



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 1 de 44

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DEL ALCALDE	2
2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD.....	3
3. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD	3
4. CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABLES	7
7. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE GUATAPE	7
7.1. DATOS GENERALES:.....	7
7.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:	7
8. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL MUNICIPIO	9
8.1. VISION	9
8.2. MISION:.....	9
8.3. POLÍTICA DE CALIDAD:	9
8.4. OBJETIVOS DE CALIDAD:	9
8.5 INDICADORES DE CALIDAD	9
9. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL MUNICIPIO	10
9.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	10
9.2. EXCLUSIONES:	10
9.3. MAPA DE PROCESOS DEL MUNICIPIO	11
9.4. LISTADO GENERAL DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	12
9.5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCIÓN.	12
9.6 MATRIZ DE RELACION NTCGP-1000.....	14
9.7 MATRIZ DE COMUNICACIONES	14
9.8. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	13
9.9 LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	14
9.10 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS	14
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	13
11. NOTAS DE CAMBIO	14
12. ANEXOS.....	14



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 2 de 44

INTRODUCCIÓN

El Municipio de Guatapé es un ente territorial y en función de dar cumplimiento al Artículo 311 de la Constitución Política de Colombia, el cual establece: “Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes”, ha iniciado en el año 2007 un Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de cumplir su objeto social eficaz y eficientemente, propiciando un cambio en la cultura organizacional de tal manera que se de un enfoque hacia el cliente (comunidad), y hacia la cultura de mejoramiento que es la base de este Sistema,

La Documentación de este sistema se ha realizado con base en las normas NTC –GP1000 la cual fue establecida por medio de la Ley 872 de 2003 que crea el Sistema de Gestión de la Calidad para el sector público, decreto 4110 de 2004 que adopta la Norma Técnica de Calidad y decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009.

Mediante Decreto N° 053 del 28 de agosto de 2009 se adoptó en el Municipio de Guatapé el Sistema de Gestión Integral (SGI) Bajo las normas NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005.

1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DEL ALCALDE

La administración Municipal de Guatapé tiene como objetivo fundamental la satisfacción de las necesidades de la comunidad y superar las expectativas, por tal razón se mantiene el Sistema de Gestión Integral, que nos permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Aunando esfuerzos con el equipo de trabajo que me acompaña, asumimos la responsabilidad de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTCGP 1000:2009, como una herramienta administrativa que facilita el manejo integral de la Administración Municipal, propiciando un cambio en la cultura organizacional de tal manera que se de un enfoque hacia el cliente (comunidad), mediante la implementación de un modelo operativo por procesos plasmado en este Manual de Calidad; compuesto por 11 Procesos .

Este Manual de Calidad, constituye una herramienta fundamental del Sistema Gestión Integral del Municipio de Guatapé, ya que además de Identificar Procesos, determina su secuencia e Interacción.



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 3 de 44

Con la Documentación del sistema, se obtienen entre otros beneficios como: Estandarización de procedimientos; Caracterización y homologación del que hacer diario de una entidad pública a pesar de los constantes cambios de la normatividad colombiana; constituye una plataforma para construir otros sistemas de gestión como el Sistema de Control Interno, el Sistema Administrativo de Empleo Público; Facilita el cumplimiento de los requisitos establecidos por la legislación vigente, integrados a los requisitos propios de los clientes; Motivación y compromiso del personal; mejoramiento del clima organizacional; planificación y organización del trabajo; Intensificación del trabajo en equipo; mayor conocimiento de las necesidades de la comunidad; mejora la imagen institucional ; gestión con eficacia, eficiencia y efectividad para ser competitivos.

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Este Manual tiene por objetivo definir y referenciar el Sistema de Gestión Integral de la Administración Municipal de Guatapé, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

El sistema de Gestión Integral de la Alcaldía de Guatapé, está orientado a la satisfacción de la comunidad, mediante la mejora continua del desempeño de la Administración y la prevención de todo evento que pueda afectar la satisfacción de dicha comunidad.

3. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El Presente manual describe la Administración Municipal, responsabilidades y estructura del Sistema de Gestión de Integral del Municipio de Guatapè, de acuerdo con los requisitos específicos de la norma NTCGP 1000:2009, incluidos los macroprocesos:

Estratégicos:

- Planeación del Desarrollo
- Gestión de Comunicaciones

Misionales:

- Promoción del Desarrollo Social
- Promoción del Desarrollo Económico
- Promoción del Desarrollo Territorial
- Inspección, vigilancia y control

Apoyo:

- Gestión de la Información
- Gestión del talento Humano
- Gestión Financiera
- Adquisición de Bienes Obras y Servicios

Evaluación y control:

- Evaluación y Mejor



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 4 de 44

4. CAMPO DE APLICACIÓN

Los criterios dados en este Manual aplican para los procesos descritos en el numeral 9.1, y que son responsabilidad de las siguientes dependencias de la Administración:

- Despacho de la Alcaldía
- Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos
- Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social
- Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Rural
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Turismo
- Oficina de Control Interno



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 5 de 44

5. DEFINICIONES

5.1. SGI - Sistema de Gestión de la Calidad: (NTC -ISO 9000, numeral 3.2.3)

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

5.2. Sistema de Gestión de la Calidad para Entidades: (NTCGP 1000, numeral 3.49)

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

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

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

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

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

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

Notas:

- 1) Los procedimientos pueden estar documentados o no.
- 2) Cuando un procedimiento esta documentado, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado". El documento que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento".

5.5. Planificación de Calidad: (NTCGP 1000 numeral 3.36)

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

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

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

Notas:

- 1) Estos procedimientos generalmente incluyen los relativos a los procesos de gestión de la calidad y los procesos de realización del producto.
- 2) Un plan de calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de calidad o a procedimientos documentados.
- 3) Un plan de calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad.



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 6 de 44

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

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

Notas:

- 1) Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.
- 2) En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

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

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

Nota:

Un grupo puede ser una organización, parte de ella, o más de una organización.

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

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

Notas:

- 1) Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos.
- 2) Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.
- 3) Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".
- 4) Cada entidad define los tipos de proceso 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 disponibilidad de los recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos Misionales: 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 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.

