

**REESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA TÉCNICA INTERNACIONAL ISO 9001
VERSIÓN 2015 EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE TAUSA,
CUNDINAMARCA**

DIEGO ALEJANDRO PACHÓN ASCENCIO

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UBATÉ, CUNDINAMARCA
2021**

**REESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA TÉCNICA INTERNACIONAL ISO 9001
VERSIÓN 2015 EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE TAUSA,
CUNDINAMARCA**

DIEGO ALEJANDRO PACHÓN ASCENSIO

**DIRECTOR
ADELINA GUZMAN
ING. INDUSTRIAL**

Trabajo de grado para optar el Título de Administrador de Empresas

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UBATÉ, CUNDINAMARCA
2021**

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Jurado

Ubaté Cundinamarca, Abril 2021

DEDICATORIA

Dedico este logro en primer lugar a Dios, siempre de su mano me ha ayudado a tomar las mejores decisiones en cada paso de la vida, me ayudo cuando sentí que estaba solo, y por todas y cada una de las cosas materiales y espirituales que me concede para que hoy vea hecho realidad este sueño y hubiese llegado hasta acá.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, ya que gracias a él hoy estamos aquí. Por su infinito amor y misericordia que son el motivo por el cual nos concede obtener este logro.

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS	5
1. ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN	11
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
2.1 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN	13
3. OBJETIVOS	14
3.1 OBJETIVO GENERAL	14
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
4. JUSTIFICACIÓN	15
5. MARCO REFERENCIAL	17
5.1 MARCO TEÓRICO	17
5.2 MARCO GEOGRAFICO	43
5.3 MARCO CONCEPTUAL	44
6. METODOLOGIA	46
6.1 TIPO DE ESTUDIO	46
6.2 INSTRUMENTO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	46
6.3 DISEÑO METODOLOGICO	46
7. DESARROLLO DEL PROYECTO	48
7.1 FASE DE DIAGNÓSTICO	48

7.2 FASE DE PLANEACIÓN	50
7.3 FASE DE DISEÑO	51
8. RESULTADOS	54
8.1 INFORME DE DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DEL SGC DE LA ALCALDÍA DE TAUSA, CUNDINAMARCA.	67
8.2 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NTC ISO 9001:2015	68
8.3 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	73
8.3.1 Política de calidad	73
8.3.2 Objetivos de calidad.	73
8.4 PROPUESTA DE LA MISION Y LA VISION	73
8.4.1 Misión	73
8.4.2 Visión	74
8.5 PROPUESTA ACTUALIZACIÓN MAPA DE PROCESOS	74
8.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	77
9. CONCLUSIONES	139
10. RECOMENDACIONES	140
BIBLIOGRAFÍA	141

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Gestión tradicional vs Gestión estratégica de procesos	19
Cuadro 2. Principios de la Norma ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015	28
Cuadro 3. Requisitos del Apartado 4.4 – ISO 9001:2015	31
Cuadro 4. Simbología de Diagramas de Flujo.	33
Cuadro 5. Ficha de Procesos (Caracterización).	35
Cuadro 6. Proceso vs Procedimiento.	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 7. Diferencia entre proceso y procedimiento.	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 8. Relación de Herramientas de la Calidad con el ciclo PDCA	39
Cuadro 9. Fase de diagnóstico del SGC.	49
Cuadro 10. Fase de planeación del SGC.	50
Cuadro 11. Fase de diseño del SGC.	51

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Representación Gráfica de la Gestión por Procesos.	21
Figura 2. Jerarquía de los Procesos.	23
Figura 3. Sistema de Gestión, objetivos y resultados	24
Figura 4. Modelo del SGC ISO 9001:2015.	30
Figura 5. Agrupación de procesos en el Mapa de Procesos	33
Figura 7. Descripción de Procesos.	Error! Bookmark not defined.
Figura 8. Sistema de Medición	37
Figura 9. Ciclo PDCA	38
Figura 10. Ciclo PDCA y Ciclo de Control.	40
Figura 11. Ciclo SDCA.	41
Figura 12. Mejora Continua en la Norma ISO 9001:2015	41
Figura 13. Análisis y Evaluación.	42
Figura 14. Organigrama Alcaldía De Tausa.	43
Figura 15. Escudo del municipio.	43
Figura 16. Fases del Desarrollo del proyecto	48
Figura 17. Mapa de procesos propuesto para la alcaldía de Tausa.	76

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Diagnóstico inicial del SGC, alcaldía de Tausa Cundinamarca.	68

1. ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN

ÁREA: Administración y organizaciones

LÍNEA: Desarrollo Organizacional y Regional.

PROGRAMA: Administración de Empresas

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Reestructuración del Sistema de Calidad de la Alcaldía del Municipio de Tausa, Cundinamarca. Bajo la Norma Técnica Internacional ISO 9001 VERSIÓN 2015

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Un sistema de gestión de la calidad representa para una organización, una mejora de los procesos y la organización interna, al establecerse una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos de calidad establecidos¹, dado que se siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado², así mismo, conlleva a la reducción de costes asociados a los procesos, mejorar la imagen externa de la entidad, generar un ambiente de trabajo con mayor orden y compromiso por parte de los funcionarios, lo cual tendrá como beneficio reducir errores y aumentar la fiabilidad del servicio³, aumentando las posibilidades de alcanzar las metas y de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

La alcaldía de Tausa, adoptó el manual de procesos y procedimientos con el propósito de “contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de organización para obtener efectividad en resultados, permitir que todas las tareas, procedimientos por área vinculada, así como la información relacionada, sean totalmente auditables, con el fin de verificar los parámetros clave de los procedimientos, tomándolos como guía para cualquier proceso de verificación.”(p10), sin embargo, la alcaldía no cuenta con la documentación apropiada para la estandarización de sus operaciones, ya que esta herramienta está desactualizada y no refleja la realidad de la entidad, así mismo, hay desarticulación de los procesos, que conllevan a realizar reprocesos, duplicidad de información, y desorden en cuanto al manejo de la documentación, debido a la falta de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015, además en sus registros la norma no aparece, la entidad no tiene una orientación hacia la mejora continua de sus funciones y prestación de servicios, dificultando el cumplimiento del objeto misional, además de la satisfacción de la ciudadanía.

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

¹ <https://abc-calidad.blogspot.com/2010/04/beneficio-que-aporta-un-sistema-de.html>

² <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>

³ PÁJARO GARZÓN, Edwin Javier. la importancia de un sistema de gestión de la calidad en la alcaldía municipal de Turbaco (bolívar; Colombia) basado en la norma técnica NTC GP 1000:2009. Trabajo de grado Administrador de Empresas. Cartagena.

2.1 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Con la Restructuración del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 para la alcaldía de Tausa, Cundinamarca, se logrará una mejora en los procesos?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Reestructurar el sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTCISO 9001:2015 en la Alcaldía Municipal de Tausa, Cundinamarca, con el fin de brindarle una herramienta que le permita mejorar su desempeño organizacional.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Diagnosticar la situación actual de la Alcaldía Municipal de Tausa, Cundinamarca frente a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015.

- ❖ Documentar la plataforma de calidad que incluye la política, los objetivos, la actualización del mapa de procesos y las caracterizaciones de los procesos misionales.

- ❖ Evaluar la implementación de la norma ISO 9001:2015 por medio de una socialización a los funcionarios de la alcaldía

4. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción de las necesidades de los usuarios de la Alcaldía de Tausa Cundinamarca es el eje central, con énfasis y prioridad en el mejoramiento constante de la calidad de vida de la ciudadanía, además deberá ser de factor estratégico de progreso el avance de nuevas tecnologías y mejoramiento en los servicios que se preste desde la entidad hacia toda la comunidad que necesiten algún servicio por parte de la institución de tal manera que asegure un crecimiento y un progreso sostenible.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 versión 2015 en la alcaldía de Tausa, garantizaría que los procesos de administrativos se manejaran de mejor manera, siempre buscando las buenas prácticas en la administración de manera eficiente y eficaz para satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la institución, así como a los propios del Sistema de Gestión de Calidad, bajo las cuales se desarrollan sus procesos, lográndose de esta manera un mejoramiento continuo y la competitividad institucional.

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

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

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

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

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;

c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;

d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados" (p10);

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

beneficios:

a) Aplicar los conocimientos adquiridos.

b) Obtener el título de Administrador de empresas

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del presente proyecto se tendrá en cuenta lo concerniente a los sistemas de gestión de calidad con énfasis en la ISO 9001:2015, desarrollo organizacional y administración general por tanto se tendrán presente temas como:

Desarrollo organizacional. Es uno de los medios utilizados por las empresas que requieren o buscan una mejora continua para involucrarse en un entorno globalizado, competitivo y dinámico. Por tanto, las empresas se ven obligadas a interactuar y adaptarse a los cambios, consecuentemente es necesario relacionar los objetivos y su ejecución.

Algunas de las características que indica el desarrollo organizacional son: Proceso dinámico y continuo. Utilización de estrategias, métodos e instrumentos con el fin de optimizar la interacción entre personas y grupos.

Constante perfeccionamiento y renovación de sistemas. Dentro del desarrollo organizacional es importante validar los tipos de diagnóstico que llegasen a trabajar, pues de estos se definirá en qué estado se encuentra la Organización.

Administración. Debe ser vista desde la previsión, mando, organización, coordinación y control, así lo plantea Henri Fayol.

Criterios de la Administración. La administración busca fortalecerse mediante los siguientes criterios:

- ❖ Planificación
- ❖ Organización
- ❖ Dirección
- ❖ Liderazgo
- ❖ Control

Administración Financiera. Por medio de esta área se pretende identificar y tomar los modelos adecuados para la realización de material que brinde la oportunidad a la organización de conceptualizar y poner en práctica el seguimiento financiero, balances, estados financieros, puntos de equilibrio, entre otros para relacionar con el sistema de gestión de calidad.

Indicadores de gestión. Es de vital importancia vincular al presente proyecto la gestión de indicadores, los cuales “permiten identificar los distintos aspectos de la organización, objetivos estratégicos, productivos y de seguimiento”

Algunos de los indicadores importantes en una organización comprenden:

- ❖ Indicadores de ejecución y seguimiento (Tiempo)
- ❖ Indicadores de operaciones o procesos
- ❖ Indicadores financieros
- ❖ Indicadores de servicio

Gestión de calidad. “Es un conjunto de acciones, planificadas y Sistemáticas, necesarias para suministrar la respuesta adecuada que debe tener un servicio o producto que va a satisfacer los requerimientos dados sobre la calidad”

El sistema de gestión de calidad que llegase o no a implementarse debe generar una apropiada documentación, teniendo en cuenta los distintos procedimientos que van acompañados por técnicas y validados por su respectiva auditoria, los principios de la gestión de la calidad son:

- ❖ Enfoque al cliente
- ❖ Liderazgo
- ❖ Enfoque de proceso
- ❖ Enfoque de sistema a la gestión
- ❖ Mejora continua
- ❖ Relación de mutuo beneficio con proveedores

Gestión estratégica de procesos.

“Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que basan su sistema de gestión en la Calidad Total”⁴

Asimismo, “Las empresas y/u organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos”⁵. Es por esto que las organizaciones, al tomar conciencia de este hecho, han modificado su visión de trabajo, potenciando y enfocándose al concepto de proceso, orientados a lograr la satisfacción del cliente.

⁴ Zaratiegui. La gestión por procesos. 1999. P 81

⁵ Ibid. Pág. 83

En la década de los 80 y 90, el entorno en el cual competían las empresas se caracterizaba por tener un bajo ritmo de cambio; es por esto que las empresas se podían considerar como un conjunto de unidades “estable”; ya que este entorno con bajo dinamismo permitía que las empresas desarrollen sus actividades sin mayores inconvenientes. Pero con el dinamismo cambiante del mercado actual, la calidad ha pasado de ser un simple requerimiento a ser una condición innata que deben cumplir los productos y/o servicios.

Por esta razón, las organizaciones que deseen satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, deben optar por estructuras organizacionales que les permitan adaptarse al cambio, esto lleva a las mismas a realizar una gestión estratégica de sus procesos que permita adaptarse con éxito a los diferentes entornos que se les presenten.

El Cuadro 1 muestra las diferencias de una empresa que se centra en la administración tradicional de sus procesos y una empresa que es gestionada estratégicamente en base a procesos.

Cuadro 1. Gestión tradicional vs Gestión estratégica de procesos

Gestión Tradicional de los Procesos	Gestión Estratégica de los Procesos
Centrada sólo en los procesos que están a cargo de algún departamento o unidad funcional dentro de la empresa.	Centrada en los procesos de carácter crítico dentro del desarrollo de las actividades de la empresa, sin tomar en cuenta a cargo de qué departamento o unidad funcional de la empresa se encuentre.
Los procesos son evaluados de acuerdo a su eficacia.	Los procesos se evalúan de acuerdo a su efectividad, y se busca mantenerlos bajo control.
Las mejoras son de carácter reactivo, y son eventuales u ocasionales.	Las mejoras son de carácter proactivo, planificadas y permanentes.
Se respeta la verticalidad de la organización.	La organización tiene un enfoque horizontal.

Fuente: Camisón, Cruz & González (2006)

A partir de lo descrito en los párrafos anteriores, se debe comprender qué es el Enfoque basado en Procesos y por qué es un factor y elemento importante dentro de la gestión de las empresas.

Gestión por procesos.

“El propósito final de la Gestión por procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollen de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas”.

