


COPIA NO CONTROLADA

	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p> <p>MA-GC-01</p>	Versión: 6
		Fecha: 01-04-2015
		Página 1 de 31


MANUAL DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009

Honorable Concejo Municipal de Yumbo



Ejerciendo el Control Político con Calidad


COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión: 6
		Fecha: 01-04-2015
		Página 2 de 31

CONTENIDO


	Pág.
OBJETO	7
1. CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
2. INFORMACION INSTITUCIONAL	8
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	8
2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL VIGENTE A 2010	9
2.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	10
2.3.1 Misión	10
2.3.2. Visión	10
2.3.3 Principios Gerenciales y Valores Institucionales	10
2.3.4 Valores Institucionales	11
2.3.5. Slogan de Gobierno	12
3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
3.1.1 Diseño y Desarrollo (Numeral 7.3)	13
3.1.2 Control de los equipos de seguimiento y de medición (Numeral 7.6)	13
3.1.3 Validación de los procesos y de la prestación del servicio Numeral 7.5.2).	13
3.2 REQUISITOS DEL CLIENTE	13
3.3 POLÍTICA DE CALIDAD	14

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 3 de 31	


3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD	14
3.5 ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN DEL SGC Y MECI	15
3.5.1 Acto Administrativo de Conformación de Grupos SGC Y MECI	15
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
4.1 REQUISITOS GENERALES DE LA NORMA NTCGP 1000	16
4.1.1 Procesos Estratégicos	16
4.1.2 Procesos Misionales	16
4.1.3 Procesos de apoyo	16
4.1.4 Mapa de Procesos	17
4.1.5. Propósitos de cada proceso	17
4.1.5.1 Gestión de Direccionamiento Estratégico	17
4.1.5.2. Gestión de Control y Evaluación	17
4.1.5.3. Gestión de Comunicación y Divulgación Pública.	18
4.1.5.4. Gestión de Acuerdos	18
4.1.5.5 Gestión de Control Político	18
4.1.5.6 Gestión Económica y Financiera	18
4.1.5.7 Gestión Documental y de Archivo	18
4.1.5.8 Gestión de Bienes, Servicios y Tecnología	18
4.1.5.9 Gestión Jurídica	18
4.1.5.10 Gestión Administrativa y del Talento Humano	19

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 4 de 31	


4.1.6 Estructura de la documentación	19
4.1.7 Identificación y Administración de Riesgos	19
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	20
5.1 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO: MANUAL DE POLÍTICAS GERENCIALES	20
5.2 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.	20
5.3 COMPROMISO CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	21
5.4 POLÍTICA DE CALIDAD	21
5.5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	21
5.6 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	22
5.7 REPRESENTANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO EN EL CONCEJO MUNICIPAL DE YUMBO	22
5.8 COMUNICACIÓN INTERNA	23
6. GESTION DE LOS RECURSOS	24
6.1 GENERALIDADES	24
6.3 INFRAESTRUCTURA	24
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	25
7. REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO	25
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	25

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 5 de 31	


7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	26
7.2.1/2 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio/ Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	26
7.2.3 Comunicación con el usuario y beneficiario	26
7.4 COMPRAS	26
7.4.1 Proceso Gestión de Bienes, Servicios y Tecnología	26
7.4.2 INFORMACIÓN DE COMPRAS	27
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios	27
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	27
7.5.1 Control de la producción de los bienes y de la prestación del servicio	27
7.5.3 Identificación y trazabilidad	27
7.5.4 Propiedad del Usuario o Beneficiario	28
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio	28
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	28
8.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	29
8.1.1 Satisfacción del Usuario o beneficiario (COMUNIDAD).	29
8.1.2 Encuesta a la administración Municipal y entes descentralizados	29
8.1.3 Auditoría Interna	29
8.1.4 Seguimiento y Medición de los Procesos	29
8.1.5 Seguimiento y Medición del producto y/o servicios	30

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 6 de 31	

8.2 CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME	30
8.3 ANÁLISIS DE LOS DATOS	30
8.4 MEJORA	31
8.4.1 Mejora Continua	31
8.4.2 Acción Correctiva y Preventiva	31

COPIA NO CONTROLADA

 <p>1536 YUMBO 1864</p> <p>Concejo Municipal De Yumbo</p>	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 7 de 31	

OBJETO

El presente Manual de Calidad, busca presentar de forma clara y coherente, el Sistema Integrado de Gestión, fundamentado en el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, los cuales están soportados en el Modelo Operativo por Procesos del Concejo Municipal de Yumbo, con estándares de calidad que aseguran la realización de los bienes y la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma.

El Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) del Concejo Municipal de Yumbo, se encuentra estructurado conforme a los requisitos de calidad planteados en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 los cuales son compatibles con los estándares internacionales definidos en las Normas ISO 9001:2008. En el presente documento se realiza la descripción de nuestro compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos de calidad.

1. CONTROL DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


Revisión. El Manual de Gestión de la Calidad debe ser revisado por el Equipo de Calidad de acuerdo a las directrices establecidas en el procedimiento de control de documentos.

Aprobación. El Manual de Gestión de la Calidad debe ser aprobado por la Secretaria General del Concejo Municipal de Yumbo, de acuerdo a las directrices establecidas en el procedimiento de control de documentos.

Actualización. El Manual de Gestión de la Calidad debe ser actualizado por el equipo de calidad, con previa aprobación de la Secretaria General de la solicitud de modificación, de acuerdo a las directrices establecidas en el procedimiento de control de documentos.

Distribución. Una vez aprobado el Manual de Gestión de la Calidad o actualizada una versión del mismo, éste debe ser difundido y quedar disponible para la consulta de todos los servidores públicos con responsabilidades en los procesos que se encuentren dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del Concejo Municipal de Yumbo, de acuerdo las directrices establecidas en el procedimiento de control de documentos.