5.10. Mejora Continua: (NTC-ISO 9000 numeral 3.2.13)

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Nota:

El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 7 de 44

conclusiones de la auditoria, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

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

Nota:

- 1) Las quejas y reclamos son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción de aquel.
- 2) Aunque cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo, y estos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

6. RESPONSABLES

Son responsables de velar por la aplicación e implementación de este Manual; el Alcalde como Director del SGI, el Representante de la Dirección y Coordinador del SGI nombrados mediante acto administrativo; líderes de Proceso designados mediante acta del comité de calidad, los Secretarios de Despacho y Técnicos o Coordinadores de área.

7. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE GUATAPE

7.1. Datos Generales:

Ubicación: El Municipio de Guatapé esta ubicado en el Oriente antioqueño, limitando al norte con los municipios de Alejandría y San Rafael, al oriente con los municipios de San Rafael, San Carlos y Granada, al sur con los municipios de Granada y parte de El Peñol y al occidente con el municipio de El Peñol.

Extensión: 80.2 Km²

Población (2007): 5.901 Habitantes

Fundación: 01- 06 -1811

Apelativo: "guatapenses"

Su cabecera municipal está situada a 1.925 metros sobre el nivel del mar y presenta una temperatura promedio de 19 grados centígrados. La distancia por carretera a Medellín es de 79 kilómetros.

El Municipio de Guatapé se encuentra clasificado en Categoría SEXTA de conformidad con la Ley 617 de 2000. Actualmente cuenta con cuatro Secretarías de Despacho, una oficina asesora, cuatro entidades descentralizadas, 9 concejales, una personería, 2 trabajadores oficiales y 20 Empleados Públicos.

7.2. Estructura Organizacional:

La estructura de la Administración Municipal está conformada por las siguientes Secretarías y dependencias:



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 8 de 44

I. **Alcaldía Municipal**

Alcalde

Secretaria Ejecutiva del Despacho del Alcalde

II. **Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos**

Secretario de Despacho

Comisario de Familia

Inspector Municipal de Policía y Tránsito

Técnico Operativo (Personal)

Técnico Operativo (Sistemas de Información)

Auxiliar Administrativo

Auxiliar Administrativo (Almacén)

III. **Secretaría de Hacienda**

Secretario de Despacho

Auxiliar Administrativo (Hacienda)

Auxiliar Administrativo (Contable)

Auxiliar Administrativo (Mutador-Fotolector)

IV. **Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social**

Secretario de Despacho

Jefe de Oficina Asesora de Planeación

Auxiliar Administrativo (E.C.A.)

V. **Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Rural**

Secretario de Despacho

Auxiliar Administrativo

VI. **Secretaría de Turismo**

Secretario de Despacho

Auxiliar Administrativo (Biblioteca)

VII. **Oficina de Control Interno**

Jefe de Control Interno

7.3 CLIENTES

La Administración Municipal ha identificado como sus clientes a la Comunidad en general, a la cual le debe su existencia y razón de ser. Además de la Comunidad, la Administración debe dar respuesta a los requerimientos de otras partes interesadas como: Concejo Municipal, Asamblea Departamental, Senado de la República, Gobierno Departamental, Presidencia de la República, Departamento de Policía, Fuerzas Militares, Organizaciones no Gubernamentales, Sector Privado, Cornare, Asociaciones de Municipios, SENA, Entidades Descentralizadas del Nivel Nacional, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Departamento Nacional de Planeación (DNP), Federación de Municipios,



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 9 de 44

Organizaciones de Participación Comunitaria, Contraloría Departamental, Contraloría General de la República, Personería Municipal, Juntas de Vigilancia, Gremios, asociaciones y Organismos de Cooperación Internacional.

Para dar respuesta a las necesidades y requerimientos de la comunidad la Administración ha establecido, documentado, implementado y verificado la ejecución de las actividades, descritas en los siguientes documentos:

- Definición de Mapa de procesos
- Procedimientos asociados a cada uno de los procesos
- Manual de calidad
- Indicadores de gestión por procesos
- Listado Maestro de Documentos Internos
- Listado Maestro de Documentos Externos
- Listado Maestro de Series Documentales
- Riesgos por procesos
- Normatividad por procesos

8. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL MUNICIPIO

8.1 Visión:

En el año 2020 y con la participación de todos, Guatapé a nivel regional será: Modelo en la paz, en la educación, en la salud; con desarrollo turístico, sostenible, identidad cultural y protagonista de su propio cambio.

8.2. Misión:

Propender por la satisfacción de las necesidades básicas insatisfechas de la comunidad, articulando todos los procesos mediante la planeación participativa y optimizando recursos, para el logro de un desarrollo integral y sostenible

8.3. Política de Calidad:

Garantizar la prestación de los servicios de manera efectiva, en concordancia con la normatividad vigente, acorde con el plan de desarrollo Municipal, Departamental y Nacional; con un manejo adecuado de los recursos humanos, físicos y financieros, contribuyendo al bienestar y calidad de vida de la comunidad, mediante la planeación participativa y el compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral, para brindar condiciones favorables de desarrollo y sostenibilidad al Municipio.

8.4. Objetivos de Calidad:

- Aumentar la satisfacción de la comunidad.
- Cumplir con las competencias y normas legales vigentes aplicables al municipio mediante la ejecución del mandato legal de manera permanente.



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 10 de 44

- Adoptar medidas que optimicen los recursos humanos, físicos y financieros para la prestación oportuna de los servicios.
- Satisfacer los requisitos de la comunidad Guatapense, mediante la formulación y ejecución del plan de desarrollo para el período de gobierno.
- Establecer espacios directos de comunicación con la comunidad para identificar sus necesidades.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integral.
- Aplicar procesos adecuados de Planificación, Control y Seguimiento que permitan un equilibrio en el Desarrollo Territorial y Ambiental.

8.5 Indicadores de calidad

- Percepción y Opinión pública sobre la gestión.
- Cumplimiento de los requisitos establecidos por la constitución y la Ley.
- Recurso Humano competente.
- Nivel de ejecución presupuestal.
- Percepción y Opinión pública sobre la gestión y los proyectos estratégicos de la Administración municipal de Guatapé.
- Mecanismos de información y participación ciudadana.
- Impacto de las estrategias ejecutadas para el fortalecimiento del SGI.
- Cumplimiento de los objetivos del plan de desarrollo.

9. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL MUNICIPIO

9.1. Alcance del Sistema de Gestión Integral:

El alcance de este sistema aplica para los siguientes procesos de la Administración municipal de Guatapé: Planeación del Desarrollo, Gestión de Comunicaciones, Promoción del Desarrollo Social, Promoción del Desarrollo Económico, Promoción del Desarrollo Territorial, Inspección vigilancia y control, Gestión de la Información, Gestión del talento Humano, Gestión Financiera, Adquisición de Bienes Obras y Servicios y Evaluación y Mejora.

9.2. Exclusiones:

Se excluyen del Sistema de Gestión Integral los siguientes requisitos planteados en la norma NTCGP 1000:2009

Requisito 7.3 Diseño y desarrollo: Se excluye este requisito por que la administración municipal de Guatapé esta regulada por la constitución política de Colombia, leyes decretos y demás normatividad aplicable a los municipios, no es su objeto desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

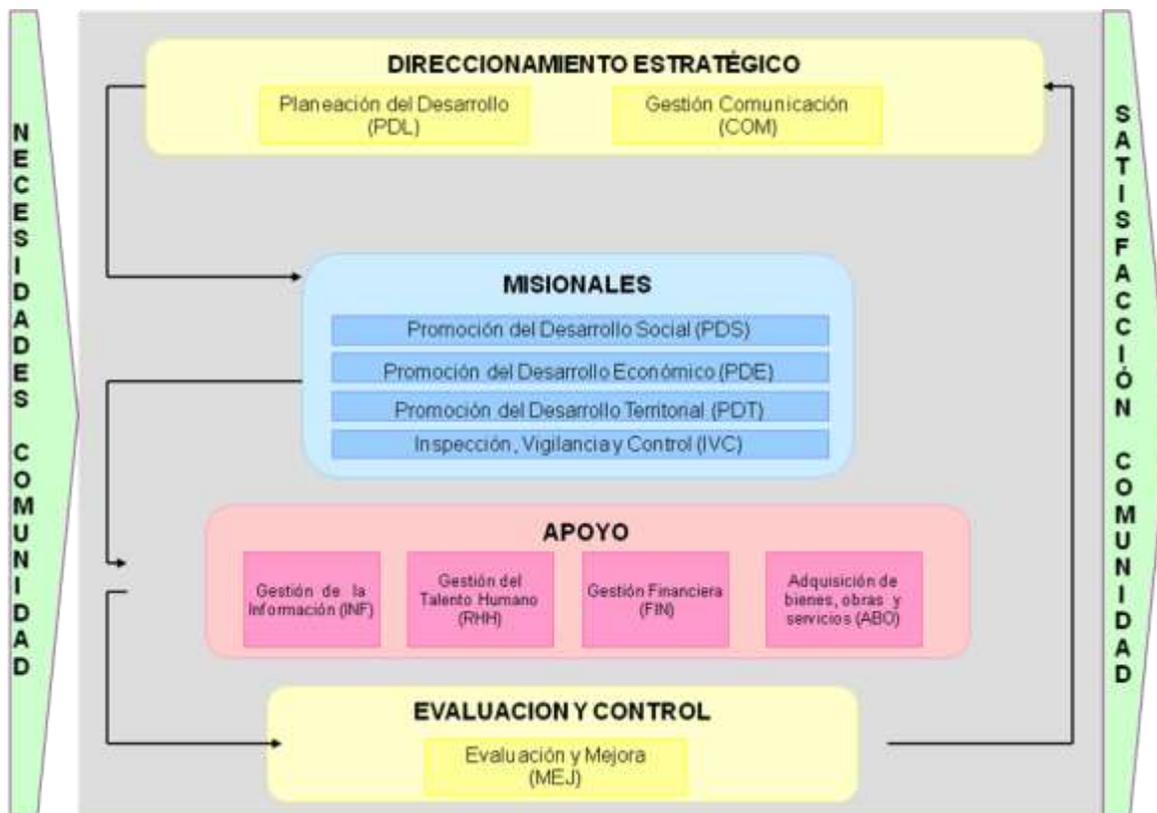
Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 11 de 44

Requisito 7.6: Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición. Se excluye este requisito del sistema de gestión de la calidad del municipio de Guatapé puesto que no es una actividad que desarrolla la Administración Municipal.

9.3. Mapa de Procesos del Municipio





MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 12 de 44

9.4. Listado General de Documentación del Sistema de Gestión Integral (SGI)

(Ver anexo 1)

9.5. Descripción de los procesos y su interacción.

9.5.1. Procesos Estratégicos

Planeación del desarrollo: Orientar el desarrollo integral del municipio en el corto, mediano y largo plazo, en forma participativa y concertada, mediante la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los Planes de Desarrollo y sus instrumentos (Plan de Acción y POAI), con base en la normalidad vigente.

Gestión comunicación: Garantizar una adecuada formulación y ejecución del Plan de Comunicación Pública, Organizacional e Informativa como eje transversal y estratégico que permita generar canales que propicien un flujo de la información veraz y oportuna hacia los públicos objetivos de la Administración Municipal.

9.5.2. Procesos Misionales

Promoción del Desarrollo Social: Promover el desarrollo humano integral de la población Antioqueña, ejecutando acciones en salud, educación, participación ciudadana y equidad, contribuyendo a la construcción de capital social

Promoción del Desarrollo Económico: Crear condiciones que mejoren el desempeño y la sostenibilidad de la economía del Municipio

Promoción del Desarrollo Territorial: Generar las condiciones adecuadas en el territorio, en cuanto a infraestructura y servicios públicos y propender por la sostenibilidad de los recursos hídricos y ambientales, que permitan mejorar su articulación e integración y la calidad de vida de la población.

Inspección, vigilancia y control: Determinar y realizar las actividades de inspección, vigilancia y control que competen a las diferentes secretarías de la Administración Municipal, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable.

9.5.3. Procesos Apoyo

Gestión de la Información: Controlar los documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, incluidos los registros; de tal manera que se garantice su uso correcto y adecuado, se conserven legibles, fácilmente identificables y recuperables buscando que con éstos se proporcione evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGI. Asimismo Planear, dirigir, organizar y controlar todas las



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 13 de 44

actividades relacionadas con la administración de hardware, software y comunicaciones informáticas para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de la plataforma tecnológica que soporta los procesos de la administración municipal.