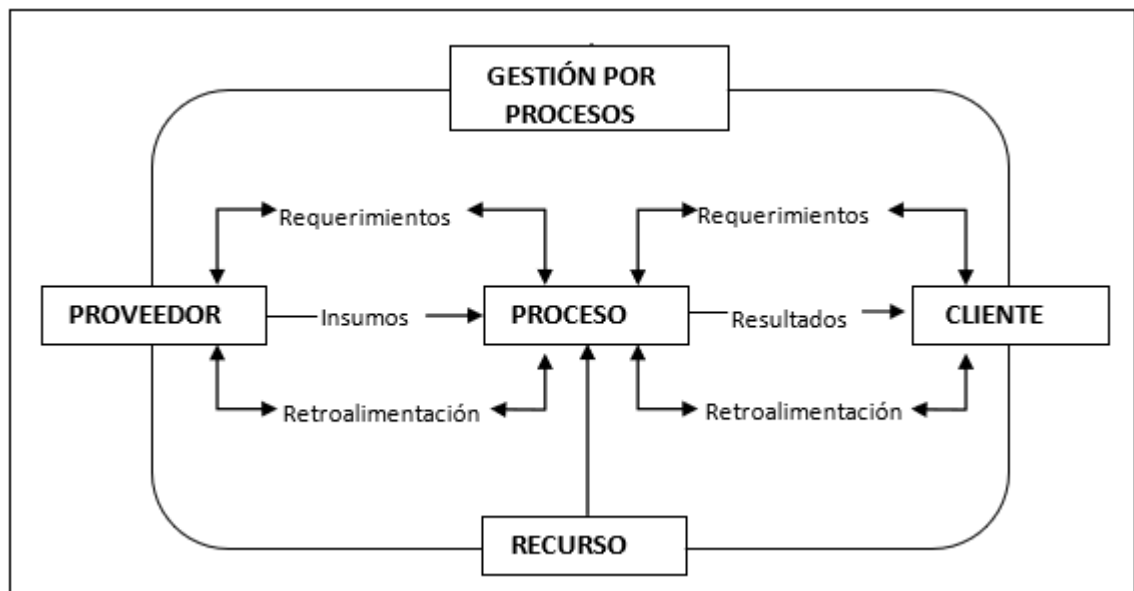
“La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos de causa-efecto” y el enfoque basado en Procesos consiste en “la Identificación y Gestión Sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular en la interacción de los mismos”⁶ . Ambos conceptos están ampliamente relacionados por lo que se deben trabajar en conjunto.

La Norma ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requerimientos. Esta Norma especifica en su apartado 4.4.1 que “La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización” (p. 06). En el apartado 4.4.1 b) se requiere “determinar la secuencia e interacción de estos procesos” (p. 06).

A continuación, en el Esquema 2 se muestra la representación gráfica de la Gestión por Procesos.

⁶ Norma ISO 9000:2015, pag 8

Figura 1. Representación Gráfica de la Gestión por Procesos.



Fuente: Harrington H. (1995)

A partir de lo anterior, se concluye que la Gestión por Procesos es la manera de gestionar a la empresa en su totalidad tomando como base a sus procesos, entendiéndolos como una secuencia de actividades y tareas que generen valor sobre un elemento de entrada para conseguir un resultado que cumpla con los requerimientos del cliente, sea interno o externo.

Para profundizar la comprensión del concepto de Gestión por procesos, es necesario tratar ciertos conceptos básicos, los cuales se explicarán a continuación.

Proceso.

Según Pérez un proceso es “una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente”

“Una serie de tareas de valor agregado que se vinculan entre sí, para transformar un insumo en un producto o servicio”

La Norma ISO 9000:2015 indica que un proceso es “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”

Los procesos representan cómo la organización crea, gestiona y entrega valor a todos sus clientes. Un error en las organizaciones “tradicionales”, es que no se les toma la debida importancia a los procesos, ya que no se administran ni controlan adecuadamente, no son tomados en cuenta, o son fragmentados y por ende tienen un bajo desempeño.

Elementos y factores de un proceso.

Todo tipo de procesos tiene tres (03) elementos esenciales: inputs o entradas, secuencia de actividades y los outputs o salidas

A partir de lo anterior, indica que los inputs o entradas son de dos tipos: recursos o insumos. Los recursos son los que permiten el desarrollo de las operaciones y realización de tareas de los procesos; estos pueden ser de diferentes tipos: financieros, humanos, infraestructura, etc. En cambio, los insumos son bienes materiales que han de ser procesados para obtener una salida (output)⁷.

La secuencia de actividades son el conjunto de tareas y/u operaciones que tienen una secuencia, valga la redundancia, y se encuentran interrelacionadas, las cuales permiten transformar elementos de entrada (inputs) en salidas (outputs).

Y los outputs o salidas son el resultado de la secuencia de actividades, sean bienes o servicios. que el output o producto final debe contar con un valor intrínseco, que sea medible para el cliente final.

Adicional a estos 03 elementos, se podría agregar uno más: Medios o Sistema de Control, el cual incluye herramientas e información utilizada para realizar un seguimiento y medición del desempeño de los procesos llevados a cabo.

Tipos de proceso.

Los procesos pueden dividirse en 03 tipos: estratégicos, clave u operativos y de soporte, esta división se da de acuerdo al impacto que los mismos producen sobre el resultado final.⁸

A continuación, se describen dichos procesos.

❖ Procesos Estratégicos

⁷Pérez. Gestión de la producción. 2010

⁸Cruz y Gonzáles. La gestión por procesos. 2006

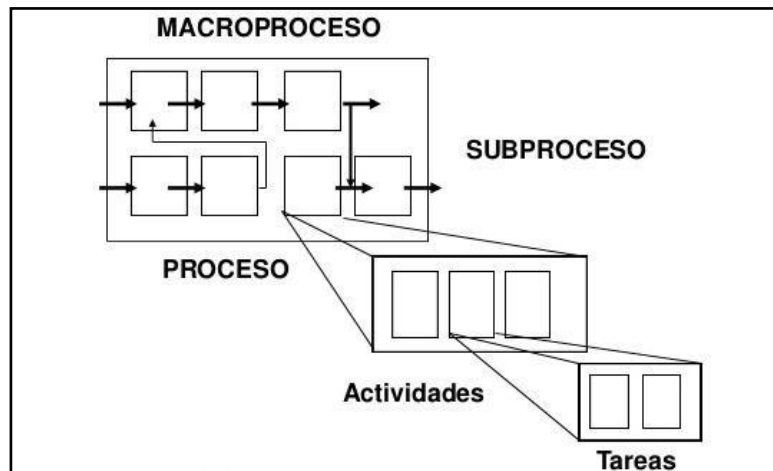
- ❖ Procesos Clave u Operativos.
- ❖ Procesos de apoyo o soporte

Dependiendo del tipo de organización, la clasificación de los procesos puede cambiar, ya que por ejemplo un proceso que para una organización puede ser clasificado como proceso de apoyo, en otro tipo de organización, del mismo rubro o no, puede ser operativo o estratégico.

Jerarquía de los procesos.

Los procesos pueden llegar a ser extremadamente complejos o en, el otro extremo, muy sencillos. Esta diferencia en la complejidad de los procesos conlleva a jerarquizar los mismos, tal y como se puede observar en la Imagen 1:

Figura 2. Jerarquía de los Procesos.



Fuente: Harrington H. (1995)

En base a la figura anterior, se determina que los procesos se clasifican en:

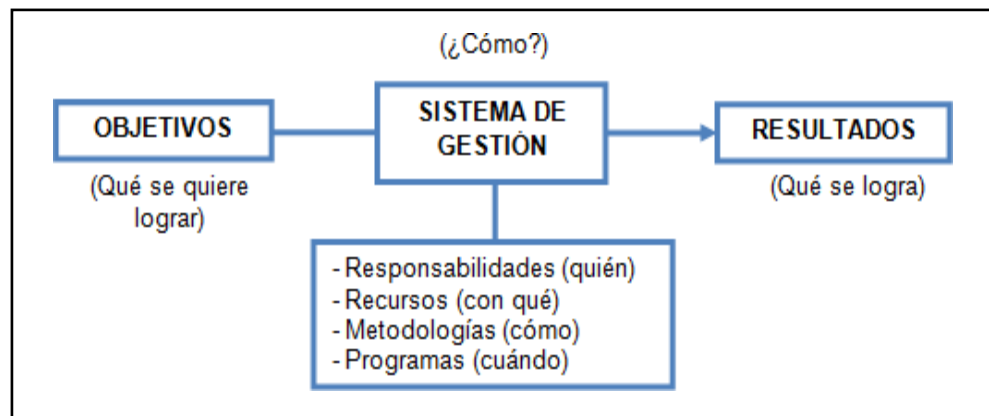
Sistemas de gestión.

El mercado y entorno competitivo y globalizado en el que, actualmente, se encuentran todas las organizaciones, obliga a las que pretenden tener y lograr éxito, o por lo menos mantenerse en el mercado, a buscar la manera de lograr buenos resultados.

El mejor medio para lograr obtener los resultados deseados es gestionar los procesos, actividades y recursos de la organización orientándolos hacia la consecución de objetivos planificados. Esto conlleva a que las organizaciones adopten conceptos, metodologías y herramientas que le permitan configurar y establecer un Sistema de Gestión acorde a sus actividades y entorno.

La finalidad de un Sistema de Gestión es ayudar a establecer metodologías, actividades, tareas, responsabilidades, asignar recursos, entre otros, que permitan a la organización una gestión orientada al logro y/o consecución de los objetivos planteados por la misma. La explicación de esto se puede observar en el Esquema 3:

Figura 3. Sistema de Gestión, objetivos y resultados



Fuente: Camisión, Cruz & González (2006)

Según la Norma ISO 9000:2015, un Sistema de Gestión es un “Conjunto de elementos de una organización, interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” (p. 19). A continuación, se explicarán cuáles son los principales Sistemas de Gestión.

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

Dentro de la familia de Normas ISO 9000, la norma ISO 9001 es la más utilizada por las organizaciones como referente para establecer, documentar e implantar un Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de demostrar que cuentan con la capacidad de suministrar productos y/o servicios de calidad, que cumplan con los requisitos y exigencias del cliente final y así lograr su satisfacción.

Definición y Alcance.

El Sistema de Gestión de Calidad está basado en la Norma ISO 9001:2015, la cual especifica los requisitos para la certificación y/o evaluación del Sistema de Gestión de Calidad de una organización. Esto sucede cuando una organización:

Campo de Aplicación.

Según la Norma ISO 9001:2015, “todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto o servicio suministrado” (p. 05).

Cambios clave en la Norma ISO 9001:2015.

Los cambios que trae la Norma ISO 9001:2015 con respecto a su predecesora (ISO 9001:2008) son varios, a continuación, se enumerarán y describirán los cambios más destacados:

Cambio en la estructura de la norma según Anexo SL: La Norma ha cambiado su estructura de acuerdo al Anexo SL, esta nueva estructura afecta a los títulos y subtítulos de los capítulos, además del orden en el que se encontraban. Este cambio, es un pilar de la normalización para los estándares de los Sistemas de Gestión.

Énfasis en el enfoque basado en procesos: Se recalca la aplicación del enfoque basado en procesos como una herramienta para la gestión y organización de las actividades de la empresa.

Gestión del Riesgo: La calidad resulta de la identificación y gestión adecuada de los riesgos, lo cuales vienen acompañado de las oportunidades. Asimismo, desaparece el concepto de acción preventiva porque se entiende que va implícita en la gestión del riesgo. Las acciones correctivas se utilizarán en caso de que exista un riesgo no identificado, mal evaluado o gestionado.

Liderazgo: La Norma ISO 9001:2015 refuerza el compromiso con la calidad a través de un fuerte liderazgo, y a su vez ya no se exige la figura del Representante de la Dirección dentro del SGC.

Lenguaje aplicable al sector servicios: Se busca fortalecer la relación entre el sector servicio y la Norma, por lo cual se ha seleccionado el vocabulario adecuado para este fin.

Desaparece la obligatoriedad del Manual de Calidad: La Norma ISO 9001:2015 ya no exige que se elabore un Manual de Calidad, aunque tampoco lo prohíbe. Sigue siendo necesario documentar, mantener y conservar la información relevante.

Contexto de la organización: Se le da importancia a la necesidad de considerar el contexto de la organización dentro de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Conocimiento como recurso: La norma incluye la gestión del conocimiento para poder afrontar con éxito los cambios en la organización.

Contenido de la Norma ISO 9001:2015.

“La estructura de los capítulos pretende proporcionar una presentación coherente de los requisitos, más que un modelo para documentar las políticas, objetivos y procesos de una organización”⁹

La estructura de la Norma ISO 9001:2015 es la siguiente:

Objeto y campo de aplicación. - Se refuerza la necesidad de cumplir los Requisitos Legales y Reglamentarios asociados al producto. Asimismo, se diferencia el término “producto” de “servicio”.

Referencias normativas. - Menciona las Normas para consulta, pero se enfatiza en la realización de la ISO 9001 con la ISO 9000, que se trata de Fundamentos y Vocabulario.

Términos y definiciones. - Sirve de consulta, además, posee actualización permanente, se eliminan términos obsoletos.

Contexto de la organización. - Este punto habla sobre la necesidad de comprender a la organización y su contexto, asimismo las necesidades y expectativas de las partes interesadas y determinar el ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad. Este punto tiene la siguiente estructura:

⁹ ISO 9001:2015, p. 26

- ❖ Comprensión de la organización y de su contexto.
- ❖ Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- ❖ Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.
- ❖ Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

Liderazgo. - El capítulo destaca el rol de liderazgo a la par de la gestión. Se reitera la asignación de responsabilidades y roles dentro de la organización. Asimismo, de enfatiza en la participación de la alta dirección dentro del Sistema de Gestión. El punto tiene la siguiente estructura:

- ❖ Liderazgo y compromiso.
- ❖ Política.
- ❖ Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Planificación. - El capítulo destaca el carácter preventivo de la Norma, enfatizando el abordaje de los riesgos y oportunidades que se presentan en la organización. Asimismo, incluye la planificación de los objetivos y cómo lograrlos. La cláusula tiene la siguiente estructura:

- ❖ Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- ❖ Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.
- ❖ Planificación de los cambios.

Soporte. - El capítulo señala los aspectos necesarios para el soporte del Sistema de Gestión, y así cumplir con los objetivos y metas de la Organización.

- ❖ Recursos.
- ❖ Competencia.
- ❖ Toma de conciencia.
- ❖ Comunicación.
- ❖ Información Documentada.

Operación. - Capítulo para la planificación y control de todos los procesos, tanto internos como externos. Cuenta con la siguiente estructura:

- ❖ Planificación y control operacional.
- ❖ Requisitos para los productos y servicios.
- ❖ Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- ❖ Control de Los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- ❖ Producción y prestación del servicio.
- ❖ Liberación de los productos y servicios.

- ❖ Control de las salidas no conformes.

Evaluación del desempeño. - Se destaca el seguimiento de la eficacia y desempeño del Sistema de Gestión, a través de mediciones, análisis, evaluaciones; así como auditorías y revisión por la dirección. Cuenta con la siguiente estructura:

- ❖ Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- ❖ Auditoría Interna.
- ❖ Revisión por la dirección.

Mejora. - Capítulo que recalca la importancia de evaluar y realizar acciones de mejora en todos los componentes del Sistema de Gestión. Cuenta con la siguiente estructura:

- ❖ Generalidades.
- ❖ No conformidad y acción correctiva.
- ❖ Mejora Continua.