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	6
	MA-GC-01	Fecha:	01-04-2015
		Página 8 de 31	

2. INFORMACION INSTITUCIONAL

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

El Concejo Municipal de Yumbo es una corporación administrativa de elección popular, compuesta por quince (15) cabildantes elegidos para un periodo de cuatro años y cuyo funcionamiento tiene como eje rector la participación democrática de la comunidad.

Esta organizado en tres comisiones con cinco concejales cada una. Cada comisión tiene una presidencia, una vicepresidencia y un secretario nombrado por la Mesa Directiva de la Corporación.

En el inicio de la república la administración de Yumbo dependía del Cantón de Cali donde existía un Concejo Municipal del Cantón.

En 1834, por Ley del 19 de mayo del mismo año, Yumbo pasó a ser distrito parroquial con un Concejo Comunal que le permitía cierta autonomía al distrito; el cual seguía bajo la tutela del Concejo Municipal del Cantón de Cali.

En 1842, en atención a la Ley del 21 de junio y al Decreto del 2 de septiembre, se establecen los Cabildos que reemplazaron los Concejos Comunales. Este Cabildo obtuvo la modalidad de Cabildo Ordinario y Cabildo Abierto. Funcionaron hasta el 31 de diciembre de 1849, por mandato de la Ley del 30 de mayo del mismo año.


Paralelo a las predichas células administrativas – legislativas (Concejo Municipal del Cantón de Cali, Concejo Comunal y Cabildos) funcionó en Yumbo desde antes de 1820 hasta el 23 de diciembre de 1821 el pequeño Cabildo que administraba la tierra de los yumboños descendientes de los aborígenes.

A partir del 1 de enero de 1850 se establece el Cabildo Parroquial compuesto por tres vocales, por ser la población de Yumbo no superior a dos mil habitantes. El periodo de éste Cabildo fue de un año. Sus integrantes fueron los primeros electos en elección popular: Manuel María Buenaventura (Hacienda la Estancia), Pedro Ignacio Vergara (Hacienda de San Marcos) y Rafael Nieva (Hacienda de Bermejál).

El 19 de diciembre de 1850 se efectúa escrutinio para el Cabildo Parroquial del año 1851. Elegidos: Juan Antonio Caicedo, Rafael Nieva y Luis H. López.

El 1 de enero de 1854, por atribución dada en la Constitución Municipal de la Provincia de Buenaventura a la que pertenecía Yumbo, el Cabildo elige a Francisco Antonio Cuero como alcalde municipal y a Manuel María Cuero como alcalde suplente.

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: 6
	MA-GC-01	Fecha: 01-04-2015
		Página 9 de 31

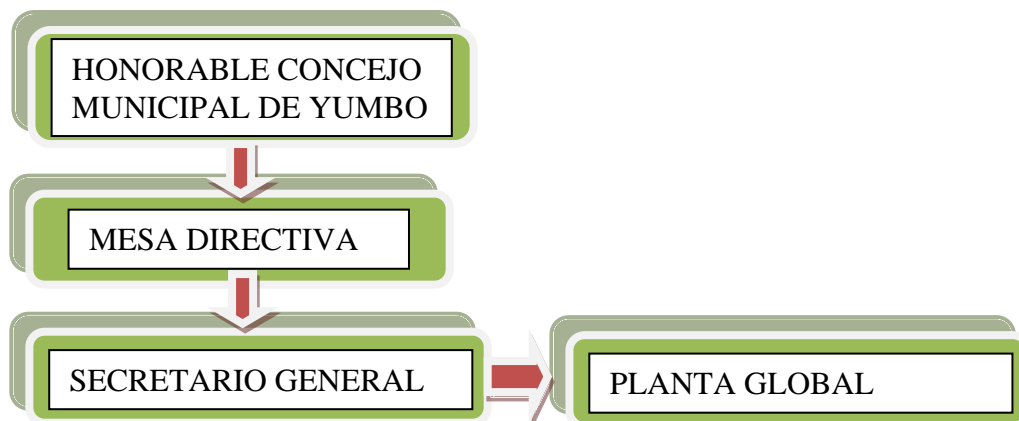
La Constitución Municipal de la Provincia de Buenaventura, expedida el 1 de noviembre de 1854, también creó el Cabildo General que vino a cumplir las mismas funciones de los Cabildos Abiertos.

El Cabildo Parroquial de Yumbo desaparece en 1858 por que la asamblea Constituyente del Estado del Cauca (Cuando la República Federal de Colombia) determinó que los Cabildos solo serían para las poblaciones importantes (Popayán, Pasto, Cali, Cartago) y en las demás aldeas habrían Asambleas conformadas por el cura párroco y padres de familias con propiedad raíz. Los acuerdos que emanarán serían ad referéndum del Gobernador.


En 1863 se da una nueva Constitución y el Departamento del cauca queda dividido en 16 municipios siendo uno de ellos Cali. La Corporación legislativa de Cali (Municipalidad) expide la Ordenanza 1 del 9 de enero de 1864 que dividió territorialmente al municipio en distritos o secciones: Cali, Rosario (Jamundí), Juntas (Dagua), Pavas, Yumbo, Vije y Yotoco. Cada distrito tenía Alcalde, Procurador, Juez y Tesorero. Se estableció un consejo administrativo conformado por el Alcalde, el Procurador y tres (3) padres de familia. El primero nombrado por el Jefe Municipal de Cali y los restantes por la municipalidad de Cali.

Años después este Consejo Administrativo sería reemplazado por el Cabildo y en tal situación estaba Yumbo cuando llegó a la nueva Constitución de 1886.