Gestión del Talento Humano: Garantizar la competencia de los servidores públicos de la Administración Municipal, y gestionar todos los asuntos relacionados con la administración del personal

Gestión Financiera: Gestionar el manejo de los recursos financieros que permita garantizar la asignación eficiente de los mismos.

Adquisición de Bienes Obras y Servicios: Adquirir los bienes y servicios que demande la Administración Municipal, en total acatamiento de la normatividad legal, y bajo parámetros de eficiencia, calidad, transparencia y oportunidad.

9.5.4. Procesos de Evaluación

Evaluación y Mejora: Determinar, recopilar y analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad, la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, para evaluar la oportunidad de identificar las acciones de mejoramiento continuo. Emitir con objetividad e independencia juicios fundados a partir de evidencias, mediante la realización de Auditorías Internas y de la Evaluación del Sistema de Control Interno

9.6 Matriz de correlación NTC-GP1000 y documentos asociados en el municipio

(Ver Anexo 2)

9.7 . Matriz de Comunicaciones

(Ver Anexo 3)

9.8 Matriz de responsabilidades

(Ver Anexo4)

9.9 Listado Maestro de registros

(Ver Anexo5)

9.10. Caracterización de los Procesos

(Ver Anexo 6)

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 14 de 44

NTGP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para el sector Público .
NTC-ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

11. NOTAS DE CAMBIO

NOTAS DE CAMBIO				
No.	Versión Inicial	Naturaleza del Cambio	Identificación del Cambio	Versión Final
1	01	Reforma mapa de procesos de la entidad	Mapa de procesos Inclusión de Formatos nuevos	02
1	02	Reforma mapa de procesos de la entidad	Mapa de procesos Inclusión de Formatos y Procedimientos nuevos	03

12. ANEXOS

No.	Código	Nombre
1	NA	Listado General de Documentación del Sistema de Gestión Integral
2	NA	Matriz de Correlación de los procesos del SGI y documentos del municipio
3	NA	Matriz de Comunicaciones
4	NA	Matriz de Responsabilidades
5	NA	Listado maestro de registros
6	PDO-FR-10	Caracterización de los Procesos
7	NA	Indicadores Asociados a la política de calidad
8	NA	Organigrama



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 15 de 44

ANEXO 1

Listado General de Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Proceso	Procedimientos
PROCESOS ESTRATÉGICOS	
Planeación del desarrollo	<ul style="list-style-type: none">• Formulación plan Desarrollo y plan acción• Información estadística• Banco de Programas y proyectos• Evaluación Gestión Municipal• Control de Documentos Internos• Control de Documentos Externos• Control de Registros• Revisión por la Dirección• Riesgos por Proceso
Proceso de Comunicaciones	Procedimiento de Comunicación
PROCESOS MISIONALES	
Inspección y vigilancia	Inspección, Vigilancia y Control Querrela Civil de Policía Atención Contravenciones de Tránsito
Promoción del Desarrollo Social	<ul style="list-style-type: none">• Asistencia a población vulnerable• Asistencia a población desplazada• Conservación del orden Publico• Fortalecimiento de la valoración patrimonial• Identificación de beneficiarios• Orientación a la familia• Estadísticas vitales• Proyectar estrategias de ampliación de oferta educativa• Formación ciudadana• Fortalecimiento y conformación de grupos y valores artísticos• Administración de recursos en salud• Atención al adulto mayor• Impulso y fortalecimiento de la dinámica sociocultural• Mejoramiento de la calidad educativa• Familias en acción• Mana, complementación alimentaria• Plan Municipal de Salud Pública• Identificación, selección y priorización de beneficiarios



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 16 de 44

	<ul style="list-style-type: none">• Afiliación al Régimen subsidiado• Programas y proyectos a discapacitados• Programa materno infantil• Restaurantes escolares• Salud integral al adulto mayor• Fortalecimiento de la educación física la recreación y el deporte• Atención integral de los adolescentes y jóvenes del municipio• Aprovechamiento del tiempo libre en adolescentes y jóvenes del municipio• Consulta de material bibliográfico• Actividades de promoción de lectura• Fortalecimiento de la educación física la recreación y el deporte.
Promoción del Desarrollo Económico	<ul style="list-style-type: none">• Uso y aprovechamiento sostenible del territorio• Promoción Turística• Recolección información turística• Formación y capacitación en el sector turístico• Difusión y realización de eventos turísticos• Asesoría y asistencia técnica
Promoción del Desarrollo Territorial	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de Infraestructura• Procedimiento de Gestión de Catastro• Procedimiento para la adjudicación y entrega de mejoramientos de vivienda• Procedimiento para la planificación territorial• Procedimiento para la adjudicación y entrega de vivienda.• Procedimiento para la compostación de los residuos sólidos.• Procedimiento para la recuperación de los residuos sólidos• Procedimiento para la educación y sensibilización ambiental• Procedimiento para la Gestión Ambiental
PROCESOS DE APOYO	
Gestión de la Información	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento archivo de gestión• Procedimiento archivo central• Procedimiento archivo Histórico• Procedimiento de Comunicaciones Oficiales



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 17 de 44

	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento para el procesamiento técnico de material bibliográfico• Procedimiento para la restauración o encuadernación de libros• Soporte Técnico• Mantenimiento preventivo• Administración copias de seguridad• Procedimiento para tramite de tutelas• Acciones populares y demandas• Atención a peticiones• Análisis y expedición de conceptos• Conciliaciones
Adquisición de Bienes, Obras y Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento para las Licitaciones• Procedimiento para la selección abreviada• Procedimiento para concurso de méritos• Procedimiento para contratación directa• Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores• Procedimiento para la inscripción de proveedores• Inventario Plantas Físicas y Bienes• Adquisición y Legalización de Predios• Entradas y Salidas de Almacén• Gestión de Inventarios• Gestión de Seguros y Garantías• Actualización de Bienes Inmuebles
Proceso Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de selección y vinculación de personal• Procedimiento para realizar evaluación del desempeño• Procedimiento para capacitación de personal• Procedimiento para realizar programas de salud ocupacional.• Procedimiento de acción disciplinaria en primera instancia.• Procedimiento para afiliación y pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social.• Procedimiento para el pago de nómina y Prestaciones Sociales.
Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar Presupuesto• Ejecutar Presupuesto• Seguimiento al Presupuesto



