT04
	Vinculación, evaluación y retiro del servicio del recurso humano	THPR01
	Formato de evidencias y requisitos	THPR01FO01
	Formato de evidencia de pruebas y entrevista	THPR01FO02
	Formato evidencia de inducción	THPR01FO03
	Formato plan estratégico de bienestar social	THPR01FO04
	Procedimiento formación de personal	THPR02
	Formato de asistencia a capacitaciones	THPR02FO01

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

AS Y C O N T R	Caracterización proceso de compras y contratación	COCR01
----------------	---	--------

	Procedimiento de compras y contratación	COPR01
	Hoja de ruta proceso de contratación	COPR01FO01
	Formato estudios previos	COPR01FO02
	Formato de evaluación de proveedores	COPR01FO03
	Directorio de proveedores	COPR01FO05
	Formato de reevaluación de proveedores	COPR01FO06
	Formato acta de inicio	COPR01FO08
	Formato acta de liquidación	COPR01FO09
	Control de numeración de procesos	COPR01FO12
	Entradas y salidas de elementos de almacén	COPR02
	Formato de necesidades de almacén	COPR02FO01
	Control de existencias en almacén	COPR02FO02
	Ficha técnica de indicadores de gestión de compras	COFT01

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

GESTION JURIDICA	Caracterización proceso de gestión jurídica	GJCR01
	Procedimiento para el tramite y control de derechos de petición	GJPR01

	Listado de control de derechos de petición	GJPR01FO01
	O	GJPR01FO02
	Ficha técnica de indicadores de gestión jurídica	GJFT01

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

GESTION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Caracterización del proceso de gestión financiera y administrativa	GFPR01
	Procedimiento de pago a terceros	GFPR01
	Procedimiento de caja menor	GFPR02
	Formato de disponibilidad de caja menor	GFPR02FO01
	Procedimiento de control de documentos y registros	GFPR04
	Listado maestro de documentos	GDPR01RE01
	Listado maestro de decretos	GDPR01RE02
	Listado maestro de resoluciones	GDPR01RE03
	Listado maestro de documentos externos	GDPR01RES05
	Listado maestro de oficios	GDPR01RE04
	Registro de actos administrativos por dependencia	GDPR01RE06

	Normograma	GDPR01FO07
	Listado maestro de acuerdos	GFPR04RE07
	Procedimiento para el tramite de correspondencia interna y externa	GDPR03
	Control de correspondencia	GDPR03RE01
	Formato de control de correspondencia	GDPRO03FO02
		GDPR03FO01
	Planilla de traslado de correspondencia	GDPR03RE02
	Planilla control de correspondencia	GDPR03RE01
	Planilla correspondencia enviada	GDPR03RE03
	Mantenimiento	FAPR01
	Inventario de infraestructura y equipos	FAPR01FO01
	Historial de mantenimiento	FAPR01FO02
	Formato de control de mantenimiento	FAPR01FO03
	Lista de chequeo de espacios de trabajo	FAPR01FO04
	Formato de programa de mantenimiento preventivo	FAPR01FO05
	Plan metrológico	FAPR01FO06
	Ficha técnica de indicadores de gestión del talento humano	GFFT03
	Ficha técnica de indicadores de gestión del talento humano	GFFT04
	Ficha técnica de indicadores de gestión del talento humano	GFFT05
	Ficha técnica de indicadores de gestión del talento humano	GFFT06

	Tabla de retención documental	GFPR07FO01
	Procedimiento de producto no conforme	GFPRO5
	Formato de registro de producto o servicio no conforme	GFPR05FO01
	Procedimiento de mantenimiento a la infraestructura	FAPRO01

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

GESTION DEL CONTROL INTERNO	Caracterización del proceso de gestión del control interno	GCCR01
	Procedimiento de auditoria interna	GCPR01
	Formato programa de auditorias	GCPR01FO01
	Formato plan de auditorias	GCPR01FO02
	Lista de chequeo	GCPR01FO03
	Formato de informe de auditoria	GCPR01FO04
	Formato evaluación de desempeño de auditores	GCPR01FO05
	Programa anual de auditoria	GCPR01FO06
	Procedimiento de gestión del riesgo y planes de acción correctivos preventivos y de mejora	GCPR02
	Formato de acciones correctivas y preventivas	GCPR02FO01
	Matriz de riesgos	GCPR02FO02
	Ficha técnica de indicadores de gestión del talento humano	GCFT01
	Ficha técnica de indicadores de gestión del talento humano	GCFT02

Fuente: Autor del Trabajo de Grado

ANEXOS B. INDICADORES PARA EL SIG

DIRECCIONAM ENTO ESTRATEGICO	Ficha técnica de indicadores	DEFT05
COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA	Ficha técnica de indicadores	CIFT01
	Ficha técnica de indicadores	CIFT02
	Ficha técnica de indicadores	CIFT03
GOBIERNO Y CONVIVENCIA CIUDADANA	Ficha técnica de indicadores gobierno y convivencia ciudadana	GVFT01
	Ficha técnica de indicadores gobierno y convivencia ciudadana	GVFT02
	Ficha técnica de indicadores gobierno y convivencia ciudadana	GVFT03
	Ficha técnica de indicadores gobierno y convivencia ciudadana	GVFT04
DESAR ROLLO AGROP ECUAR IO	Ficha técnica de indicadores	CAFT01

	Ficha técnica de indicadores	CAFT02
	Ficha técnica de indicadores	CAFT03
	Ficha técnica de indicadores	CAFT04
	Ficha técnica de indicadores	CAFT05
DESARROLLO SOCIAL	Ficha técnica de indicadores	DSFT01
	Ficha técnica de indicadores	DSFT02
	Ficha técnica de indicadores	DSFT03

Fuente: Autor del Trabajo de Grado