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL VIGENTE A 2010



COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 10 de 31	

2.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO


2.3.1 Misión. “Como corporación administrativa le corresponde velar por el fortalecimiento de la participación ciudadana, a fin de hacer parte del desarrollo integral y equitativo de los habitantes del municipio de Yumbo, ejerciendo control político y cumpliendo los mandatos constitucionales y legales con el compromiso ético, activo e integral de los servidores públicos que lo conforman”

2.3.2. Visión. “El Concejo Municipal de Yumbo proyecta ser la mejor corporación administrativa pública del país, logrando promoviendo y coadyuvando a la administración central a generar una mejor calidad de vida de los habitantes del municipio de Yumbo, supeditando los intereses particular al interés general, respetando la dignidad humana, la diversidad de ideas y la pluralidad de culturas”.

2.3.3 Principios Gerenciales y Valores Institucionales. Los Principios Gerenciales son las normas internas establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno sobre la forma correcta como debemos cumplir el Sistema Integrado de Gestión, en el cual el eje principal es el Ciudadano como directo beneficiario y receptor de la función pública.

- Enfoque al Usuario. El ciudadano es el eje de la función pública. El ser humano es el centro del Desarrollo.
- Liderazgo.
- Fomento a la participación del personal. El capital más valioso de la entidad es su Talento Humano
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque del Sistema para la Gestión
- Mejora Continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- Cooperación, articulación y cooperación

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Concejo Municipal De Yumbo</p>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 11 de 31	


- **Transparencia.** Relación clara y transparente con los ciudadanos. Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión
- Autorregulación
- Autogestión
- Autocontrol

2.3.4 Valores Institucionales. Por Valores se entiende aquella forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión del Concejo Municipal de Yumbo relacionados a continuación, son los definidos en la Declaración de Principios y Valores Éticos:

- **Compromiso:** Es la capacidad de alinearse y tomar como propios los proyectos y propósitos institucionales.
- **Honestidad:** Es la más grande virtud y un principio rector que mueve al hombre a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todo y cada uno de los actos de la vida y evidenciada en actuaciones claras y transparentes.
- **Transparencia:** La transparencia en la función pública se evidencia a través de garantizar el derecho de todos los ciudadanos a conocer información propia de la actividad de la institución, observando claridad en su trabajo y accesibilidad con quien tengan interés jurídico y legítimo en los asuntos de su competencia, brindando información comprensible y verificable.
- **Responsabilidad:** Es la obligación moral y la disposición de responder siempre eficaz y honestamente con las tareas, obligaciones y compromisos asignados, aportando lo mejor de sí mismo. Ser responsable implica capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de sus actuaciones y omisiones.
- **Calidad:** La Calidad es una filosofía de trabajo, consistente en desempeñar bien las funciones, actividades y tareas asignadas de manera que satisfagan permanentemente las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. Con el propósito de generar confianza y que al ciudadano se le considere el eje principal de la Gestión del Concejo para la prestación de servicios, nuestros procesos estarán orientados hacia el mejoramiento integral de la calidad de vida de nuestros usuarios y beneficiarios y a incrementar su nivel de satisfacción.

COPIA NO CONTROLADA


	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	6
	MA-GC-01	Fecha:	01-04-2015
		Página 12 de 31	

- **Confianza:** Es la proyección de la credibilidad en el actuar, se materializa en acciones consistentes entre lo que se dice y lo que se hace.
- **Lealtad:** Es el compromiso que tenemos a defender lo que creemos y en quien creemos; es ser fiel y firme en pensamiento, palabra y obra con una institución que ha depositado su confianza en nosotros.
- **Respeto:** Es el valor fundamental para la convivencia social, implica aceptar que todos somos diferentes y únicos, es aceptar al otro, reconocer y no vulnerara sus derechos; también incorpora el aprecio por el entorno o medio ambiente, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.
- **Voluntad de Servicio:** Es la disposición para cumplir las funciones asignadas como servidores públicos con toda la atención y esmero, privilegiando el interés general sobre el particular, proyectando el trabajo cotidiano hacia la eficiencia y eficacia del servicio que prestamos a la ciudadanía, fin último y razón de ser de las entidades públicas.
- **Solidaridad y Cooperación:** Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración.

2.3.5. Slogan de Gobierno

“Hacemos las cosas bien”

COPIA NO CONTROLADA

 Concejo Municipal De Yumbo	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 13 de 31	

3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Realización del Control Político a la administración Municipal, entes descentralizados y el estudio y aprobación de proyectos de acuerdo.

Los siguientes numerales de la Norma NTCGP 1000:2009 no aplican al Concejo Municipal de Yumbo, por lo tanto se excluyen:

3.1.1 Diseño y Desarrollo (Numeral 7.3). Dadas las características de los servicios y procesos establecidos en el Concejo Municipal de Yumbo, no se incluye el diseño de productos y servicios, por lo tanto, este requisito de la norma no aplica al Sistema de Gestión de la Calidad.

Los servicios y las actividades involucradas en los procesos del Concejo Municipal de Yumbo, obedecen al cumplimiento de la normatividad vigente, a prácticas y metodologías ya aprobadas.

3.1.2 Control de los equipos de seguimiento y de medición (Numeral 7.6). Se excluye porque el seguimiento y la medición que se realiza al servicio no requieren de equipo de control o medición alguna y mucho menos con precisión que a su vez exija calibración.


Estas exclusiones no afecta 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.

3.1.3 Validación de los procesos y de la prestación del servicio Numeral 7.5.2). Se excluye porque los productos y/o servicios resultantes se pueden verificar mediante el seguimiento y la medición durante y posterior a su ejecución.