El enfoque basado en procesos en la norma ISO 9001:2015.

Uno de los cambios que trae la Norma ISO 9001:2015, en comparación con su versión anterior de 2008, es la reducción de 08 principios de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008) a 07 principios en la nueva versión de 2015, como se muestra en el Cuadro 2.

Cuadro 2. Principios de la Norma ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015

ISO 9001:2008 – 08 Principios de la Gestión de la Calidad	ISO 9001:2015 – 07 Principios de la Gestión de la Calidad
P1: Enfoque en el cliente.	P1: Enfoque en el cliente.
P2: Liderazgo.	P2: Liderazgo.
P3: Participación de las personas.	P3: Compromiso y Competencias de las personas.
P4: Enfoque basado en Procesos	P4: Enfoque basado en Procesos.
P5: Enfoque de sistema para la gestión	P5: Mejora
P6: Mejora continua	P6: Toma de decisiones basada en la evidencia
P7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.	P7: Gestión de las Relaciones.

ISO 9001:2008 – 08 Principios de la Gestión de la Calidad	ISO 9001:2015 – 07 Principios de la Gestión de la Calidad
P8: Relaciones mutuamente beneficiosas.	

Fuente: ISO 9001:2015

Se puede evidenciar que el P5: Enfoque de sistema para la Gestión, ya no se encuentra entre los principios de la Norma ISO 9001:2015, pero eso no significa que ya no se tome en cuenta, este principio ahora se encuentra implícito en la redacción de los 07 principios de la nueva Norma ISO 9001:2015.

Aunque todos los principios son importantes para implantar un Sistema de Gestión correcto y que funcione óptimamente, uno de estos destaca, el cual es “P4: Enfoque basado en procesos”. Este principio sostiene que “se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente”¹⁰

Como punto de partida para emprender el enfoque basado en procesos en un Sistema de Gestión de calidad, se debe conocer cómo la Norma ISO 9001:2015 establece que este principio debería ser abordado.

“Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos”, establece, dentro de su apartado 0.3.1: “Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente cumpliendo con los requisitos del cliente”¹¹

Según esta Norma, el adoptar este enfoque en un Sistema de Gestión de Calidad permite:

- ❖ La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
- ❖ La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- ❖ El logro del desempeño eficaz del proceso.

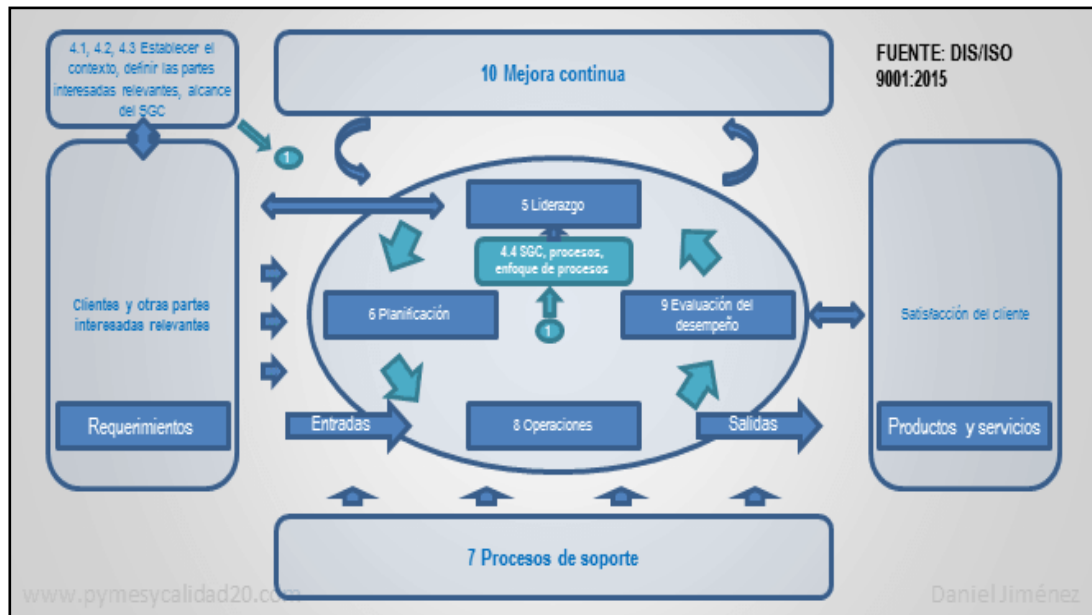
¹⁰ ISO 9000:2015, p. 08.

¹¹ ISO 9001:2015, p. 26

- ❖ La mejora continua de los procesos con base en la evaluación de los datos e información.

En la figura siguiente, se muestra cómo están distribuidos los capítulos de la Norma ISO 9001:2015, en base al Anexo SL, y como se vincula al concepto de gestión por procesos.

Figura 4. Modelo del SGC ISO 9001:2015.



Fuente: DIS/ISO 9001:2015

A partir de la imagen anterior, se establece una relación entre los capítulos de la misma y los procesos que conllevan:

- ❖ Contexto de la Organización Capítulo 4
- ❖ Liderazgo Capítulo 5
- ❖ Planificación Capítulo 6
- ❖ Soporte Capítulo 7
- ❖ Operación Capítulo 8
- ❖ Evaluación del desempeño Capítulo 9
- ❖ Mejora Capítulo 10

El punto 4.4 de la Norma ISO 9001:2015 sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos representa una parte fundamental para el establecimiento,

documentación, implementación y manutención de un Sistema de Gestión de Calidad, con los siguientes requisitos:

Cuadro 3. Requisitos del Apartado 4.4 – ISO 9001:2015

Requisitos para el establecimiento, implantación y mantenimiento de un SGC y sus procesos
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos. Determinar la secuencia de interacción de los procesos. Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos. Determinar los recursos necesarios para los procesos y asegurarse su disponibilidad. Asignar las responsabilidades y autoridades para los procesos. Abordar los riesgos y oportunidades. Valorar los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que los mismos logran los resultados previstos. Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: ISO 9001:2015

Ya que una organización está compuesta de procesos en todos sus niveles jerárquicos, este punto de la Norma ISO 9001:2015 toma vital importancia, ya que establece las bases para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Enfoque a procesos de un sistema de gestión.

Para enfocar un Sistema de Gestión al concepto y enfoque a Procesos, la organización debe seguir los siguientes pasos:

- ❖ Identificación y Secuenciamiento de los procesos.
- ❖ Descripción y Documentación de los procesos.
- ❖ Seguimiento y Medición de los procesos
- ❖ Mejora continua de los procesos.

El adoptar el enfoque basado en proceso tomando en cuenta los pasos nombrados, facilitará la implementación de un Sistema de Gestión que permita lograr objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes. A continuación, se explicará cada uno de estos pasos, relacionándolos con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Identificación y secuenciamiento de los procesos – el mapa de procesos.

El paso inicial para que una organización pueda adoptar el enfoque basado en procesos en el Sistema de Gestión que desea implementar, es identificar los procesos más significativos que forman parte de su estructura y que, por ende, conformarán el sistema.

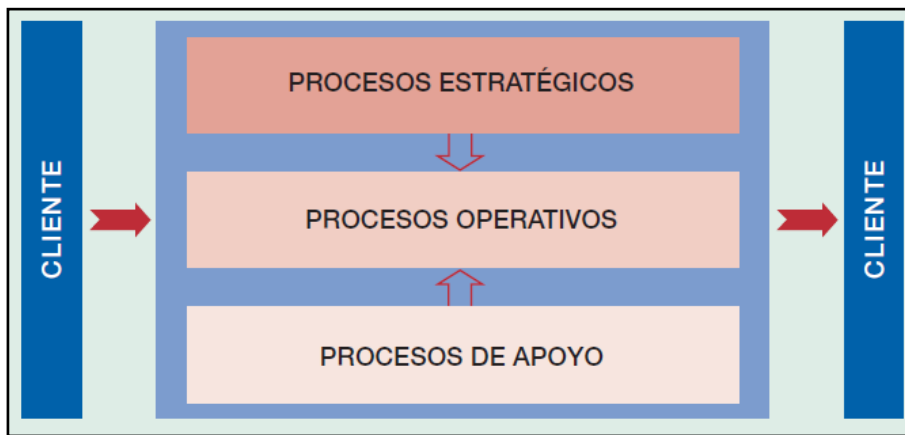
La Norma ISO 9001:2015, dentro de sus requisitos sólo establece que “la organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión” (p. 06), mas no cómo estos deben ser determinados; esto es debido a que según esta norma la manera de abordar el enfoque basado en procesos debe ser totalmente flexible dependiendo del tipo y tamaño de la organización, y no ser uniforme para toda organización ya que estas pueden encontrarse en diferentes entornos y contextos de trabajo.

Existen variadas herramientas de gestión que pueden ser utilizadas por las organizaciones para poder identificar y seleccionar los procesos de su estructura, por ejemplo, dinámicas de trabajo, tormenta de ideas, etc.

Posterior a la identificación y selección de los procesos, se debe identificar la interrelación de los mismos, para conocer cómo es su secuencia y entender con claridad cuáles son las entradas y salidas de cada proceso. La mejor manera para visualizar o reflejar la estructura configurada, a partir de los procesos identificados y las interrelaciones de los mismos, es a través de un Mapa de Procesos, que es la representación gráfica de los procesos que constituyen el Sistema de Gestión.

El Mapa de Procesos usualmente está compuesto por 03 tipos de procesos: Estratégicos, Operativos y de Apoyo; los cuales han sido descritos en el punto

Figura 5. Agrupación de procesos en el Mapa de Procesos



Fuente: Pardo (2012)


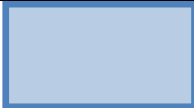
La organización debe identificar cuáles son las entradas y salidas que necesita y produce cada proceso, respectivamente, hacia donde se dirigen, que recursos necesita y de donde proceden; esto facilitará el establecimiento de las interrelaciones de los procesos.

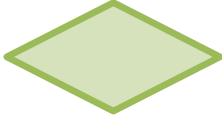



Descripción de las actividades del Proceso.

Como se indicó en el punto anterior, la descripción de las actividades del proceso se puede realizar mediante un diagrama de proceso o diagrama de flujo, ya que este permite representar la relación y secuencia de los subprocesos, actividades o tareas de una manera gráfica que facilite su interpretación y entendimiento.

La representación del diagrama de flujo utiliza una serie de símbolos que facilitan la interpretación del flujo. El cuadro 4, muestra la simbología más habitual y utilizada para la realización de Diagramas de flujo o proceso:

Cuadro 4. Simbología de Diagramas de Flujo.

Símbolo	Descripción
 Terminal	Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información
	Representa la realización de una operación, proceso o actividad relativos a un procedimiento.

Símbolo	Descripción
Actividad/ Proceso	
 Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Representa el flujo de productos o información y la secuencia en la que se ejecutan las actividades.
Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo.

Fuente: Galgano (1995)

Hay que destacar que para la realización de los diagramas de proceso, la empresa no debe caer en un exceso de documentación, por lo que conviene ajustar el nivel de detalle que tendrán los diagramas de proceso a elaborar. Esto garantizará que la documentación que se genere sea solamente la necesaria, y que permita que el proceso se controle y ejecute correctamente.

Descripción de las características del Proceso.

La mejor herramienta para realizar la descripción de las características del proceso es la Ficha de Proceso o Ficha de Caracterización, la cual permitirá a la organización recabar toda la información necesaria para la ejecución y control del proceso.

En la Imagen 6 se muestra un ejemplo de la ficha de procesos– caracterización a utilizar. Se puede observar la estructura de la información que incluye esta ficha.

Cuadro 5. Ficha de Procesos (Caracterización).

FICHA DE PROCESOS (CARACTERIZACIÓN)					
NOMBRE			RESPONSABLE		
OBJETIVO			ALCANCE		
PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	SUB-PROCESOS	CONTROLES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTE
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS					
COMPETENCIAS		AMBIENTE DE TRABAJO	EQUIPOS		
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS QUE SE CONTROLAN	INDICADORES - PARAMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN		

Fuente: Elaboración Propia

La información que contendrá la ficha de proceso - caracterización ha de ser decidida por la organización, dependiendo de las necesidades de la misma para poder comprender, controlar y realizar una gestión adecuada del proceso.

El Alcance del Proceso, constituye los límites del proceso, su inicio, fin y cobertura; con la finalidad de determinar qué actividades se encuentran dentro del proceso analizado. Otro punto a resaltar es la identificación de las entradas, salidas, proveedores y clientes, ya que permitirá establecer una delimitación correcta del proceso. Las entradas y salidas pueden ser de diferentes tipos: materias primas, información, documentos, materiales en proceso, productos terminados, entre otros. Asimismo, los clientes y proveedores pueden ser internos (procesos, dentro de la organización) o externos (cliente final, externos a la organización).

Los resultados se medirán a través de indicadores (parámetros de control y medición) que permitirán evaluar como los procesos se orientan al cumplimiento de su misión u objetivo, y sí lo están logrando.

Se deberá designar un responsable o propietario del proceso, quién será el encargado de liderar y gestionar el proceso buscando que este cumpla con su

misión u objetivo. El responsable o propietario debe tener capacidad de acción sobre el proceso, lo que le permitirá mantenerlo bajo control.

Seguimiento y medición de los procesos.

Un Sistema de Gestión que no se preocupe por conocer el desempeño y resultados de sus procesos, no puede considerarse que tenga un enfoque basado en procesos.

El control y seguimiento puede realizarse mediante indicadores, dentro de los cuales la organización establece qué es necesario medir para conocer el comportamiento y desempeño de uno o varios procesos, y por ende cuál es su capacidad y eficacia; es por esto que es importante diferenciar y entender ambos conceptos, que serán explicados a continuación.

Se entiende por capacidad “la aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá con los requisitos para esa salida” (ISO 9000:2015, p. 23). En cambio, eficacia se refiere al “grado en el cual se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados” (ISO 9000:2015, p. 26).

Adicional a ambos conceptos explicados en párrafos anteriores, se debería añadir el concepto de eficiencia que es “la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados” (ISO 9000:2015, p. 26), esto quiere decir que además de la capacidad y eficacia, el proceso debe ser eficiente, es decir, debe optimizar la utilización de recursos para lograr los objetivos planificados.

Indicadores de Proceso.

Tal y como se mencionó en el punto anterior, el seguimiento y control de los procesos se puede realizar a través de indicadores.

“La relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas”¹² .