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 18 de 44

	<ul style="list-style-type: none">• Efectuar pagos• Administrar inversiones• Realizar procesos contables• Realizar conciliaciones• Efectuar cierre contable• Generar informes y estados financieros• Cobro del tributo• Determinación del Tributo• Fiscalización del Tributo
PROCESOS DE EVALUACIÓN	
Evaluación y Mejora	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento para el Control de Productos o servicios no conformes• Procedimiento para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias• Procedimiento para Acciones Correctivas• Procedimiento para Toma de Acciones Preventivas• Procedimiento para la Mejora Continua• Procedimiento para Medición y Análisis de percepción del Cliente.• Procedimiento para la mejora continua de la eficiencia, eficacia, efectividad del sistema de Gestión de la Calidad.• Manejo de la propiedad del cliente• Procedimiento para Auditorias Internas• Procedimiento para la Evaluación del Sistema de Control Interno



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 19 de 44

ANEXO 2

MATRIZ DE RELACION NTC-GP1000 Y DOCUMENTOS ASOCIADOS EN EL MUNICIPIO

NTCGP 1000:2009	Documentos Asociados y/o Disposiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad	
4.1 Requisitos Generales	Mapa de procesos
	Caracterización de procesos
	Manual de Calidad
	Mapa de Riesgos
4.2 Gestión Documental	
4.2.1. Generalidades	Política de Calidad
	Objetivos de Calidad
	Documentación del SGI
4.2.2. Manual de Calidad	Manual de Calidad
4.2.3. Control de Documentos	Procedimiento Control de Documentos
	Listado Maestro de Documentos Internos
	Listado Maestro de Documentos Externos
4.2.4. Control de Registros	Procedimiento Control de Registros
	Registros por procedimiento
5. Responsabilidad de la Dirección	
5.1. Compromiso de la Dirección	Procedimiento revisión por la dirección
5.2. Enfoque al Cliente	Procedimiento para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
	Procedimiento para Medición y Análisis de percepción del Cliente
5.3. Política de Calidad	Política de Calidad
5.4. Planificación	
5.4.1. Objetivos de Calidad	Objetivos de Calidad
5.4.2. Planificación del SGI	Medición indicadores política de calidad
5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad	Responsabilidades y Autoridades definidas en cada uno de los procedimientos



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 20 de 44

5.5.2. Representante de la Dirección

Establecido por acto Administrativo

NTCGP 1000:2009	Documentos Asociados y/o Disposiciones
5.5.3. Comunicación Interna	Matriz de Comunicaciones Procedimiento Revisión por la Dirección
5.6. Revisión por la Dirección	
5.6.1. Generalidades	
5.6.2. Información para la revisión	
5.6.3. Resultados de la revisión	
6. Gestión de los Recursos	
6.1. Provisión de Recursos	Adquisición de bienes, obras y servicios Gestión del Talento Humano
6.2. Talento Humano	
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de selección y vinculación de personal• Procedimiento para realizar evaluación del desempeño• Procedimiento para capacitación de personal• Procedimiento para realizar programas de salud ocupacional• Procedimiento de acción disciplinaria en primera instancia
6.3. Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• Inventario Plantas Físicas y Bienes• Adquisición y Legalización de Predios• Entradas y Salidas de Almacén• Gestión de Inventarios• Gestión de Seguros y Garantías
6.4. Ambiente de Trabajo	Mapa de Riesgos Mantenimiento a la Infraestructura y Soporte Técnico
7. Realización del Producto o Prestación del Servicio	
7.1. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	Planificación de los procesos: Promoción del Desarrollo Económico Promoción del Desarrollo Social Promoción del Desarrollo territorial Inspección, Vigilancia y Control
NTCGP 1000:2009	Documentos Asociados y/o Disposiciones



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 21 de 44

7.2. Procesos relacionados con el cliente	
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	Todos los Procesos Misionales
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	Indicadores
7.2.3. Comunicación con el cliente	Procedimiento de Comunicación
	Procedimiento para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Procedimiento para Acciones Correctivas
	Procedimiento para Medición y Análisis de percepción del Cliente
7.3 Diseño y Desarrollo	Exclusión
7.4. Adquisición de Bienes y Servicios	
7.4.1. Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento para las Licitaciones• Procedimiento para la selección abreviada• Procedimiento para concurso de méritos• Procedimiento para contratación directa
7.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none">• Manual de contratación
7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	<ul style="list-style-type: none">• Manual de contratación
7.5. Producción y prestación del servicio	
7.5.1. Control de la Producción y prestación del servicio	Producto No Conforme
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Revisión y aprobación de procesos, indicadores de gestión.
NTCGP 1000:2009	Documentos Asociados y/o Disposiciones



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 22 de 44

7.5.3. Identificación y Trazabilidad	Procedimiento Control de Registros
7.5.4 Propiedad del Cliente	Promoción del Desarrollo Económico Inspección, Vigilancia y Control
7.5.5. Preservación del Producto y/o Servicio	Procedimiento Control de Registros
7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	EXCLUSIÓN
8. Medición, Análisis y Mejora	
8.1. Generalidades	Procedimiento para la mejora continua
	Procedimiento para Medición y Análisis de percepción del Cliente
	Procedimiento para Acciones Correctivas Procedimiento para Toma de Acciones Preventivas Procedimiento para la Mejora Continua
	Procedimiento para el Control de Productos o servicios no conformes
	Procedimiento para Auditorias Internas
	Procedimiento Revisión por la Dirección
8.2. Seguimiento y Medición	
8.2.1. Satisfacción del Cliente	Procedimiento para Medición y Análisis de percepción del Cliente
	Procedimiento para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
8.2.2. Auditoría Interna	Procedimiento para Auditorias Internas
8.2.3. Seguimiento y Medición de los procesos	Indicadores establecidos
8.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o servicio	Indicadores establecidos
8.3. Control de Producto y/o Servicio No Conforme	Procedimiento para el Control de Productos o servicios no conformes