3.2 REQUISITOS DEL CLIENTE. Se consideran los siguientes requisitos del cliente:

- Buena atención
- Buen Servicio

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	6
	MA-GC-01	Fecha:	01-04-2015
			Página 14 de 31

- Entrega oportuna de acuerdos, actas en medio físico y magnético, resoluciones antes de cortes
- Eficiente, eficaz y efectivo control político a la administración municipal
- Atender oportunamente los derechos de petición
- Dar trámite oportuno dentro de la normatividad legal a los proyectos de acuerdo
- Respuesta veraz y oportuna de los requerimientos de la administración y las instituciones alterna

3.3 POLÍTICA DE CALIDAD


Con el propósito de generar confianza y que al ciudadano, se le considere el eje principal de la Gestión del Concejo Municipal de Yumbo para la prestación de los bienes, obras y servicios, nuestros Procesos estarán orientados hacia el mejoramiento integral de la calidad de vida de nuestros usuarios y beneficiarios y a incrementar su nivel de satisfacción. Para su logro:

“El Concejo Municipal de Yumbo se compromete a estudiar y aprobar proyectos de acuerdo, ejercer control político y propiciar la participación ciudadana dentro del marco de la constitución y la Ley, contando con canales de comunicación adecuados, personal competente y servidores públicos íntegros, en función del mejoramiento continuo de los procesos con el fin de lograr el desarrollo integral y equitativo de los habitantes del Municipio de Yumbo”

3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Para la definición de los objetivos de calidad se tuvo en cuenta la Política de Calidad y se consideraron los problemas de mayor incidencia en el desempeño del Concejo Municipal de Yumbo; teniendo en cuenta que para su logro pudieran desarrollarse acciones de mejora desde los diferentes procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Concejo Municipal De Yumbo</p>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 15 de 31	

Los objetivos de calidad a nivel institucional son los siguientes:

- Aprobar proyectos de Acuerdos que redunden en beneficio de la Comunidad.
- Ejercer un eficaz Control Político a la Administración Municipal.
- Aumentar la competencia del personal.
- Mejorar continuamente los procesos
- Fomentar espacios de participación ciudadana.


3.5 ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN DEL SGC Y MECI

De acuerdo a los requisitos del Sistema Integrado de Gestión conforme a la Ley 872 DE 2003 y como muestra del compromiso gerencial, la señora Secretaria General del Concejo Municipal de Yumbo emite la Resolución 100-06-517 de Diciembre 18 de 2014 por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2014) ,la Resolución No.310 del 29 de Agosto del 2009 por la cual se adopta y se implementa Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública (NTC GP1000:2004) y con la Resolución No. 272 del 18 de agosto del 2010 modifica la resolución 307 del 26 de agosto del 2009 y asume la responsabilidad y compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión de la calidad ajustado a la norma NTCGP 1000-2009 en el Concejo Municipal de Yumbo.

3.5.1 Acto Administrativo de Conformación de Grupos SGC Y MECI. Para garantizar el diseño e implementación del sistema integrado de gestión, se emite la Resolución No 309 del 29 de Agosto de 2009, mediante el cual se conforma el Equipo de Calidad, (Aplica para sistema de Control Interno), se asignan sus responsabilidades, sus integrantes, requisitos de funcionamiento, entre otros.

La Corporación en armonía con la nueva versión emite resolución No. 260 del 12 de agosto del 2010 por medio de la cual modifica la resolución 309 del 29 de agosto del 2009 y conforma el nuevo equipo de calidad ajustado a la norma NTCGP 1000:2009

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	6
	MA-GC-01	Fecha:	01-04-2015
		Página 16 de 31	

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES DE LA NORMA NTCGP 1000

La entidad ha determinado los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su interrelación, para lo cual cuenta con un Mapa de Procesos (ver 4.1.4), donde se describen los niveles de procesos existentes, que son: - Estratégicos, Misionales y de Apoyo y los procesos que hacen parte de cada nivel.


4.1.1 Procesos Estratégicos. Los procesos Estratégicos del Concejo Municipal de Yumbo, son los que ejecutan la planeación, seguimiento y control a todos los procesos de la organización. Estos procesos definen el direccionamiento estratégico de la entidad (Misión, Visión, Política, Objetivos y estrategias), igualmente, velan por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad (Ver 4.1.4 Mapa de procesos)

4.1.2 Procesos Misionales Los procesos Misionales del Concejo Municipal de Yumbo son los que desarrollan las actividades propias de la misión institucional, asegurando el ejercicio eficaz, eficiente y efectivo del control Político y la Función de estudiar, aprobar los proyectos de acuerdo que lleguen de la administración Municipal o las de iniciativa propia o de la comunidad, velando además por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad (Ver 4.1.4 Mapa de procesos)

4.1.3 Procesos de apoyo. Los procesos de Apoyo del Concejo Municipal de Yumbo son los que se encargan de proveer los recursos a todos los procesos con el fin que se lleven a cabo la misión institucional y se cumplan los requisitos establecidos para cada uno de ellos. Estos procesos suministran los recursos humanos, tecnológicos, financieros y logísticos, igualmente, velan por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad (Ver 4.1.4 Mapa de procesos)

En cada una de las caracterizaciones de los procesos, se encuentran descritas las actividades que lo componen, así mismo en la metodología adoptada a nivel institucional se puede observar claramente los procesos proveedores y clientes donde se muestra la interacción entre cada uno de ellos. (Ver caracterizaciones de los procesos identificados en el Mapa de Procesos)

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: 6
	MA-GC-01	Fecha: 01-04-2015
		Página 17 de 31

4.1.4 Mapa de Procesos



4.1.5. Propósitos de cada proceso


4.1.5.1 Gestión de Direccinamiento Estratégico.

Establecer los lineamientos para la planificación e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, estratégico, funcional y preventivo para la buena gestión del Concejo Municipal de Yumbo.

4.1.5.2. Gestión de Control y Evaluación.

Asegurar que el logro de la misión y los objetivos propuestos estén acordes con la normatividad y políticas del Estado y realizados dentro de los parámetros de calidad, eficacia, eficiencia, efectividad, transparencia, fiabilidad y economía

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Concejo Municipal De Yumbo</p>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión: 6
		Fecha: 01-04-2015
		Página 18 de 31

4.1.5.3. Gestión de Comunicación y Divulgación Pública.

Elaborar y divulgar la información de las Gestión Institucional, en forma clara y completa a los Servidores Públicos y Comunidad en General, cuidando la imagen Institucional y utilizando los mecanismos y medios apropiados y ajustados a la normatividad legal vigente

4.1.5.4. Gestión de Acuerdos

Debatir y aprobar los proyectos de acuerdo presentados por iniciativa del Alcalde, los Concejales, el Personero, el Contralor, las Juntas Administradoras Locales o el Pueblo, para que sean sancionados por el Alcalde, publicados en la gaceta y revisados por el gobernador con el objeto de cumplir la función de control administrativo y político que le asigna la constitución a los concejos.