Un indicador es un “soporte de información (habitualmente expresión numérica) que representa una magnitud, de manera que a través del análisis del mismo se permite la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación asociados”¹³ .

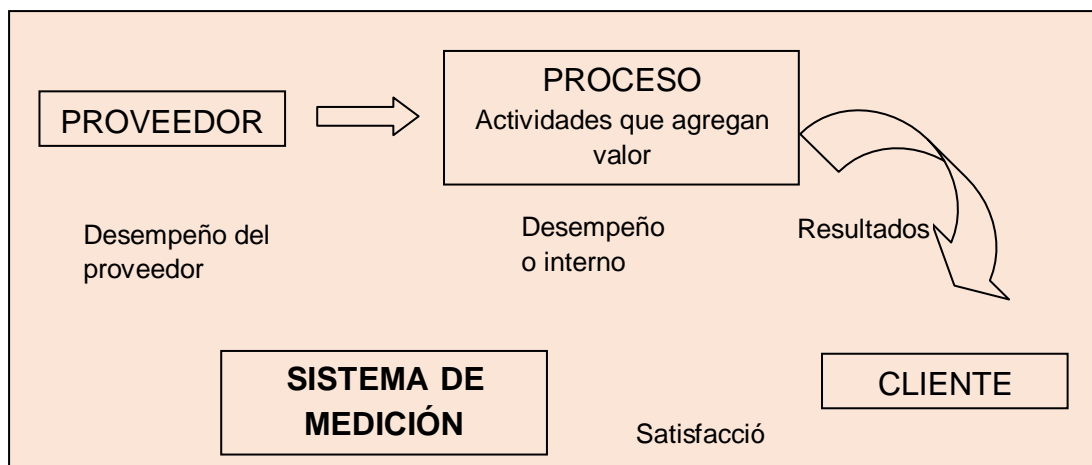
¹² Jesús Mauricio Beltrán. 'Indicadores de gestión'. P 35

¹³ Ferrando y Granero ISO 9001:2015, seguimiento y medición de procesos, 2005, p.74

La ventaja de los indicadores dentro del seguimiento y control de los procesos, es que permiten recabar de manera adecuada toda la información que la organización considere relevante sobre el desempeño de sus procesos, de manera que se pueden identificar puntos de mejora a través de su análisis, tomando en cuenta el valor que adopte el indicador y su evolución a lo largo del tiempo.

En la figura siguiente se muestra como el sistema de medición (indicadores) permite controlar los diferentes factores que afectan al proceso o procesos que se estén evaluando por parte de la organización.

Figura 8. Sistema de Medición



Fuente: Beltrán (1999)

Un proceso puede tener uno o más indicadores, los cuales deben ser lo suficientemente representativos y útiles para poder evaluar el desempeño del proceso y deben establecerse en coordinación entre el propietario del proceso y su jefe superior, de manera a que lleguen a un consenso que permita establecer de manera coherente los resultados y objetivos que se desea lograr.

Mejora continua de los procesos.

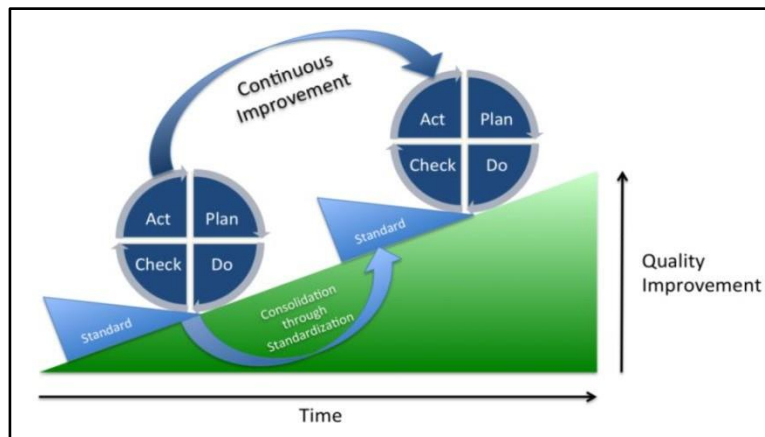
La Norma ISO 9001:2015, define a la mejora continua como “la actividad recurrente para aumentar el desempeño” (p. 16).

El seguimiento y medición de los procesos a través de los indicadores, permite la obtención de datos que serán analizados con la finalidad de conocer las características y desempeño actuales de los procesos. A partir de este análisis se podrá conocer:

- ❖ Qué procesos no presentan un desempeño adecuado y no alcanzan los resultados planificados.
- ❖ En qué procesos existen oportunidades de mejora.

Estos datos deben servir de información de entrada para la mejora continua, la cual debe ser un pilar dentro de la organización que permita aumentar la eficacia, eficiencia y/o capacidad del proceso. El ciclo de Deming o Ciclo PDCA (Plan- Do-Check-Act), presenta los cuatro pasos para lograr la mejora continua de los procesos.

Figura 9. Ciclo PDCA



Fuente: Vives (2013)

La figura anterior muestra cómo se aplica el ciclo de mejora continua PDCA, y por medio de este la organización puede lograr mejoras en los procesos.

Plan (P) - Planear: Esta etapa consiste básicamente en la planificación de las actividades a realizar, así como la identificación de los recursos y controles necesarios para la siguiente etapa, así como las metas y métodos para alcanzarlas.

Do (D) - Hacer: Etapa en la cual se seleccionan y programan las soluciones para atacar a las causas de los problemas encontrados en la etapa anterior. Esta etapa permite asegurar que las acciones previamente planificadas se implanten adecuadamente, realizando la designación de responsabilidades, recursos, actividades, entre otros

Check (C) - Verificar: Etapa en la que se ha de verificar si las acciones ejecutadas han logrado alcanzar los objetivos establecidos, es decir la efectividad de la(s) solución(es) implementada(s). Esto se debe realizar a través de la comparación del desempeño actual con el del antes del cambio realizado. Los resultados de esta etapa son el punto de partida para la mejora.

Act (A) - Actuar: La etapa Actuar (A) es en la cual se revisa, optimiza y estandariza las acciones de mejora, verificando que estas se ajustan a los niveles de desempeño que se desea lograr.

En esta etapa se debe realizar la toma de decisiones y también la decisión de qué acciones correctivas se tomarán para corregir las desviaciones que se puedan presentar

Se dispone diversas herramientas de calidad para lograr la mejora continua a través de las etapas del ciclo PDCA.

En el siguiente esquema se muestra la relación de algunas herramientas de la calidad con las fases del ciclo PDCA.

Cuadro 6. Relación de Herramientas de la Calidad con el ciclo PDCA

	Hoja de Control o de incidencias	Gráficos de control estadístico	Histograma	Diagrama de Pareto	Diagrama causa-efecto (Ishikawa)	Diagrama de correlación	Diagrama de árbol	Diagrama de relaciones	Diagrama de afinidades	Diagrama de Gantt	Diagrama PERT	Diagrama de decisiones de acción	Brainstorming	AMFE	QFD	Simplificación de diagrama de flujo	Análisis de Valor	Benchmarking
P. Planificar																		
D. Hacer																		
C. Verificar																		
A. Actuar																		

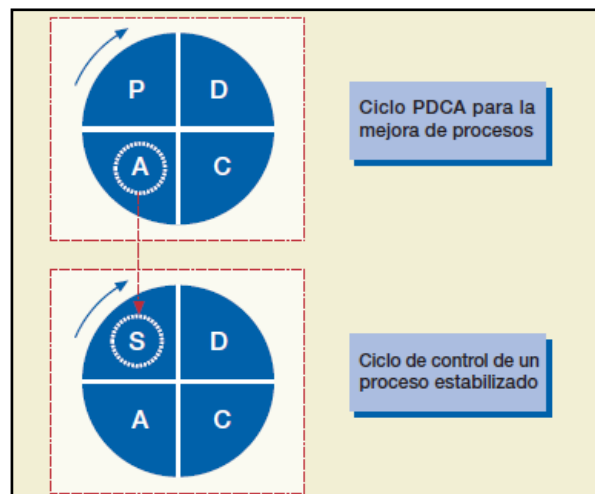
Fuente: Camisón, Cruz & González (2006)

A partir del esquema anterior, se observa que casi todas las herramientas presentadas se pueden utilizar en la etapa de Planear (P), esto se debe a que para realizar la planificación se requiere tener toda la información posible para poder identificar el problema a analizar, resolver o mejorar, encontrar sus causas críticas, proponer las acciones a tomar y planificar las mismas.

Mejora continua y estabilización de procesos Para evaluar si las acciones tomadas han logrado mejorar el desempeño del proceso o no, en la etapa Check-Verificar (C), se debe comprobar esto.

Si las acciones tomadas han logrado la mejora en el proceso, la última etapa del ciclo de mejora debe concretarse en una forma estabilizada de realizar el proceso, por lo que el ciclo de mejora se convertirá en ciclo de control, incorporando las acciones tomadas al proceso mismo. Esto se puede ver en la Imagen 9.

Figura 10. Ciclo PDCA y Ciclo de Control.

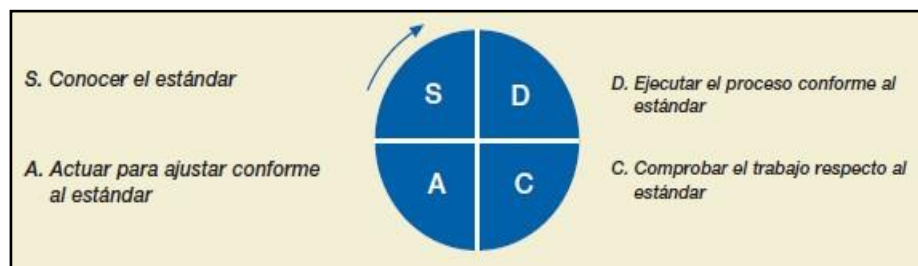


Fuente: Pardo (2012)

Como se ve en la figura anterior, el actualizar un proceso para lograr la mejora del mismo, genera una nueva forma de realizarlo, a la cual se le llama “Estándar” del proceso, esto se puede evidenciar también en la Imagen 9 donde después de un ciclo de mejora se genera un estándar que servirá para el siguiente ciclo y así sucesivamente.

Después de que el proceso es actualizado, el proceso deberá seguir un ciclo SDCA, donde el nuevo estándar formará parte del mismo. Esto se puede observar en la imagen 10.

Figura 11. Ciclo SDCA.



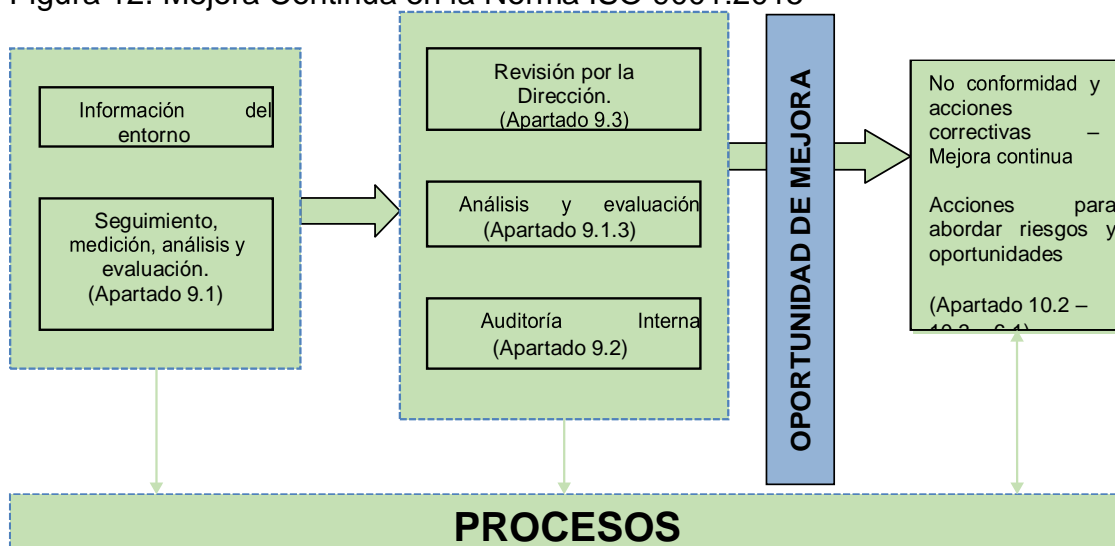
Fuente: Pardo (2012)

El ciclo SDCA tiene la labor de adoptar el nuevo estándar como una tarea recurrente del proceso, posterior a la mejora producida por el ciclo PDCA.

La mejora continua en la Norma ISO 9001:2015 Uno de los objetivos de la Norma ISO 9001:2015, es lograr la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de Calidad, lo cual conlleva a la mejora del desempeño de la organización, que permitirá cumplir con los requerimientos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo y las partes interesadas.

La información de entrada para la mejora de los procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, debe permitir establecer objetivos e identificar las oportunidades de mejora. Esta información se puede encontrar a través de las auditorías, análisis de datos, revisiones del Sistema de Gestión, lo que generalmente conlleva a establecer acciones correctivas (ISO 9000:2015).

Figura 12. Mejora Continua en la Norma ISO 9001:2015

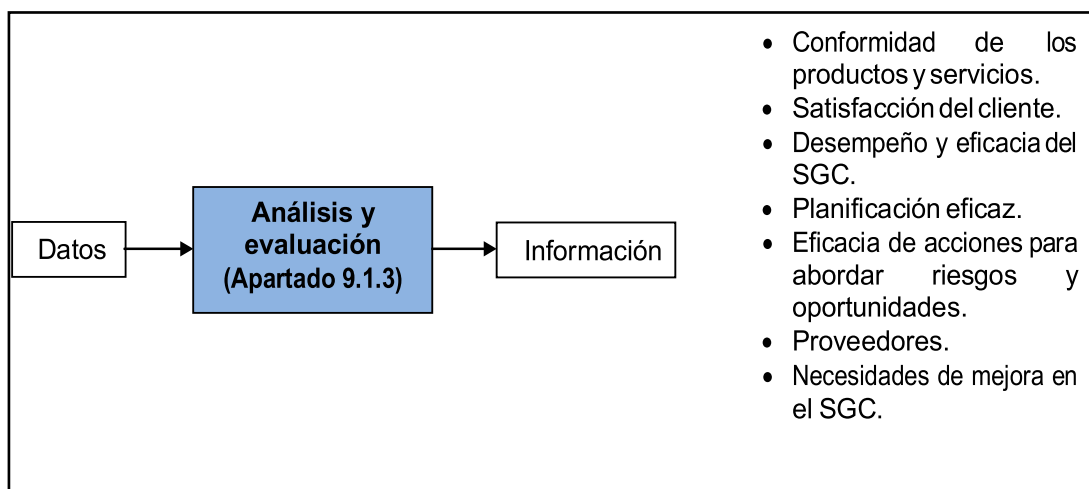


Fuente: ISO 9001:2015

Como se observa en el esquema anterior, para el proceso de mejora continua, la Norma ISO 9001:2015 necesita de información de entrada a partir del seguimiento, medición, análisis y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad. A partir de esta información de entrada la organización debe identificar las no conformidades y establecer acciones correctivas, tomando en cuenta también acciones preventivas, riesgos y oportunidades

Es importante recalcar el punto de análisis y evaluación (Punto 9.1.3 de la Norma ISO 9001:2015), ya que cobra una mayor importancia en el proceso de mejora continua, porque a partir del mismo se puede identificar y conocer las características y tendencias del comportamiento y desempeño de los procesos, tomando en cuenta los datos encontrados en el punto de seguimiento y medición de los procesos, tal y como se puede observar a continuación en el esquema.