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDL-MA-01

Versión: 03

Página 23 de 44

	Procedimiento para Acciones Correctivas Procedimiento para Toma de Acciones Preventivas
NTCGP 1000:2009	Documentos Asociados y/o Disposiciones
8.5. Mejora	
8.5.1. Mejora Continua	Procedimiento Revisión por la Dirección
	Procedimiento Auditoria
	Procedimiento para la Mejora Continua
8.5.2. Acción Correctiva	Procedimiento para Acciones Correctivas
8.5.3. Acción Preventiva	Procedimiento para Toma de Acciones Preventivas



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 24 de 44

ANEXO 3 - MATRIZ DE COMUNICACIONES

MATRIZ DE COMUNICACIÓN				
QUE COMUNICAR	EMISOR	MEDIO	RECEPTOR	PERIODICIDAD
Política y objetivos de calidad e importancia de satisfacer los requisitos del cliente	Coordinador del Sistema de Gestión Integral (SGI)	Carteleras, circulares, capacitaciones	Todo el personal	Variable
Funcionamiento del Sistema de Gestión	Dueños de procesos	Reunión de Revisión por la Dirección	Alcalde	Semestral
Eficacia de Acciones implantadas	Coordinador del Sistema de Gestión Integral (SGI)	Informe	Alcalde	Mensualmente
Resultados de Auditorias Internas	Coordinador del Sistema de Gestión Integral (SGI)	Informe	Alcalde y Secretarios	Cada vez que se realice
Comportamiento de Quejas y Reclamos	Jefe de Control Interno	Informe	Alcalde y Secretarios	Mensualmente
Mejora al Sistema de Gestión	Coordinador del Sistema de Gestión Integral (SGI)	Informe	Alcalde y Secretarios	Mensualmente
Cambios que se presenten en el SGI	Coordinador del Sistema de Gestión Integral (SGI)	Reunión de Revisión por la Dirección	Alcalde y Secretarios, dueños de proceso	Semestral



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 25 de 44

Directrices y Documentos relacionados con el SGI	Coordinador del Sistema de Gestión Integral (SGI)	Registros de distribución y difusión	Todo el personal	Cada vez que se presente
Comunicados Internos		Escrito	Cualquier empleado de la Entidad	Cada vez que se requiera
No conformidades de proceso	Dueños de procesos	Informe escrito	Todo el personal	Cada vez que se presente
Seguimiento a procesos	Dueños de procesos	Informe escrito	Alcalde y Secretarios, dueños de proceso	Variable
Modificación a procedimientos, instructivos y formatos	Coordinador del Sistema de Gestión Integral (SGI)	Verbal, sensibilización	Area implicada	Variable



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 26 de 44

Anexo 4 _Matriz de Responsabilidades

Representante de la Dirección	
RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<p>Gestionar y promover los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario y suficiente para mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del SGI y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisar el SGI en función de su continua consistencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad continuas.• Representar a la Administración Municipal en todas las relaciones con las partes interesadas en asuntos referidos con el SGI.• Asegurar que se establezcan, se implementen y se mantengan los procesos necesarios para el SGI.• Informar al Alcalde y al Concejo municipal sobre el Desempeño del SGI y de cualquier necesidad de mejora.• Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de la comunidad en todos los niveles de la Administración Municipal• Dirigir y coordinar el Comité de Calidad y asistir a las reuniones donde se solicite su presencia para el mantenimiento y mejoramiento continuo del SGI.	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar auditorias al SGI para los procesos o requisitos de la NTCGP-1000:2009 en el momento que lo crea conveniente.• Aprobar los programas y planes de auditorías internas, así como el equipo de auditores.• Aprobar la documentación del SGI.• Asignar las responsabilidades y autoridades a los funcionarios de la Administración Municipal• Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 27 de 44

COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
<ul style="list-style-type: none">-Determinar las directrices necesarias y suficientes para una adecuada implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de los procesos del SGI.-Velar por la adecuada implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de los procesos del SGI.-Propender por el cumplimiento de la política de calidad y de los objetivos de calidad.-Divulgar las acciones relacionadas con el mantenimiento y el mejoramiento del SGI,-Divulgar las acciones correctivas, preventivas y de mejora relacionadas con el proceso y surgidas a partir de diferentes fuentes.-Consolidar y analizar los indicadores del proceso-Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del SGI.	<ul style="list-style-type: none">-Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.-Avalar la documentación asociada al proceso bajo su responsabilidad.-Solicitar auditorias internas a los procesos bajo su responsabilidad en el momento que lo crea conveniente.

LÍDERES DE PROCESOS.

RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
-------------------	-------------



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 28 de 44

Apoyar permanentemente las labores del Comité de Gestión Integral, sobre la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso.

-Facilitar todos los recursos necesarios para la implementación de acciones que mejoren las actividades asociadas al proceso.

-Velar porque los participantes del proceso sea responsable por la planeación, difusión, socialización, desarrollo, implementación y monitoreo de las actividades de mejora.

-Presentar ante las instancias correspondientes los resultados obtenidos.

-Promover y efectuar seguimiento a la operación eficiente, eficaz y efectiva de los Equipos de Calidad involucrados en los procesos del SGI.

Cumplir cabalmente las responsabilidades y autoridades asignadas en la documentación del SGI.

Divulgar las acciones relacionadas con el mantenimiento y el mejoramiento del SGI, surgidas desde el comité de Calidad y las instancias superiores del SGI.

Divulgar las acciones correctivas, preventivas y de mejora relacionadas con el proceso y surgidas a partir de diferentes fuentes.

-Avalar permanentemente las labores del Comité de calidad sobre la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de las actividades asociadas al proceso.

-Aprobar los tratamientos a los servicios no conformes y/o acciones correctivas, preventivas y de mejora que se le consulten.

-Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere pertinente.

Aprobar los planes de auditorías internas.

Aprobar la documentación asociada al proceso bajo su responsabilidad.



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 29 de 44

Secretarios de despacho, y Alcalde

RESPONSABILIDADES

Gestionar y proporcionar las condiciones y los recursos necesarios para garantizar que las responsabilidades, autoridades y funciones asignadas a los funcionarios que estén a su cargo

AUTORIDADES

Solicitar resultados de las auditorías al SGI para los procesos relacionados con su dependencia.
Aprobar los planes de auditorías internas.