4.1.5.5 Gestión de Control Político

Ejercer vigilancia y Control Político de la administración municipal de las actuaciones y operaciones administrativas del ejecutivo sus secretarios de despacho y entes descentralizados.

4.1.5.6 Gestión Económica y Financiera

Realizar actividades presupuestales, manejo de los recursos financieros y pago de las obligaciones que permitan al Concejo de Yumbo cumplir con la misión y objetivos institucionales.

4.1.5.7 Gestión Documental y de Archivo

Planificar, manejar y organizar la documentación producida y recibida en la entidad, desde su origen hasta su destino final para facilitar producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos del Concejo.


4.1.5.8 Gestión de Bienes, Servicios y Tecnología

Registrar y controlar el ingreso y salida de los bienes o elementos adquiridos (papelería, suministros, equipos y artículos de aseo para el adecuado funcionamiento del Concejo.

4.1.5.9 Gestión Jurídica

Llevar a cabo los trámites de la contratación y brindar asesoría Jurídica para lograr el eficiente, eficaz y efectivo desempeño del Concejo Municipal de Yumbo, bajo los principios de transparencia.

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión: 6
		Fecha: 01-04-2015
		Página 19 de 31

4.1.5.10 Gestión Administrativa y del Talento Humano

Proporcionar y/o asegurar los recursos humanos necesarios para la efectiva ejecución de los procesos de la Corporación e implementar programas para el desarrollo del talento humano de la Institución y sus servidores.

4.1.6 Estructura de la documentación.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está compuesto principalmente por la Política de Calidad, los Objetivos de calidad, el Manual de Calidad MA-GC-01, los Procedimientos documentados requeridos por la Norma que son:

- Procedimiento Control de Documentos - PR-GC-01
- Procedimiento Control de Registros - PR-GC-02
- Procedimiento Evaluación Independiente o auditorias - PR-GC-03
- Procedimiento Manejo del Servicio No Conforme - PR-GC-04
- Procedimiento Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) - PR-GI-05
- Procedimiento Manejo de Acciones Correctivas y /o Preventivas - PR-GC-06
- Los Formatos para los registros requeridos por la Norma y los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones están relacionados en los Listados Maestros de Documentos y Listado Maestro de Registros.


La elaboración, la revisión, la aprobación, el control de los cambios, la identificación, la distribución, la socialización, el control y distribución de los documentos externos y el control de los documentos obsoletos, está definido en La Norma Fundamental y en el Procedimiento Control de Documentos.

El control, almacenamiento, preservación, retención y disposición de los registros está definido en el Procedimiento Control de Registros.

4.1.7 Identificación y Administración de Riesgos

La entidad a través del comité MECI – CALIDAD y la participación de los responsables de procesos ha identificado los Riesgos Tanto Institucionales como anticorrupción para cada uno de los procesos, apoyados en la Política y el procedimiento de Administración de Riesgos “PR-GE-03”.

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Concejo Municipal De Yumbo</p>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 20 de 31	

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO: MANUAL DE POLÍTICAS GERENCIALES


El Código de Buen Gobierno del Concejo Municipal de Yumbo ha sido elaborado y adoptado con la amplia participación de todo el nivel directivo de la entidad. En este documento queda expresado el renovado compromiso con la aplicación de una gestión caracterizada por la integridad, la transparencia, la eficiencia, la eficacia y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

5.2 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.

La mesa directiva Del Concejo Municipal de Yumbo ha demostrado su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando su desarrollo, implementación y mejora continua así:

- A través de la Resolución No.272 del 18 Agosto 2010 asume responsabilidad y Compromiso de la Alta dirección.
- Comunicados enviados a los colaboradores informando los lineamientos relacionados con la importancia de satisfacer oportunamente los requisitos o necesidades de la comunidad, de la Constitución y demás normas superiores.
- El Equipo Directivo se compromete a divulgar la política de calidad, comunicarla, asegurar su entendimiento y revisarla periódicamente.
- Estableciendo objetivos de calidad como medio para cumplir con la política de calidad de la organización.
- Se ha identificado y comunicado a los diferentes niveles de la organización, los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios.
- Revisiones periódicas del Sistema de Gestión y de los objetivos. Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 21 de 31	

5.3 COMPROMISO CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

Como demostración de su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión fundamentado en el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno del Concejo Municipal, la Mesa Directiva y la Secretaria General de la corporación ha establecido la política y los objetivos de calidad.

Igualmente, se han desarrollado acciones para crear conciencia sobre la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno al interior del Concejo Municipal

5.4 POLÍTICA DE CALIDAD

El Concejo Municipal de Yumbo ha identificado a la Comunidad que habita el Municipio de Yumbo ó Comunidad Yumbeña, la Administración central y funcionarios públicos como el cliente objeto del Sistema de Gestión de la Calidad implementado. Se ha establecido los recursos y directrices pertinentes para asegurar que los requisitos del cliente se determinen y se satisfagan.

El Concejo Municipal de Yumbo ha enfocado el Sistema de Gestión de la Calidad a la búsqueda del mejoramiento integral de la calidad de vida de la comunidad Yumbeña o que habita el Municipio de Yumbo.

Con base a los anteriores compromisos se definió y estableció la Política de Calidad de la Corporación, la cual ha sido comunicada a través de los diferentes medios de comunicación existentes, y así asegurar su entendimiento.