Figura 13. Análisis y Evaluación.



Fuente: ISO 9001:2015

Con la información analizada y evaluada, se puede identificar en qué procesos existen oportunidades de mejora y establecer las acciones necesarias para poder lograr dicha mejora.

La Norma ISO 9001:2015 tiene una fuerte relación con el ciclo PDCA para lograr la mejora continua de los procesos que configuran el Sistema de Gestión de Calidad, y por ende la eficacia del Sistema. Es por esto que la organización tiene a disposición y puede utilizar una amplia variedad de herramientas de calidad, dependiendo cual sea el más adecuado para su contexto y se adapte mejor a lo que la organización desee lograr (metas y objetivos).

5.2 MARCO GEOGRAFICO

El municipio de Tausa está ubicado en la República de Colombia a 65 km. al norte de Santa Fe de Bogotá D.C. en el sector nororiental del departamento de Cundinamarca, La cabecera municipal de este municipio se localiza a los 5° de latitud norte y a los 73°54' de longitud oeste de Greenwich y a una altitud de 2.931 m.s.n.m. Su mayor altitud está a los 3.700 en el alto del infierno en la vereda de Sabaneque.

Limita al norte con los municipios de San Cayetano, Carmen de Carupa y Sutatausa, al occidente con Pacho, al oriente con Sutatausa, Cucunubá y Suesca y al sur con los municipios de Nemocón y Cogua.¹⁴

Figura 14. Organigrama Alcaldía De Tausa.

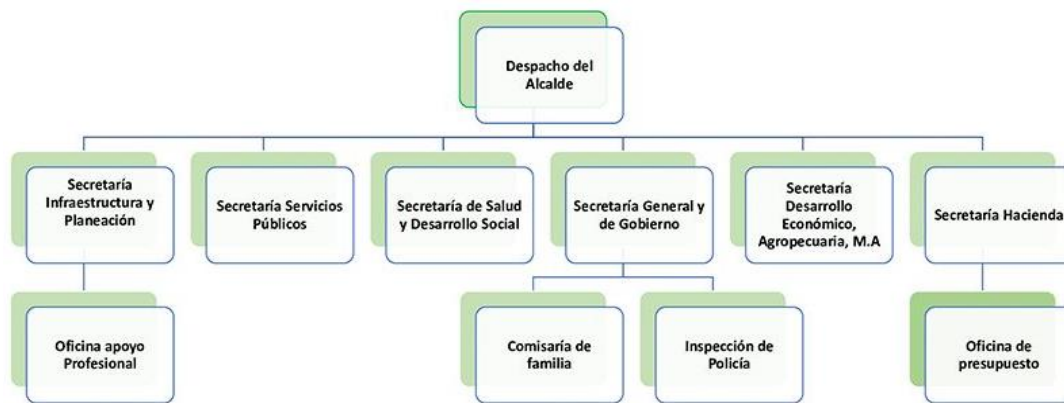
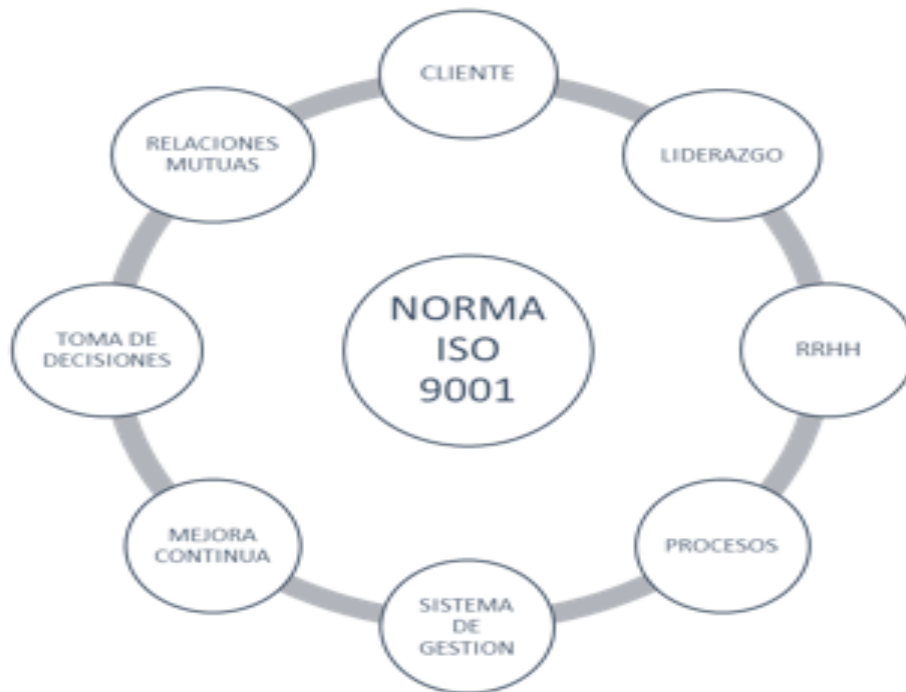


Figura 15. Escudo del municipio.



¹⁴ <https://www.municipio.com.co/municipio-tausa.html>

5.3 MARCO CONCEPTUAL



Fuente: www.iso.org.

Alcaldía: Entidad que tiene como función administrar los recursos de un municipio, para que dichos recursos sean utilizados de tal manera que generen bienestar a todas las personas. Todas las alcaldías se preocupan por cumplir y hacer cumplir las leyes del Gobierno, entre muchas otras cosas más¹⁵

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

Auditoría: “Es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, sí como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso”.¹⁶

Calidad: Para Juran, citado por Cubillos & Rozo, define la calidad como la aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. Otro concepto es el de Ross,

¹⁵ <http://www.acacias.gov.co/publicaciones/174/para-que-sirve-la-alcaldia/>

¹⁶ Florián, Auditoría de gestión. 2016

que administración de la calidad total (TQM), como la integración e interrelación de todas las funciones y procesos en una organización para lograr el mejoramiento continuo de los productos y servicios y obtener la satisfacción del cliente.

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

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

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

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

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

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

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

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

6. METODOLOGIA

Tipo de estudio. La metodología propuesta para el presente trabajo será de tipo documental y descriptivo, puesto que la información necesaria para el desarrollo corresponde a la información existente en la Alcaldía de Tausa, Cundinamarca, así mismo los soportes de las actividades que allí se realizan y los datos estadísticos a que haya lugar.

Visualización de las actividades involucradas

Identificación de los procesos o actividades necesarias

Registro documental correspondiente a información administrativa y estadística

6.1 TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo

6.2 INSTRUMENTO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

El instrumento con el cual se pretende recolectar datos, se basará en un formato de lista de chequeo, dicha lista contemplará las características del cumplimiento de la norma y que puede estar o no sustentada. Con el análisis realizado a partir de la información recolectada se evidenciará un diagnóstico adecuado para poder desarrollar el trabajo de grado de una manera precisa.

Fuentes de información. Las fuentes de información que se desarrollan para el presente trabajo, son primarias debido a la investigación en campo que se realiza para la estructuración de la propuesta, así mismo las fuentes secundarias correspondientes a marco teórico que se desarrolle en el mismo

6.3 DISEÑO METODOLOGICO

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

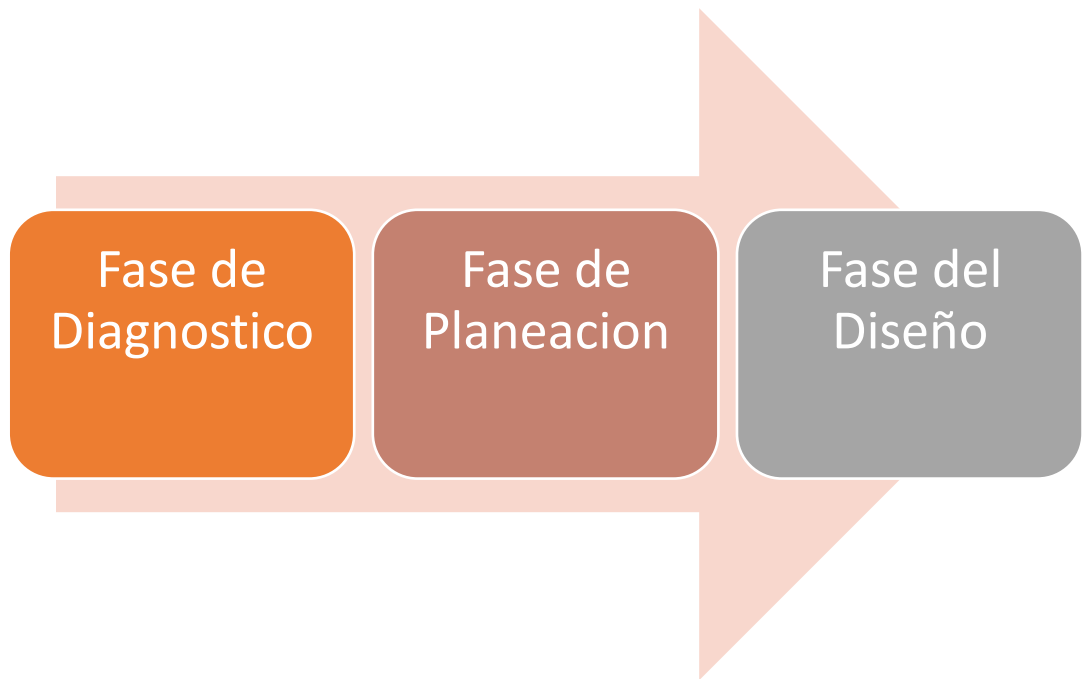
Objetivo Especifico	Metodología	Acciones	Entregables /Observaciones
Diagnosticar la situación actual de la alcaldía municipal de Tausa frente a los requerimientos de la norma ISO 9001 versión 2015	Entrevista y/o encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilación de información sobre la estructura administrativa de la entidad. - Aplicación de encuesta y verificación de cumplimiento de los numerales de la NTCISO 9001:2015 	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción y análisis de la situación actual de la Alcaldía Municipal de Tausa , con relación a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015.
Documentar la plataforma de calidad que incluye la política, los objetivos, la actualización del mapa de procesos y sus caracterizaciones .	Revisión bibliográfica - Información suministrada por los funcionarios - Mesas de trabajo	Estructurar la información documentada de acuerdo al diagnóstico	Plataforma de calidad de la Alcaldía Municipal de Tausa - Mapa de procesos definido y actualizado. - Caracterización de los procesos con sus interrelaciones.
Socializar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015	Socializar con los funcionarios de la alcaldía de Tausa	Realizar una evaluación de la socialización de la norma	Resultados de la evaluación

Fuente. Autor

7. DESARROLLO DEL PROYECTO

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

Figura 16. Fases del Desarrollo del proyecto



Fuente: Autor

7.1 FASE DE DIAGNÓSTICO

Esta fase se desarrolló mediante una serie de actividades como se muestra en la siguiente tabla, socializando el proyecto, recolectando información mediante el uso de la Matriz Diagnóstico de Evaluación del SGC según NTC ISO 9001-2015¹⁷, con el fin de conocer el nivel de cumplimiento del SGC en el que se encuentra la Alcaldía frente a los requisitos de la norma y la elaboración del informe del diagnóstico.

¹⁷ <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/539/4/Anexo%20-Diagnostico%20ISO%209001-2015.xls>

Cuadro 7. Fase de diagnóstico del SGC.

Primera Fase		
Entradas	Actividades	Salidas
Matriz de diagnóstico de evaluación del SGC según NTC ISO 9001-2015	<pre> graph TD A[Socializar a los funcionarios de la alcaldía sobre el sistema de gestión de la calidad] --> B[Planificar la realización del diagnóstico] B --> C[Ejecutar el diagnóstico] </pre>	Informe del diagnóstico
Alta dirección y demás servidores públicos		
Normatividad legal aplicable a la alcaldía		
NTC ISO 9001;2015 documento existente		
Guía de Diagnostico para implementar el SGC		

Fuente: El autor

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

Sensibilización a los funcionarios de la entidad.

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

Recolección de la información para el diagnóstico.

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

Elaboración del informe de diagnóstico.

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

7.2 FASE DE PLANEACIÓN

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

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

Cuadro 8. Fase de planeación del SGC.