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 30 de 44

Anexo 5- Listado maestro de Registros

Anexo 5- Listado Maestro de registros

PROCESO	FORMATOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS	
Planeación del desarrollo	<ul style="list-style-type: none">• Análisis Marco Lógico• Plan de Acción• Relación proyectos radicados• Registro de proyectos Banco de proyectos• Información mensual estadística biblioteca• Información anual estadística biblioteca• Información estadística infraestructura• Información estadística desarrollo social• Información estadística salud• Información estadística seguridad y convivencia• Información estadística educación y cultura• Información estadística agropecuario y medio ambiente• Información estadística gestión administrativa• Información estadística servicios públicos• Información estadística transporte y transito• Solicitud de ingresos o modificación de documentos• Listado Maestro de documentos internos• Listado de Distribución de información• Acta• Listado Maestro de documentos externos



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 31 de 44

	<ul style="list-style-type: none">• Convocatoria a la revisión por la dirección• Acta de revisión por la dirección• Mapa de riesgos parte I• Mapa de riesgos parte II• Caracterización• Análisis de Datos• Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad• Políticas de Administración de los Riesgos• Ficha Técnica de Indicadores• Identificación del contexto estratégico• Matriz de Información• Ficha Técnica de Trámites• Inventario de Trámites• Consolidación plan estadístico
Proceso de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de servicios de comunicaciones• Plan de comunicaciones
PROCESOS MISIONALES	
Inspección, vigilancia y control	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de servicios• Plan de vigilancia y control• Visita de Inspección, Vigilancia y Control• Control de Obras• Certificado de Supervivencia• Certificado de Vecindad• Certificado de buena conducta• Queja• Diligencia de descargos



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 32 de 44

	<ul style="list-style-type: none">• Amonestación• Estado• Edicto• Constancia de Remisión• Admisión querrela civil de policía• Citación• Audiencia de conciliación querrela civil de policía• Auto que decreta la inspección judicial• Diligencia de Inspección judicial• Sentencia querrela civil de policía• Interlocutorio• Inhibitorio por desistimiento• Declaración juramentada• Declaración extrajuicio• Denuncia• Certificado de accidente de tránsito• Audiencia pública de tránsito• Audiencia de conciliación
Promoción del Desarrollo Social	<ul style="list-style-type: none">• Acta de reunión con la comunidad• Solicitud de formación en programas de desarrollo social• Plan de formación en programas de desarrollo social• Visita Domiciliaria• Inscripción en programas de desarrollo Social• Cronograma de realización de eventos• Monitoreo del Plan Municipal de Salud Pública• Instrumento de seguimiento al Plan Municipal de Salud Pública



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 33 de 44

- Metodología para la evaluación de las acciones de salud pública
- Instrumento de evaluación de resultados del Plan Municipal de Salud Pública
- Declaración juramentada programas desarrollo social
- Encuesta Diseminación Selectiva de la Información (DSI)
- Informe de peritaje psicológico
- Entrega carne del SISBEN
- Informe de Novedades Régimen Subsidiado
- Relación de usuarios atendidos
- Ficha Gerontológica
- Listado de asistencia programa gerontológico
- Entrega de subsidios adulto mayor
- Solicitud Psicología
- Visita domiciliaria Psicología
- Valoración de Estado Psicológico menores de seis años
- Valoración de Estado Psicológico mayores de seis años
- Anamnesis adultos
- Informe Psicología
- Registro Población Especial
- Préstamo de material bibliográfico
- Lista de asistencia
- Carnetización de usuarios
- Sistematización de programas
- Proyección de películas
- Listado de material bibliográfico
- Perfil de Usuario
- Registro de actividades



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 34 de 44

	<ul style="list-style-type: none">• Control de visitas hechas• Asistencia de grupos• Encuesta de satisfacción de intercambio• Trueque de libros• Evaluación de programas• Medida de Protección Provisional• Acta de audiencia de pruebas y fallo Comisaría de Familia• Notificación• Control de Asistencia• Seguimiento a Clases• Matrícula Escuela de Música• Auto Comisaría de Familia• Lista de Asistencia Mensual Programas de Desarrollo Social• Certificación control y seguimiento<ul style="list-style-type: none">• Estudiantes que se presentan a universidades públicas• Resultado pruebas ICFES• Registro de pruebas por disciplina• Acta de entrega de implementos deportivos• Autorización participación de eventos• Solicitud de análisis de caso por comisaria• Visita domiciliaria de seguimiento
Promoción del Desarrollo Económico	<ul style="list-style-type: none">• Ficha Diagnóstica para registro de inventario de Hoteles, Restaurantes y Comidas Rápidas.• Ficha Diagnóstica para registro de inventario de atractivos turísticos naturales.• Ficha Diagnóstica para registro de inventario de atractivos turísticos culturales.• Ficha Diagnóstica para registro de inventario de actividades



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 35 de 44

	<p>turísticas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Programación y Control de Asesoría y Asistencia Técnica• Informe de Asesoría y Asistencia Técnica• Listado de Asistencia• Constancia de entrega de insumos• Beneficiarios de proyectos• Visita incentivos forestales para conservación de bosques• Solicitud Registro Marca de Ganado
Promoción del Desarrollo Territorial	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud para vivienda urbana• Informes de Avances mantenimiento de vías• Análisis de precios unitarios• Acta de Avance de Obra• Acta de Liquidación Final de Obra• Solicitud para vivienda en sitio propio• Actividades en planta de compostaje• Ingreso de material reciclable• Consolidado del Manejo Integral de Residuos Sólidos• Estadística de usuarios MIRS• Ingreso de residuos sólidos al relleno sanitario• Relación solicitudes mejoramiento de vivienda• Visita mejoramiento de vivienda• Relación de Escrituras• Consecutivo solicitud• Programación visitas• Acta de recibo a satisfacción• Seguimiento proyectos• Solicitud funcionamiento establecimientos comerciales