(Ver numeral 3.3 POLÍTICA DE CALIDAD)

5.5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

El Concejo Municipal desde el establecimiento de los objetivos de calidad (ver numeral 3.4 Objetivos de Calidad) así como en el establecimiento de un cronograma de implementación del Sistema Integrado de Gestión se evidencia la planificación del sistema de gestión de la calidad.

Dentro del marco del sistema de gestión de la calidad se han documentado los procesos mediante las modelaciones o caracterizaciones de procesos, en los cuales se identifican los recursos necesarios para la prestación del servicio, los parámetros de medición y los parámetros de seguimiento que aplican.

COPIA NO CONTROLADA

 <p>1536 YUMBO 1864</p> <p>Concejo Municipal De Yumbo</p>	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión:	6
	MA-GC-01	Fecha:	01-04-2015
			Página 22 de 31

Así mismo cuando se requiere desarrollar una planificación para realizar un cambio que pueda afectar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, se documenta el plan a desarrollar, indicándose las acciones, los responsables, las fechas y recursos.

5.6 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad y autoridad de cada uno de los cargos de los Servidores Públicos esta descrita en el Manual de Funciones, así mismo existe un acto administrativo donde se establecen las responsabilidades de cada dependencia del Concejo Municipal.

Ver Resolución No. 170 de 2006


5.7 REPRESENTANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO EN EL CONCEJO MUNICIPAL DE YUMBO

La Mesa directiva del Concejo Municipal nombró como representante de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad a la Secretaria General de la Corporación, para asegurar que se establezcan, se implementen o se mantengan los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con la norma NTCGP 1000:2009.

Sera responsable de:

- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mantener informado a la Mesa Directiva del Concejo Municipal, sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos que se le deben cumplir a la comunidad.
- Generar acciones de mejora que permitan el óptimo desarrollo de los procesos.
- Mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización de acuerdo con los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Concejo Municipal De Yumbo</p>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 23 de 31	

5.8 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna en la entidad se hace de manera verbal y/o escrita, por medio de teléfonos fijos, correo electrónico interno, reuniones, boletines informativos, carteleras, etc.

El proceso de Comunicación y Divulgación Pública mediante el proceso de Comunicación Organizacional establece los lineamientos para una eficaz divulgación de la información al interior de la entidad.

5.9 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO.


El Concejo Municipal de Yumbo, revisa anualmente el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la revisión del Sistema de Gestión se tienen en cuenta entre otras las siguientes fuentes de información:

- ▶ 1 Política de Calidad
- ▶ 2 Objetivos de Calidad
- ▶ 3. Los resultados de auditoria
- ▶ 4. Retroalimentación del cliente: encuestas de percepción del usuario y el PQR
 - ▶ 4.1 Evaluación de la percepción del usuario
 - ▶ 4.2 Informe consolidado de Peticiones, Quejas y Reclamos
- ▶ 5 Desempeño de los procesos
- ▶ 6 Estado de las acciones preventivas y correctivas.
- ▶ 7 Acciones de seguimiento de revisiones previas.
- ▶ 8 Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad.
- ▶ 9 Recomendaciones para la mejora al sistema de gestión de la Calidad.

Como resultado de esta revisión quedan decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y el suministro de los recursos necesarios para el mismo.

COPIA NO CONTROLADA

 <p>1536 YUMBO 1864</p> <p>Concejo Municipal De Yumbo</p>	MANUAL DE LA CALIDAD	Versión: 6
	MA-GC-01	Fecha: 01-04-2015
		Página 24 de 31

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 GENERALIDADES

La secretaria general del concejo municipal, anualmente le solicita a cada proceso que determine las necesidades de recursos para la implementación y mantenimiento del sistema de Gestión de la Calidad, lo mismo que para aumentar la satisfacción de los clientes o partes interesadas. A partir de esta información se elabora el proyecto de presupuesto que finalmente es aprobado por la Corporación.

6.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El personal que afecta la calidad de los servicios prestados por el Concejo Municipal de Yumbo, está identificado en la caracterización de cada proceso.


El Concejo Municipal de Yumbo, garantiza la competencia de sus funcionarios a través de:

- Aplicación de la Ley 443 de 1998, la Ley 909 de 2005, el Decreto 4665 de Noviembre 29 de 2007 y específicamente el manual de funciones vigente, que regula los requisitos que debe cumplir un servidor público dependiendo del nivel del cargo dentro de la carrera administrativa.
- Las necesidades de formación de personal se satisfacen a través del Plan Anual de Capacitación el cual cubre todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La eficacia de la formación se evalúa a través de la evaluación del desempeño de los funcionarios.
- Los registros de las acciones tomadas para suplir necesidades de capacitación, se conservan en la carpeta de cada funcionario localizada en el Archivo de Historias Laborales.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio en el Concejo Municipal de Yumbo, es determinada a través del Plan de Acción Institucional o Plan Operativo Anual Institucional (POAI), es proporcionada mediante el proceso Gestión de Recursos Físicos su disponibilidad se asegura a través del plan de Mantenimiento Preventivo de equipos administrado por recursos físicos y el mantenimiento de la Infraestructura locativa está a cargo de la Administración Central.

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 25 de 31	

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Las condiciones de ambiente de trabajo para lograr la conformidad de los requisitos del servicio, son determinadas por los responsables de los procesos y se gestionan y suministran por parte de la Secretaría General, dependiendo de la necesidad específica (aspectos como ergonomía, ruido, temperatura, iluminación entre otros) y su prioridad.

7. REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO


En el Concejo Municipal, los jefes de cada proceso planifican y desarrollan sus actividades mediante lo establecido en las modelaciones o caracterizaciones de proceso. En ellas, se describe entre otras, los objetivos de la calidad, los requisitos para el servicio, los recursos requeridos para la prestación del servicio, las actividades de verificación, los documentos para realizar la actividad y el control de las mismas y los registros que son necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos cumplen los requisitos establecidos.

El mapa de procesos, las modelaciones o caracterizaciones y los procedimientos son el resultado de la planificación.