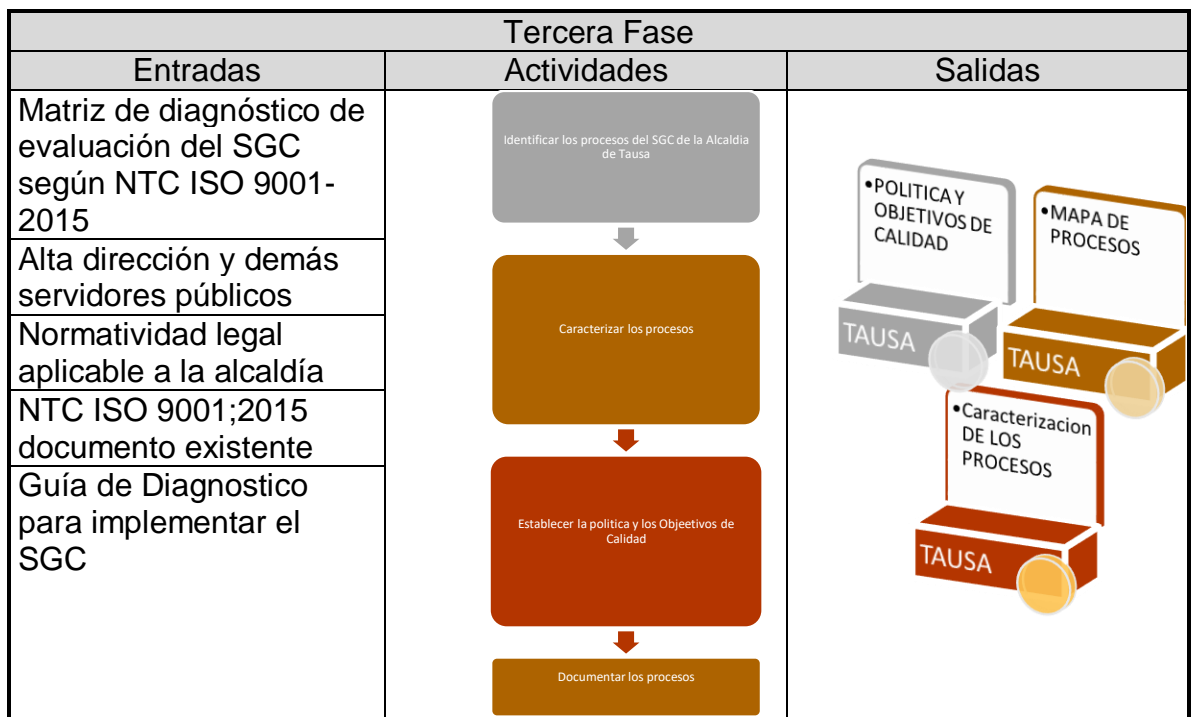
Segunda Fase		
Entradas	Actividades	Salidas
Informe del diagnostico	<pre> graph TD A[Socializar el diagnostico al personal de la Alcaldía de Tausa] --> B[Planificar la siguiente etapa del proyecto] B --> C[Ejecutar la fase de planeacion] </pre>	Cronograma general
Alta dirección y funcionarios con conocimientos de la alcaldía y la norma ISO 9001;2015		
Normatividad legal aplicable a la alcaldía NTC ISO 9001;2015		
Estructura del proyecto		
Guía de planeación para implementar el SGC del DAFP		

Fuente: Autor

7.3 FASE DE DISEÑO

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

Cuadro 9. Fase de diseño del SGC.



Fuente: Autor

Política y objetivos de calidad.

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

- ❖ ¿Qué hacemos? Se refiere a la misión de la entidad.

❖ ¿Qué queremos? Se refiere a los beneficios que la entidad espera obtener con el sistema de gestión de calidad.

❖ ¿Cómo lo queremos lograr? Se refiere a los métodos con los que se espera lograr cumplir los objetivos.

Identificación de los procesos del SGC.

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

- ❖ Estratégicos
- ❖ Misionales
- ❖ De apoyo
- ❖ De evaluación

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

Caracterización de los procesos del SGC.

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

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

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

8. RESULTADOS

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

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

5.2 POLÍTICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			3	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización, se mantiene como información documentada.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3	
SUBTOTAL		0	0	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		20%			
6. PLANIFICACIÓN					
		10	5	3	0
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los Procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	¿La organización establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad? ¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SGC, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos			3	
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				
SUBTOTAL		0	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		12%			

7. APOYO		10	5	3	0
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, ambiente necesario y de infraestructura)			3	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3	
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			3	
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
7.2 COMPETENCIA					
5	La entidad se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			3	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la entidad.				0

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

9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.			3	
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.			3	
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			3	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			3	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				0
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.				0
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			3	
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			3	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			3	
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			3	

21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			3	
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño, desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			3	
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			3	
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			3	
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			3	
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			3	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			3	
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			3	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			3	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
35	Se conserva información documentada de estas actividades				0
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			3	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3	

44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			3	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			3	
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			3	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			3	
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			3	
52	Se controla la designación de personas competentes.			3	
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			3	
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			3	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			3	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.				0
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			3	

60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.				3
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				3
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para				3
	asegurar la conformidad con los requisitos.				3
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				3
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales, reglamentarios.				3
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.				3
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.				3
67	Considera los requisitos del cliente.				3
68	Considera la retroalimentación del cliente.				3
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.				3
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				3
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				3
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				3
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				3

74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.			3	
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		5		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			3	
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			3	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			3	
SUBTOTAL				214	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		21%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		10	5	3	0
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			3	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			3	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			3	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
9.1.3 Análisis y evaluación					

9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				3	
9.2 AUDITORIA INTERNA						
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				3	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				3	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				3	
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				3	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				3	
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				3	
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				3	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.					0
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
9.3.1 Generalidades						
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				3	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección						
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				3	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				3	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				3	
22	Considera los resultados de las auditorías.				3	
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				3	
24	Considera la adecuación de los recursos.				3	

25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.			3	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			3	
29	Incluye las necesidades de recursos.			3	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			3	
SUBTOTAL				87	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		26%			
10. MEJORA		10	5	3	0
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			3	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			3	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante un no conformidad.			3	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			3	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			3	
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			3	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			3	

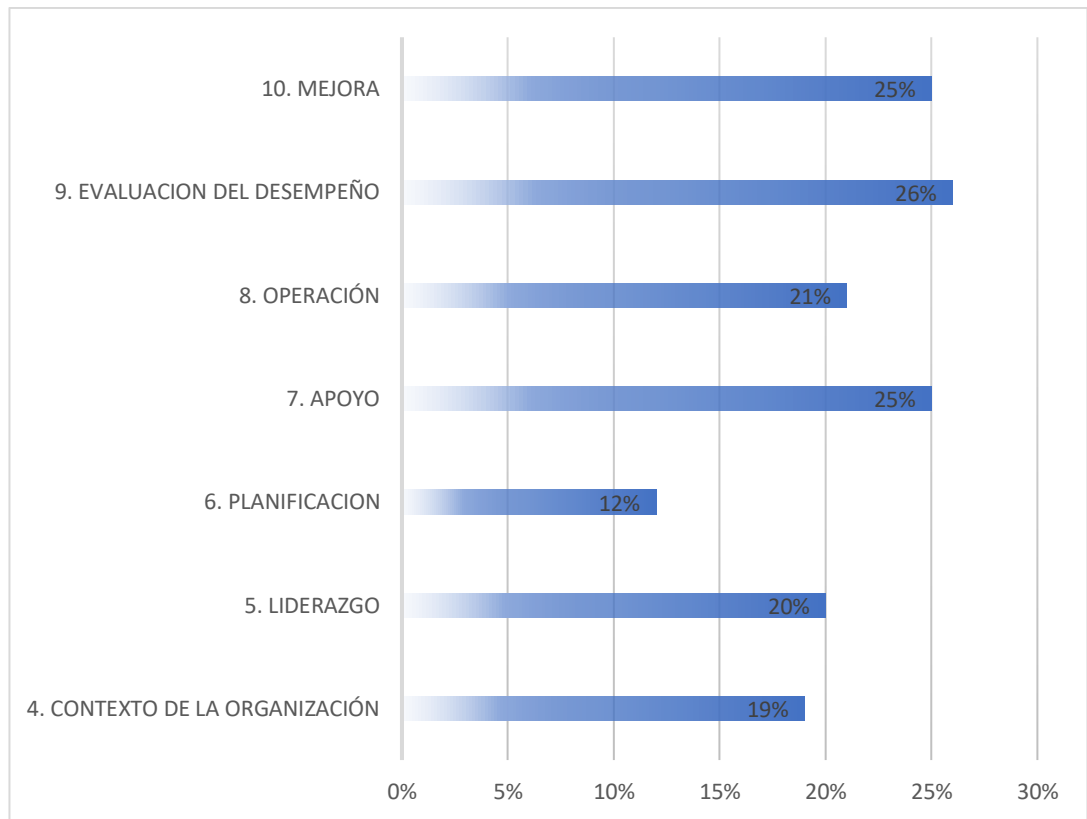
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				3
SUBTOTAL					27
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25%			
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
Numeral de la norma		% Obtenido de implementación	Acciones por realizar		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		19%	Implementar		
5. LIDERAZGO		20%	Implementar		
6. PLANIFICACIÓN		12%	Implementar		
7. APOYO		25%	Implementar		
8. OPERACIÓN		21%	Implementar		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		26%	Implementar		
10. MEJORA		25%	Implementar		
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN		21%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			

Nivel de cumplimiento	Porcentaje	Acción
Alto	=80% o mas	Mantener
Medio	<80% ; =50%	Mejorar
Bajo	<50%	Implementar

8.1 INFORME DE DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DEL SGC DE LA ALCALDÍA DE TAUSA, CUNDINAMARCA.

El resultado del diagnóstico arroja un cumplimiento del SGC del 21% frente a los requisitos de la norma, en la gráfica siguiente se presenta los resultados obtenidos para cada capítulo de la norma a partir de la aplicación de la matriz de evaluación del sistema de gestión de calidad ver anexos A y B.

Gráfica 1. Diagnóstico inicial del SGC, alcaldía de Tausa Cundinamarca.



Fuente. Autor

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

El diagnóstico de evaluación del SGC se realizó a través de una matriz de evaluación sobre la aplicación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015¹⁸, la cual consiste en una lista de chequeo que comprende 152 afirmaciones, donde se identifican los requisitos que se deben cumplir bajo la NTC ISO 9001:2015, a las que se les otorga una calificación de 10, 5, 3 y 0, de acuerdo con el cumplimiento del requisito y de esta forma se pudo determinar el nivel del estado del sistema (Alto, Medio, Bajo), así mismo, se pudo establecer el nivel de cumplimiento respecto a cada numeral de la norma (como se describe a continuación) y las acciones requeridas (Mantener, Mejorar, Implementar) para lograr la conformidad con la norma.

¹⁸ <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/539/4/Anexo%202-Diagnostico%20ISO%209001-2015.xls>

Capítulo 4. Contexto de la organización

La organización y su contexto, así como de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se encontró que la entidad identifica las cuestiones internas y externas conforme al desarrollo de las funciones de cada área, sin embargo, no cuenta con un documento formal para el análisis de su contexto.

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

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

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

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

Capítulo 5. Liderazgo

El liderazgo y compromiso gerencial, la entidad no cuenta con un sistema de gestión de calidad.

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

Para este capítulo, la alcaldía de Tausa obtuvo una calificación de 12 puntos sobre 60, el cual indica un cumplimiento del 20% (ver tabla 1), de acuerdo con este resultado y los criterios de evaluación la entidad se encuentra en un nivel

BAJO por lo que se requiere de implementar acciones para cumplir con este numeral.

Capítulo 6. Planificación

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

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

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

Capítulo 7. Apoyo

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

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

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

La entidad cuenta con tablas de retención documental que permite la identificación y clasificación de los documentos de acuerdo a las unidades productoras, cuando se actualiza o se crea un documento este es aprobado mediante acto administrativo el cual es notificado a los líderes de procesos por correo electrónico en las ocasiones en el que se enmarca su vigencia y que sustituye o deroga si es el caso, sin embargo, no se tiene establecido un procedimiento de control de documentos, los registros permanecen bajo la custodia de cada jefe de área, en algunos casos se publica en la página web de la alcaldía, y en la secretaria de hacienda se cuenta con un software para el manejo y protección de la información financiera y contable.

La calificación de 24 puntos sobre 100, el cual indica un cumplimiento del 25%, de acuerdo con este resultado y los criterios de evaluación la entidad se encuentra en un nivel BAJO por lo que se requiere de implementar acciones para cumplir con este numeral.

Capítulo 8. Operación

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

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

La entidad para la adquisición de bienes y servicios cumple con las exigencias de ley en sus respectivos procesos contractuales, desde los estudios previos hasta la

liquidación del mismo, donde se les asigna un supervisor y si es dado el caso un interventor, igualmente la comunicación establecida con los usuarios se da a través de los de diversos medios como cartelera, pagina web o atención en ventanilla única, sin embargo, no se tiene en cuenta un análisis de la percepción del cliente que sirva como base para conocer sus necesidades y expectativas y plantear de esta forma acciones para satisfacerlas, a pesar que los funcionarios brindan una atención amable y oportuna.

Este capítulo, obtuvo una calificación de 228 puntos sobre 790, el cual indica un cumplimiento del 26%, de acuerdo con este resultado y los criterios de evaluación la entidad se encuentra en un nivel BAJO por lo que se requiere de implementar acciones para cumplir con este numeral.

Capítulo 9. Evaluación del desempeño

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

Este capítulo, obtuvo una calificación de 68 puntos sobre 300, el cual indica un cumplimiento del 21%, de acuerdo con este resultado y los criterios de evaluación la entidad se encuentra en un nivel BAJO por lo que se requiere de implementar acciones para cumplir con este numeral.

Capítulo 10. Mejora

Los resultados de las auditorías internas y de los entes de control establece acciones de mejora para subsanar las no conformidades, sin embargo no se cuenta con un análisis de oportunidades donde la información consignada en los informes sirva de insumo para abordarlas, así mismo plantea los riesgos en el mapa de riesgos de corrupción y las acciones correctivas se realiza seguimiento para verificar que se esté implementando y cumpla con el objeto para el que fue establecida,

aunque, se cuente con esta información tampoco se tiene presente en el momento de abordar el análisis de riesgos y oportunidades debido a que este proceso no se realiza.

8.3 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La política y objetivos de calidad diseñados son:

8.3.1 Política de calidad. La Alcaldía Municipal de Tausa tiene como compromiso, dar cumplimiento a su plan de gobierno, acogéndose a los lineamientos del gobierno Nacional y la normatividad legal vigente, con un manejo adecuado de los recursos, garantizando la prestación de servicios con cobertura y calidad, con el fin satisfacer las necesidades de la comunidad y partes interesadas, promoviendo el desarrollo municipal y fomentando la participación ciudadana, a través de la ejecución de programas y proyectos de forma eficaz, eficiente y efectiva, con servidores públicos comprometidos con el mejoramiento continuo del SGC.

8.3.2 Objetivos de calidad.

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

8.4 PROPUESTA DE LA MISION Y LA VISION

8.4.1 Misión. La Administración Municipal de Tausa, encamina su accionar a garantizar el desarrollo integral de sus habitantes, creando entre todos un compromiso que dirija los esfuerzos hacia el principal interés “el ser humano”, con

un modelo de gobierno transparente, incluyente, social, solidario, productivo, sustentable, globalizado y comprometido con una educación pertinente y de calidad.