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 36 de 44

	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de funcionamiento ventas ambulantes permanentes• Respuesta a solicitud ventas ambulantes y estacionarias
PROCESOS DE APOYO	
Gestión de la Información	<ul style="list-style-type: none">• Tabla retención documental• Formato Único de Inventario Documental• Control préstamo documental• Eliminación de documentos• Planilla Control de Comunicaciones oficiales enviados• Relación Convenios• Planilla control de comunicaciones oficiales recibidas• Relación de actos administrativos• Cronograma de transferencias documentales• Donaciones de material bibliográfico• Índice analítico de Revistas• Archivo vertical• Inventario Bibliográfico• Inventario de Hardware – UPS• Soporte técnico• Inventario de equipos (PC)• Inventario Software• Inventario de Hardware• Evaluación de Equipos de computo• Plan de Mantenimiento de Equipos de Computo• Hoja de vida del equipo• Cronograma Copias de Seguridad• Bitácora de restauración copias de Seguridad



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 37 de 44

	<ul style="list-style-type: none">• Seguimiento a procesos contenciosos
Adquisición de bienes, obras y servicios	<ul style="list-style-type: none">• Estudio de Conveniencia y Oportunidad• Aviso Convocatoria veedurías• Acta Comité de Contratación• Aviso de prensa• Acta de Audiencia Pública de Aclaraciones• Acta de Cierre y Apertura de Propuestas• Acta de Inicio• Acta de Inicio Contrato de Obra Pública• Informe de Seguimiento de Interventoría• Solicitud de Modificación del Contrato• Acta de Suspensión• Acta de Reanudación• Acta de Liquidación• Informe Final de Interventoría• Plan de Contratación Estatal• Acta de recibo a satisfacción• Acta de Adición• Acta de Adición Obra Pública• Cantidades de Obra• Inscripción proveedores y contratistas• Aviso de convocatoria pública• Lista de verificación de ejecución del contrato de obra pública.• Lista de verificación del interventor de ejecución del contrato de obra pública.• Verificación de requisitos• Cronograma evaluación de proveedores



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 38 de 44

	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación de proveedores• Planilla de revisión de inventarios de bienes muebles• Acta de reintegro• Acta de Adquisición o Entrega de Bienes• Acta de Traslado• Cronograma de revisión de inventarios• Préstamo de elementos• Verificación de compra• Registro venta de bienes inmuebles• Informe inventario anual• Autorización para contratar• Invitación Directa• Certificación de cumplimiento• Reserva de espacios• Reserva de equipos• Informe de evaluación selección abreviada mínima cuantía (SAM)• Relación e identificación de escrituras• Acta de avance• Acta de terminación
Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none">• Agenda de Permanencia• Solicitud de Permiso• Registro de Vinculación• Formato de inducción y reinducción• Evaluación de inducción y reinducción• Lista de asistencia inducción y reinducción• Acuerdo de gestión



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 39 de 44

- Análisis de evaluación de desempeño
- Necesidades de Capacitación
- Lista de Asistencia
- Plan Institucional de Talento Humano
- Panorama de factores de riesgo
- Análisis de riesgo por oficio
- Caracterización ausentismo por enfermedad Común
- Caracterización AT Y EP
- Acta de entrega de elementos de protección personal
- Evaluación de programas de formación y capacitación
- Reporte de Incidentes
- Estudio de puesto de trabajo
- Plan de entrenamiento
- Acta de Posesión
- Control de Salidas Oficiales
- Evaluación efectividad de la inducción
- Constancia de entrega de un expediente
- Caratula
- Formato de Auto
- Auto de Apertura de indagación
- Auto de apertura de investigación
- Auto de formulación de cargos
- Solicitud de abogado
- Fallo absolutorio
- Fallo sancionatorio
- Verificación de documentos requeridos para el ingreso
- Formato de Aportes S.G.S.S.



MANUAL DE CALIDAD MUNICIPIO DE GUATAPE

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 40 de 44

Gestión Financiera

- Plan Financiero
- Cálculo de metas financieras
- Monto máximo de los gastos de funcionamiento
- POAI General
- Cálculo de gastos de personal
- Proyección a la deuda
- Control de consignaciones realizadas
- Control de ingreso y devolución de cuentas
- Documento equivalente a factura
- Cobro persuasivo
- Mandamiento de pago
- Notificación personal mandamiento de pago
- Acta de inspección contable
- Auto de inspección contable y tributaria
- Lista de chequeo inspección contable y tributaria
- Emplazamiento para corregir declaración
- Emplazamiento previo por no presentar declaración
- Liquidación oficial de aforo
- Liquidación oficial de revisión
- Requerimiento especial de industria y comercio
- Citación notificación mandamiento de pago
- Acta de visita
- Declaración bimestral de declaración de Industria y Comercio
- Declaración de Industria y Comercio
- Matrícula contribuyentes Industria y Comercio
- Solicitud cambio industria y comercio
- Solicitud cierre establecimiento comercial
- Suspensión retroactiva y debido cobrar



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 41 de 44

PROCESOS DE EVALUACIÓN	
Evaluación y Mejora	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de funcionamiento venta ambulante• Registro de producto o servicio no conforme• Atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias• Planilla de Apertura del buzón de PQRS• Encuesta de Satisfacción del Cliente• Programación Anual de Reuniones de Mejoramiento Continuo• Informe para la Mejora Continua• Registro de Correcciones y Acciones Correctivas• Listado Maestro de Acciones Correctivas• Registro de Acciones Preventivas• Listado Maestro de Acciones Preventivas• Registro de Correcciones y Acciones de Mejora• Listado Maestro de Acciones de Mejora• Respuesta de las PQRS• Planilla Atención al ciudadano• Acta de incautación• Propiedad del cliente• Programa de Auditorías Internas• Criterios para seleccionar Auditores Internos• Plan de Auditoría• Lista de Verificación• Acta reunión Auditorías• Informe de Auditoría• Evaluación de Auditores Internos• Formato Informe Evaluación Auditores



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 42 de 44

- Arqueo de Caja

**ANEXO 6
CARACTERIZACIONES**



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 43 de 44

ANEXO 7

INDICADORES ASOCIADOS A LA POLITICA DE CALIDAD



**MANUAL DE CALIDAD
MUNICIPIO DE GUATAPE**

Código: PDO-MA-01

Versión: 01

Página 44 de 44

ANEXO 8

ORGANIGRAMA