Para establecer la normatividad legal vigente que aplica la entidad, se ha establecido un normograma para cada uno de los procesos dentro de su modelación.

Los requisitos relacionados con la realización de los productos y la prestación de los servicios en su mayoría están determinados por el marco legal aplicable a cada uno de los procesos, como factor adicional se ha establecido la metodología a seguir para atender las necesidades y expectativas de los usuarios, beneficiarios o receptores de los bienes y servicios, se capta a través de las retroalimentaciones por medio de las acciones tomadas como resultado del análisis de Medición de la Percepción del Usuario; así mismo cada proceso realiza diversos acercamientos con la comunidad para obtener una mayor retroalimentación sobre el servicio prestado como por ejemplo: la rendición de cuentas, Cabildos entre otros.

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 26 de 31	

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1/2 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio/ Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

Los responsables de los procesos misionales revisan continuamente los requisitos establecidos para la realización de los productos y prestación del servicio mediante la actualización del marco legal aplicable e investigando las necesidades de la comunidad, ya que no existen contratos o compromisos establecidos directamente con la comunidad.

7.2.3 Comunicación con el usuario y beneficiario. En el Concejo Municipal, se ha definido una metodología que permita atender cualquier solicitud de los clientes incluyendo las quejas, reclamos y sugerencias a través del Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Se cuenta con procesos responsables de la comunicación como lo son el proceso de Comunicación y Divulgación Pública a través de mecanismos para la medición de la percepción del usuario y participación social y ciudadana. El proceso estratégico de comunicación y divulgación se encarga de formular directrices comunicacionales que permitan fortalecer la identidad institucional y la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y los flujos de información con los públicos internos y externos, con el fin de contribuir con la efectividad y transparencia de su gestión.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este requisito se excluye


7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso Gestión de Bienes, Servicios y Tecnología: Se cuenta con una resolución que ordena el plan anual adquisiciones para bienes ó elementos de consumo y servicios acorde al presupuesto de ingresos y gastos en la vigencia final del año en curso.

Los criterios para evaluar y seleccionar a los proveedores o contratistas de bienes o elementos de consumo y servicios están definidos en el Manual de contratación, todos ellos soportados en: Ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, ley 1474 de 2011 y Decretos 2474 de 2008, 2025 de 2009 y 2516 de 2011 actualizados con el DECRETO 1082 de 2015, estos aplicados a través del proceso de Gestión Jurídica.

La reevaluación de los proveedores se realiza a través de los informes de gestión los cuales una vez verificados permiten emitir la certificación del proveedor

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 27 de 31	

7.4.2 INFORMACIÓN DE COMPRAS. Toda la información de los requisitos ó términos para el suministro de bienes ó elementos de consumo y su aceptación o rechazo queda definida en el contrato firmando entre las partes.

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios. La verificación de los bienes ó elementos de consumo comprados y los servicios de mantenimiento realizados a los equipos los realiza el proceso de Gestión de Bienes, Servicios y Tecnología.

Los servicios de asesoría los verifica el proceso de Gestión Administrativa y del Talento Humano a partir de los informes de gestión.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO


7.5.1 Control de la producción de los bienes y de la prestación del servicio. Los procesos misionales del Sistema de Gestión de la Calidad han planificado la prestación del servicio y la lleva a cabo mediante parámetros controlados, los cuales se encuentran establecidos en los procedimientos, la normatividad vigente

Por medio de los procedimientos que hacen parte de los procesos misionales, se especifica la manera de programar los recursos humanos y la infraestructura necesaria para realizar la prestación del servicio y se establece la manera de comunicar dicha información al personal correspondiente.

7.5.2 Validación de los procesos y de la prestación del servicio. Este requisito se excluye

7.5.3 Identificación y trazabilidad. La identificación de la producción de los bienes y la prestación de los servicios se efectúa a través de los registros utilizados en cada actividad de los diferentes procesos misionales, permitiendo seguir el rastro de los productos/servicios que se estén prestando o hayan prestado previamente según se descrito en el "Procedimiento de Gestión Documental y de Archivo" evidenciado en los libros de "correspondencia recibida", "Correspondencia Despachada", "libro de resoluciones", "Proyectos de Acuerdo" y los registros que quedan en el aplicativo INTRAFILE.

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión: 6
		Fecha: 01-04-2015
		Página 28 de 31

7.5.4 Propiedad del Usuario o Beneficiario. Los procesos misionales manejan información que es propiedad del cliente inicialmente como proyectos de acuerdo que son radicados, identificados, verificado su contenido y estado por la Secretaria(o) General, para seguir el tramite hasta quedar convertido en acuerdos, cuya conservación está a cargo de la Secretaria(o) Ejecutiva (o), quien lo almacena en el archivo de gestión durante un (1) año y posteriormente el funcionario (a) Técnico (a) de archivo, Responsable del proceso Gestión Documental y Archivo almacena en el archivo central. Antes de que se convierta en acuerdo de presentarse algún deterioro la Secretaria (o) General del Concejo Informará al cliente y demás partes interesadas para tomar las acciones Requeridas.

7.5.5 Preservación del producto y/o servicio. En el proceso de Gestión Documental y de archivo se establecen los diferentes controles y directrices para la preservación de los diferentes productos – registros (Actos administrativos, Acuerdos, entre otros) utilizados en la prestación del servicio y en el óptimo desempeño de cada uno de los procesos.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

Este requisito se excluye.


8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para efectos de medición, análisis y mejora se lleva acabo el seguimiento a través de:

- Conocer la percepción de los funcionarios de la administración Municipal, de la ciudadanía y funcionarios de entes descentralizados.
- Auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Indicadores de Procesos.
- No conformidades o PQRS por los servicios que se prestan.
- Control al producto y/o servicio NO conforme.
- Información sobre los proveedores..