8.4.2 Visión. El Municipio de Tausa tiene una visión al año 2.030, busca convertirse en un territorio competitivo del nivel regional, en los sectores de la producción agropecuaria diversificada, permitiendo a sus habitantes mantener un bienestar social dentro de un territorio agradable y cohesionado institucionalmente para lograr un desarrollo individual y colectivo sostenible.

8.5 PROPUESTA ACTUALIZACIÓN MAPA DE PROCESOS

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

Procesos estratégicos.

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

Procesos Misionales.

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

Procesos de Apoyo.

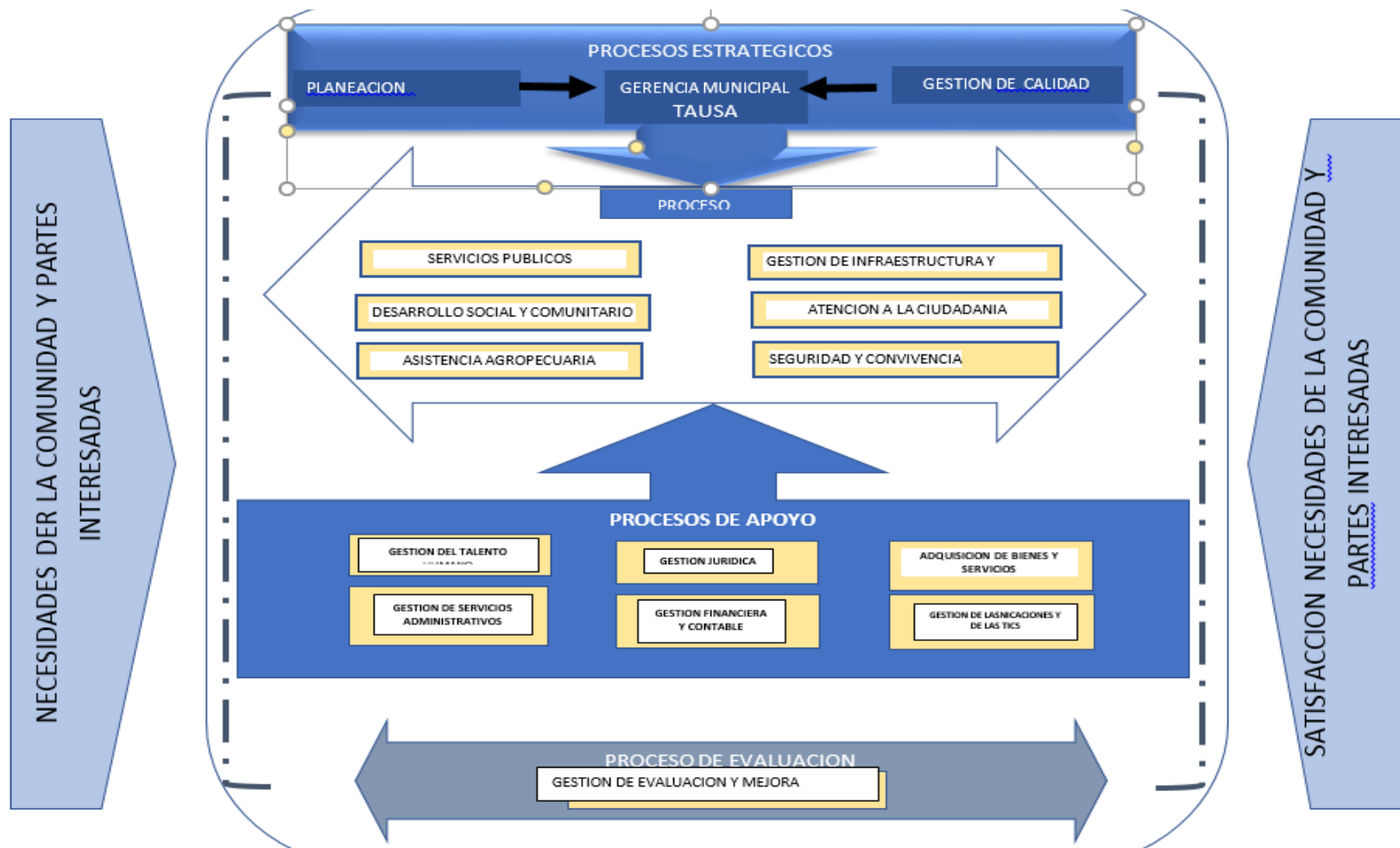
- ❖ Gestión financiera y contable
- ❖ Gestión de la información y comunicación
- ❖ Adquisición de bienes y servicios
- ❖ Servicios generales
- ❖ Gestión jurídica
- ❖ Gestión del talento humano

Procesos de Evaluación.

- ❖ Gestión de evaluación, control y mejora

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

Figura 17. Mapa de procesos propuesto para la alcaldía de Tausa.



Fuente: Autor

8.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Las caracterizaciones de los procesos misionales se muestran a continuación

CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

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

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

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
H	Proceso Planeación estratégica y territorial Proceso Atención a la ciudadanía. Proceso Gestión jurídica Proceso Gestión de recursos físicos y tecnológicos. Proceso Adquisición de bienes y servicios. Proceso Gestión financiera y contable Usuarios y partes interesadas Entidades Gubernamentales	Políticas, Programas y proyectos priorizados, formulados y viabilizados. Planes de acción de seguridad y convivencia. Peticiones escritas o verbales. Quejas, denuncias o demandas. Recursos y necesidades de contratación requeridos suministrados. Requerimientos de Ley.	Ejecutar las estrategias, planes, programas y proyectos en prevención de la violencia y protección de los derechos humanos. Articular y coordinar acciones con otras entidades para fortalecer los servicios de justicia y mejorar las condiciones de seguridad integral en el municipio. Realizar actividades de promoción, prevención y protección de los derechos humanos con enfoque en la reparación integral, restitución de los derechos y la convivencia pacífica. Atender las quejas, denuncias de violencia intrafamiliar, abusos de menores, población vulnerable, víctimas del conflicto armado y	Informes de seguimiento a las actividades de los programas y proyectos. Actas de comités interinstitucionales temáticos. Mecanismos de atención, promoción, prevención, seguridad y protección de derechos, para el restablecimiento y reparación. Comunidades preparadas para apoyar procesos de Convivencia Ciudadana. Respuestas a requerimientos e informes de seguimiento al goce efectivo de derechos de la población	- Todos los procesos del S.G.C. – MECI. Autoridad judicial competente. Órganos de control. Fuerza Pública. Comunidades organizadas. Grupos poblacionales (Niños-Niñas, Adolescentes, Mujeres- Hombres, Familias, Vecinos, Víctimas del conflicto). Comerciantes.

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
			<p>restablecimiento de derechos, fortaleciendo los servicios de justicia formal y no formal. Practicar pruebas Solicitar valoración médica y psicológica Realizar audiencia y suscripción del acta de conciliación. Realizar visitas de inspección, control y vigilancia a establecimientos comerciales de acuerdo a lo planificado y a la metodología definida. Verificar el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios. Realizar informe de atención a la población vulnerable, inspección, vigilancia y control.</p>	<p>vulnerable y víctima del conflicto armado. Dictamen médico y psicológico Acta de conciliación. Expediente: Contestación de la demanda, practica de pruebas, alegatos de conclusión, fallo, agotamiento de la vía gubernativa, proyecto de resolución de sanción o de auto inhibitorio. Fallos emitidos y respuesta a tutelas relacionadas con las</p>	
			<p>Aplicar las sanciones correspondientes y remitir a las autoridades competentes.</p>	<p>querellas civiles de policía. Informes y actas de visitas de</p>	

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
			Expedición licencia de realización de eventos, espectáculos, juegos de suerte y azar.	inspección, control y vigilancia. Fallos y actos administrativos.	
V	Proceso Gestión de la seguridad y convivencia ciudadana Proceso atención a la ciudadanía. Proceso gestión Jurídica. Proceso gestión de evaluación, control y mejora. Control Interno Veedurías ciudadanas Órganos de control	Programas y proyectos asociados al Proceso. Seguimiento de los resultados obtenidos a la gestión realizada. Encuesta de percepción a los usuarios. PQRS asociadas al Proceso. Informe de resultados de la gestión del proceso. Actas de conciliación. Constancia de notificación de la Resolución de sanción o de Auto inhibitorio.	Seguimiento a los programas y proyectos relacionados con el proceso. Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al proceso. Aplicar y analizar encuesta de percepción a los usuarios frente a los servicios prestados. Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias relacionadas con el proceso. Verificación de cumplimiento de los acuerdos. Realizar auditorías internas y Externas. Determinar, recopilar y analizar los datos de	Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. Informe de percepción de los usuarios. Informe de PQRS Tramitadas. Auto de archivo del expediente cuando se ha dado cumplimiento con la sanción impuesta. Solicitud de cobro jurídico, cuando no se ha dado cumplimiento a la sanción multa. Informes de Auditorías Internas y Externas (Hallazgos -	Proceso gestión de la seguridad y convivencia ciudadana Proceso gestión De evaluación, control Y mejora. Proceso de gestión jurídica. Control Interno Consejo Municipal Órganos de control Entidades Gubernamentales y partes interesadas.

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
		Programa de auditoria (Auditorías internas y externas). Mapa de riesgos Indicadores de gestión. Servicios contratados.	Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes). Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción. Realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del proceso. Realizar supervisión a los servicios contratados.	registro de Salidas No Conformes). Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento. Informes de riesgos e indicadores. Informe de supervisión a los servicios contratados	
A	Proceso de gestión de evaluación, control y mejora. Proceso gestión de la seguridad y	Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. Informe de percepción de los usuarios.	Actualizar la información documentada aplicable al proceso. Actualizar el mapa de riesgos Aplicar acciones de mejoramiento (correctivas, preventivas y de mejora).	Información Documentada actualizada. Mapa de Riesgos actualizado. Acciones Correctivas. Acciones Preventivas.	Alta Dirección Proceso de planeación estratégica y territorial. Proceso gestión de la seguridad y convivencia
	convivencia ciudadana, Control interno.	Informe de PQRS Tramitadas.	- Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas,	Acciones de Mejora.	ciudadana. Control interno Órganos de Control Entidades

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
	Órganos de control.	Hallazgos de auditorías internas y externas (Registro de Salidas No Conformes). Informes de riesgos e indicadores. Informe de supervisión a los servicios contratados	preventivas) implementadas.	Informe de seguimiento al plan de mejoramiento	Gubernamentales y partes interesadas.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Cumplimiento del Plan de seguridad y convivencia ciudadana	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de metas cumplidas}}{\text{N}^\circ \text{ de metas programadas}} * 100$	100%	Semestral	Inspección de Policía
Percepción de seguridad y convivencia de la Ciudadanía	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas atendidas en el Sistema de Justicia}}{\text{N}^\circ \text{ de personas satisfechas que demanda el servicio}} * 100$	100%	Semestral	Inspección de Policía
Plan Integral de Seguridad y Convivencia Formulado	Plan Integral de Seguridad y Convivencia	1	Semestral	Secretaría de Gobierno

	actualizado / Plan Integral de Seguridad y Convivencia implementado* 100			
Campaña y/o evento realizados para la promoción y/o aplicación del manual de convivencia	Nº de estrategias de promoción y difusión realizados / Nº de estrategias de promoción y difusión propuestas * 100	100%	Semestral	Inspección de Policía
Denuncias por violencia intrafamiliar	Número de denuncias de violencia intrafamiliar atendidas/ Nº total de denuncias por violencia intrafamiliar x 100	100%	Semestral	Inspección de Policía
GESTIÓN DEL RIESGO				
RIESGO	Acciones	FRECUENCIA		RESPONSABLE
Respuestas a destiempo o inadecuadas en atención a las PQRS	Capacitar al personal sobre el manejo y trámite de la PQRS y la normatividad que aplica. Realizar seguimiento a la oportunidad y calidad de respuesta a las PQRS dadas en el proceso	Anual Trimestral		Talento Humano Control Interno
Incumplimiento de metas	- Monitoreo y seguimiento a las alarmas del plan de acción, informe semestral de la gestión de cada meta en comité de gestión desempeño	Semestral		Secretaría de Planeación
No realizar el proceso conforme a la ley o faltando a la verdad para favorecer un	- Definir un instructivo o procedimiento y revisar para	Semestral		Secretaría de Gobierno

tercero	verificar los documentos soportes del proceso		
RECURSOS			
TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIÉN LO SUMINISTRA	
HUMANOS	Secretario de Gobierno, Inspección de policía, , comisaría de familia, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Talento Humano	
FÍSICOS	Instalaciones protección y confidencialidad de la información para la prestación del servicio, equipos de cómputo, software, red interna, locativas adecuadas que garanticen la aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general,	Almacén Sistemas	
AMBIENTE DE TRABAJO	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.	Secretaría de planeación Almacén Sistemas	
REQUISITOS DEL PROCESO			
DEL CLIENTE	Transparencia; Oportunidad; Equidad; Objetividad; Imparcialidad		
LEGALES	Constitución Política de Colombia; Ley 1098 de 2006; Código Nacional de Policía; Código del menor; Nuevo modelo de intervención en familia; La conciliación en Equidad; Código Contencioso Administrativo; Código Civil, Ley 979 de 2005.		
IMPLÍCITOS	Transparencia Administrativa; Resultados oportunos; Aplicación de todas las vías jurídicas;		
REQUISITOS DEL PROCESO			
ORGANIZACIÓN	Eficiencia administrativa; Cumplimiento de plan de gobierno para el proceso; Capítulos ISO 9001:2015 4. Contexto de la organización; 5.Liderazgo, 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño, 10. Mejora.		
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código:		
			Versión:		
			Fecha:		
TIPO DE PROCESO	MISIONAL				
NOMBRE DEL PROCESO	DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO				
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar la prestación y/o apoyo de los servicios de educación, cultura, recreación, deporte y turismo en el municipio de Tausa a través de programas, con criterios de calidad y eficiencia, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios, teniendo en cuenta los enfoques: poblacional, étnico, de género y ciclo vital, garantizando la participación de los usuarios o población beneficiada.				
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso comprende desde la planificación de programas, proyectos y actividades relacionados y articulados con las políticas del orden nacional y departamental con las municipales y finaliza con la prestación y evaluación de los servicios brindados a la comunidad.				
RESPONSABLE DEL PROCESO	SECRETARIO DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO, SOCIAL Y COMUNITARIO; TÉCNICO OPERATIVO DE EDUCACIÓN, CULTURA, RECREACIÓN, DEPORTE Y TURISMO				
DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
P	Proceso Planeación estratégica y territorial.	Plan de Desarrollo. Contexto estratégico. Necesidades y expectativas de los usuarios y partes	Identificar las necesidades de la población y partes interesadas del Municipio de Tausa	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes	- Todos los procesos del S.G.C. - MECI Entidades del gobierno nacional,

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	Proceso gestión financiera y contable. Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal Usuarios y partes interesadas del proceso.	interesadas en el proceso. Normatividad aplicable a los diferentes sectores del proceso. Planes, programas y proyectos asociados al proceso. Disponibilidad de recursos financieros. Registro de estudiantes por	Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso. Identificar y gestionar los recursos necesarios para la ejecución de actividades del proceso. Planear y articular políticas del orden nacional y departamental, para la prestación del servicio de transporte escolar en el municipio. Identificar y gestionar los recursos	interesadas en el proceso Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso. Planes, programas y proyectos priorizados formulados y viabilizados. Cupos proyectados para el apoyo y promoción de estudiantes con calificaciones	departamental y municipal. Instituciones educativas Comunidad educativa Comunidades beneficiarias de los programas sociales,
	Ciudadanos de los diferentes grupos poblacionales y generacionales Comunidad educativa	periodo académico de las sedes educativas del municipio. Registros de notas y resultados de pruebas SABER 11	necesarios para el apoyo y promoción de estudiantes con calificaciones sobresalientes. Hacer la planificación de los eventos	sobresalientes. Estrategias de selección, acceso, permanencia y ampliación de cobertura a los	deportivos y culturales. - Población en general del municipio.