Los indicadores de gestión sirven para demostrar la conformidad de los procesos, asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Concejo Municipal De Yumbo</p>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión: 6
		Fecha: 01-04-2015
		Página 29 de 31

8.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.1.1 Satisfacción del Usuario o beneficiario (COMUNIDAD). La satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios prestados por el Concejo Municipal, se mide a través de dos herramientas:

- **Encuesta Consolidada de Satisfacción de la Comunidad:** Es una encuesta formal aplicada periódicamente a la comunidad a través de muestreo, la cual tiene por objeto medir el grado de satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios prestados por el Concejo. La frecuencia de la realización de esta encuesta es definida por el representante legal y/o presidente del Concejo Municipal (Inicialmente es anual).
- **Sistema PQRS:** Es un sistema de recolección por buzones, racionalmente distribuidos por la entidad, de Peticiones, Quejas o Reclamos y sugerencias, que canaliza las solicitudes de la comunidad habitante de Yumbo, con el propósito primordial de acercar más a la comunidad y permitirle que exprese sus peticiones, quejas y sugerencias a fin de buscar soluciones prontas y efectivas.


8.1.2 Encuesta a la administración Municipal y entes descentralizados. Anualmente se realiza encuesta a la administración Municipal con el fin de conocer la percepción acerca del servicio que se le presta.

8.1.3 Auditoría Interna. Los ciclos de Auditorías Internas de Calidad se realizan anualmente siguiendo los lineamientos descritos en el Procedimiento de Auditorías Internas. Estas se realizan esencialmente, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad mantiene la conformidad con los objetivos de calidad, con los requisitos de la NTCGP 1000 y de la entidad.

Así mismo las auditorías permiten evaluar el grado de conformidad frente a disposiciones y criterios establecidos, que permita apoyar las políticas y controles de la gestión del Concejo Municipal para mejorar su desempeño, en cumplimiento a los principios de legalidad pública y con la debida consideración por su economía, eficiencia, eficacia y transparencia en el uso de los recursos públicos

8.1.4 Seguimiento y Medición de los Procesos. La medición del desempeño de los procesos del Concejo Municipal, se realiza mediante el seguimiento a un sistema de indicadores establecido para cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a la razón de ser del mismo.

COPIA NO CONTROLADA

 <i>Concejo Municipal De Yumbo</i>	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión:	6
		Fecha:	01-04-2015
		Página 30 de 31	

El resultado de los indicadores alimenta periódicamente una base única de datos, en la cual se monitorea el comportamiento de los indicadores de todos los procesos del Concejo Municipal.

8.1.5 Seguimiento y Medición del producto y/o servicios. Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad tienen establecidos actividades de seguimiento al producto o servicio prestado por el Concejo Municipal de Yumbo, en los cuales se revisa periódicamente el grado de cumplimiento con respecto a los requisitos definidos para los mismos. Como resultado del seguimiento se pueden identificar No conformidades internas o Quejas por parte del usuario. Algunos seguimientos se ven reflejados en las mediciones que se realizan a través de los indicadores.

8.2 CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME


Se ha establecido para el Sistema de Gestión de la Calidad el procedimiento de control al producto o servicio no conforme el cual tiene como objetivo establecer la metodología para identificar y controlar el producto y/o servicio que no cumple con los requisitos o especificaciones del usuario o beneficiario, con el fin de evitar su entrega o realización antes de que haya sido corregido o de que se haya aceptado o autorizado.

8.3 ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos que se recopilan y analizan en el Concejo Municipal para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad frente a los objetivos de calidad y establecer oportunas acciones de mejora para la efectividad de dicho sistema, son entre otros: los provenientes de la retroalimentación con el cliente, las cuales se hacen a través de las encuestas de nivel de satisfacción, la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio,, las características y tendencias de los procesos y productos y/o servicios incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y la información sobre los proveedores.

Cada responsable del proceso y los integrantes del Equipo del Sistema de Gestión de la Calidad son los responsables de recolectar la información y llevarla a las reuniones de revisión por la Alta Dirección y de revisión de objetivos, donde dicha información es analizada con el fin de evaluar fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de la Calidad y establecer oportunidades de mejora.

COPIA NO CONTROLADA

 Concejo Municipal De Yumbo	MANUAL DE LA CALIDAD MA-GC-01	Versión: 6
		Fecha: 01-04-2015
		Página 31 de 31

8.4 MEJORA

8.4.1 Mejora Continua

Este mecanismo orienta al concejo Municipal de Yumbo, a pasar de lo actual conforme, a una situación mejorada bajo condiciones controladas. Las mejoras se presentan una vez se han corregido los problemas y se han previsto situaciones indeseables por primera vez.

Las acciones de mejora son el resultado de la información proveniente de las mediciones y el análisis de los datos o referencias competitivas de tal manera que puedan evidenciarse si se han logrado los objetivos y las metas.

De la misma manera, una vez identificadas las causas de los problemas, se proponen acciones correctivas, preventivas y de mejora a través de planes de acción, que incluyen el seguimiento necesario para verificar la eficacia de dichas acciones.

Se cuenta con un Instructivo “Oportunidades de Mejora” ME CO GC 18 I 05 para la implementación de oportunidades de mejora, el cual hace parte del Proceso de Control.

8.4.2 Acción Correctiva y Preventiva

Como requisito obligatorio del Sistema de Gestión de Calidad se estableció el procedimiento de Manejo de Acciones correctivas y/o preventivas donde se busca identificar oportunamente las causas de las no conformidades reales o potenciales que afectan el desempeño y el cumplimiento de los objetivos del Concejo Municipal y tomar las acciones pertinentes para evitar su ocurrencia, recurrencia y / o impacto

Elaborado por: Francisco Rafael Herazo	Cargo: Contratista/Profesional	Firma:
Elaborado por: Carlos Arellano	Cargo: Profesional Universitario de Control Interno	Firma:
Aprobado por: Guillermina Becerra Caicedo	Cargo: Secretaria General	Firma