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
		Solicitudes de realización de eventos culturales, deportivos y recreativos.	cívicos, culturales, recreativos, deportivos y turísticos. Determinar estrategias de ampliación de cobertura y permanencia de programas y proyectos a las poblaciones objeto de atención social. Recepción, respuesta y despacho de solicitudes de actividades o eventos cívicos, culturales y recreativos.	programas de gestión social. Programación de eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos. Solicitud de recursos y necesidades de contratación. Oficio de respuesta enviada. Conceptos jurídicos.	
H	Proceso Planeación estratégica y territorial Usuarios y partes interesadas	Estrategias de selección, acceso, permanencia y ampliación de cobertura a los programas de gestión social.	Aplicar criterios de selección e ingreso a programas y beneficios sociales a los grupos poblacionales. Coordinar la realización de las	Programas y proyectos ejecutados. Reporte de planillas de inscripción de grupos poblacionales beneficiarios.	- Todos los procesos del S.G.C. – MECI Comunidades beneficiarias de los programas sociales, deportivos y culturales.

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. Proceso de Atención a la ciudadanía Ciudadanos de los diferentes grupos poblacionales y generacionales.	Planes, programas y proyectos formulados, priorizados, viabilizados y aprobados. Programación de eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos. Normatividad aplicable a los diferentes sectores del proceso. Cupos proyectados para el apoyo y promoción de estudiantes con calificaciones sobresalientes. Recursos y necesidades de contratación requeridos suministrados. Conceptos jurídicos. Oficio de respuesta a	actividades y eventos cívico – culturales y festividades. Ejecución de eventos deportivos, lúdico-recreativos, y de uso del tiempo libre (Jornadas comunitarias, ciclo-paseos, actividades culturales) para Niños, jóvenes, Adultos, Adulto Mayor. Coordinar la realización de las actividades y eventos de turismo (ferias). Realización de talleres de formación artística. Prestación de servicios de biblioteca. Otorgar apoyos y beneficios educativos para los estudiantes que cumplen con los requisitos	Grupos poblacionales intervenidos, y abastecidos en servicios de atención social. Convenios y cofinanciaciones a programas de atención social para los grupos poblacionales. Ferias artesanales y de promoción cultural realizadas. Eventos deportivos, culturales recreativos y de uso del tiempo libre realizados. Ayudas económicas a estudiantes sobresalientes. Informes de interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Población en general del municipio. Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. Órganos de control Usuarios y partes interesadas

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
			establecidos y la normatividad vigente. Ejecución de los contratos suscritos para la prestación del servicio de transporte escolar. Elaborar y presentar informes relacionados con el proceso.		
		Solicitudes y necesidades de la comunidad. - Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos y recreativos.	- Recepción, respuesta y despacho de solicitudes de préstamo de escenarios deportivos y recreativos.	- Informes de gestión y actas de avance de las actividades.	
V	Proceso desarrollo social y comunitario. Proceso gestión de evaluación, control y mejora.	Planes, programas y proyectos formulados, priorizados, viabilizados y aprobados. Normatividad aplicable a los	Seguimiento a los programas y proyectos relacionados con el proceso. Realizar seguimiento y control a la prestación de los	Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. Informe de seguimiento de los resultados obtenidos	Proceso desarrollo social y comunitario. Proceso de atención a la ciudadanía. Proceso gestión de evaluación, control y mejora. Órganos de control (Nacional,

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	Proceso atención a la ciudadanía. Proceso gestión Jurídica. Proceso gestión de evaluación, control y mejora. Control Interno Órganos de control Veedurías ciudadanas	diferentes sectores del proceso. Informe de los resultados de las actividades educativas, culturales y deportivas realizados. Convenios para programas de atención social. Informes de supervisión a los servicios contratados. Encuesta de percepción a los usuarios. Atención a PQRS asociadas al Proceso. Programa de auditoria (Auditorías internas y externas). Mapa de riesgos Indicadores de gestión	servicios asociados al proceso. Verificación de cumplimiento de los convenios establecidos para programas de atención social. Realizar seguimiento a los servicios contratados. Realizar seguimiento de cumplimiento de supervisión a los servicios contratados. Aplicar y analizar encuesta de percepción a los usuarios frente a los servicios prestados. Recopilar y analizar los datos de las PQRS relacionadas con el proceso. Realizar auditorías internas y Externas. Analizar los riesgos asociados al proceso	a la gestión realizada. Informe de seguimiento (incluyendo supervisión) a los servicios contratados. Informe de percepción de los usuarios. Informe de PQRS Tramitadas. Informes de Auditorías Internas y Externas (Hallazgos - registro de Salidas No Conformes). Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento. Informes de riesgos e indicadores.	departamental y municipal) Control Interno Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. Usuarios y partes interesadas

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

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
		Informes de indicadores y riesgos.			

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

Estudiantes beneficiarios en el programa de apoyo educativo	(Total estudiantes beneficiados con el programa / Total estudiantes proyectados en el programa)*100	100%	Semestral	Técnico operativo de educación, cultura, recreación, deporte Y turismo
GESTIÓN DEL RIESGO				
RIESGO	ACCIONES	FRECUENCIA		RESPONSABLE
Incumplimiento de las metas establecidas en los programas y proyectos asociados al proceso.	- Monitoreo y seguimiento a los indicadores del proceso, informe semestral de la gestión de cada meta en comité de gestión y desempeño	Semestral		Secretario de desarrollo administrativo, social y comunitario
Falta de continuidad en los programas y proyectos asociados al proceso	- Programación adecuada de las actividades y gestión oportuna de los recursos.	Anual - Ocasional		Secretaría de Planeación
Asignar u otorgar beneficios a quienes no cumplen los requisitos establecidos	- Definir y establecer requisitos para otorgar beneficios y verificar los documentos soportes de los aspirantes.	Anual - Ocasional		Secretaría de Gobierno
RECURSOS				
TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN			QUIÉN LO SUMINISTRA
Humanos	Secretario de desarrollo administrativo, social y comunitario, Inspección de policía, Técnico operativo de educación, cultura, recreación, deporte Y turismo, Auxiliares Administrativos.			Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación del servicio, equipos de cómputo, software, red interna, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general.			Almacén Sistemas
Ambiente de trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación,			Secretaria de planeación Almacén

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

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				Código:
					Versión:
					Fecha:
TIPO DE PROCESO	MISIONAL				
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS				
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar y garantizar en forma eficaz y eficiente la prestación de los servicios básicos de agua potable, saneamiento básico y alumbrado público para la satisfacción de necesidades básicas a los usuarios pertenecientes a las zonas urbana y rural del municipio de Tausa.				
ALCANCE DEL PROCESO	Se inicia con la determinación de las necesidades de acueducto, alcantarillado, saneamiento básico y alumbrado público de la comunidad, y termina con la ejecución de obras para la prestación del servicio público domiciliario.				
RESPONSABLE DEL PROCESO	SECRETARIO DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA; JEFE DE LA OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS				
DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	- Proceso Planeación	- Plan de Desarrollo.	- Identificar las necesidades de prestación	- Identificación de necesidades y	- Proceso planeación
	estratégica y	- Contexto estratégico.	adecuada de los servicios públicos domiciliarios de la población y partes interesadas del municipio de Tausa	expectativas de los usuarios y partes interesadas en el procesos	estratégica y territorial.
	territorial.	- Esquema de Ordenamiento	- Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso	- Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso	- Proceso de gestión

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

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	- Usuarios y partes interesadas del proceso.	Manejo de Vertimientos – PSMV			departamental y municipal.
		<ul style="list-style-type: none"> - Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado (PMAA) - Planes, programas y proyectos para el desarrollo de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios. - Disponibilidad de recursos financieros. - Bases de datos catastrales. - Solicitudes o quejas presentadas por los usuarios, clientes o partes interesadas. 	<p>Identificación de zonas para ampliar la cobertura de la prestación de los servicios de acueducto, saneamiento básico y alumbrado público del municipio.</p> <p>Programar las visitas a los predios del casco urbano del municipio para la actualización y conservación catastral.</p> <p>Recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios.</p>	<p>Programa de lavado de tanques, redes y mantenimiento de las PTAR.</p> <p>Programa de toma de muestras.</p> <p>Plan de micro y macro medición.</p> <p>Programa de inspección de plantas de tratamiento de aguas residuales y vertimientos.</p> <p>Programa de recolección y disposición de residuos sólidos.</p> <p>Plan anual del servicio de alumbrado público.</p> <p>Estudio de cobertura para la</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entes de control - Asociaciones de acueductos rurales. - Comunidad en general y partes interesadas.

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
				prestación de los SS.PP.DD. - Oficio de respuesta enviada.	
H	Proceso planeación estratégica y territorial. Proceso de Atención a la ciudadanía. Proceso de gestión financiera y contable. Proceso de Adquisición de bienes y servicios. Proceso de Gestión de recursos físicos y tecnológicos. Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal.	- PGIRS, PAUEA, PSMV, PMAA actualizados. - Plan de producción de agua potable. - Concesiones de captación de fuentes de agua cruda. - Agua cruda libre de gravas, arenas y caudal adecuado, para potabilización. - Insumos Químicos (Coagulantes, Desinfectantes, Coadyuvantes). - Requerimientos de Producción - Agua Potable	- Coordinar y ejecutar programas y proyectos relacionados con la prestación de los servicios públicos. - Ejecutar el plan de producción de agua potable. - Realizar la captación, aducción y desarenación del agua desde de las fuentes hídricas del municipio hasta la planta de tratamiento. - Producción y potabilización del agua. - Almacenamiento y distribución del agua potable. - ejecutar el Programa de lavado de tanques y mantenimiento de la red de acueducto y las PTAR. - Ejecutar el programa de	Agua cruda libre de gravas, arenas y caudal adecuado, para potabilización. Informe mensual reportando la captación de agua cruda. Agua Potable entregada a la red de acueducto. Informe mensual de producción de agua potable. Agua Potable entregada a tanques de almacenamiento, red de conducción y red de distribución. - Registros de distribución de	- Todos los procesos del S.G.C. – MECI - Población en general del municipio. - Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. - Entes de regulación. - Entes de control. - Usuarios y partes interesadas.

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
		entregada a la red de acueducto.	toma de muestras.	agua potable de la red de acueducto.	
	<ul style="list-style-type: none"> - Entes Reguladores. - Entes de Control - Usuarios y partes interesadas 	Programa de lavado de tanques, redes y mantenimiento de las PTAR. Programa de toma de muestras. Muestras de agua en las condiciones especificadas para el análisis físico-químico y microbiológico. Plan de micro y macro medición. Identificar usuarios con servicio directo. Identificar medidores de usuarios con anomalías.	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de muestras de agua. - Prestación de servicios externos de laboratorio. - Análisis físico-químico y microbiológico de calidad de agua. - Ejecución del plan de micro y macro medición. - Ejecutar proyectos de reposición, construcción, mantenimiento y expansión de redes sanitarias y de alcantarillado. - Inspección de redes sanitarias y de alcantarillado. - Captación y conducción de aguas residuales domésticas y de aguas lluvias. - Análisis de aguas residuales - Tratamiento de aguas residuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Registros de mantenimiento a la red de acueducto del municipio. - Reparaciones en infraestructura de redes de conducción, distribución y acometidas. - Muestras aptas para el análisis físico-químico y microbiológico. - Resultados análisis físico-químico y microbiológico. - Informes de calidad del agua. - Notificación a usuarios con impedimento de lectura. - Instalación de 	

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
		Identificar predios sin matricular y/o defraudación del servicio. Proyectos de construcción y/o mantenimiento de redes sanitarias y de alcantarillado. Reporte de daños y afectaciones en la red de alcantarillado. Redes de alcantarillado optimizadas y ampliación de cobertura. Programa de inspección de plantas de tratamiento de aguas residuales y vertimientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición y descarga final de las aguas residuales. - Recolección de residuos sólidos en el área urbana y rural. - Disposición final de los residuos sólidos. - Coordinar y ejecutar actividades de aseo, ornato, arborización, rocerías y podas, limpieza y conservación de microcuencas. - Ejecución del plan anual del servicio de alumbrado público. - Implementación de los modelos de Alumbrado Público. - Visitas e identificación de zonas o sectores para la expansión y ampliación de la cobertura de los servicios públicos domiciliarios. - Supervisión y seguimiento de los servicios 	medidores a predios con servicio directo. Reposición de medidores con anomalías. Legalización de predios sin matricular. Denuncias por defraudación del servicio. Operación sistema alcantarillado. Reposiciones de redes sanitarias y de alcantarillado pozos, cajas de inspección y domiciliarias. Informe de inspección y diagnóstico de red de alcantarillado. - Ampliación de cobertura de redes de alcantarillado.	

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
		<p>Aguas residuales domésticas y aguas lluvias. -Recolección de muestras en las</p>	<p>contratados referentes a las necesidades del</p>		
		<p>PTAR. Caracterización de los parámetros físicoquímicos y microbiológicos en los vertimientos y PTAR. Carga contaminante que viene de la conducción de las redes sanitarias. Programa de recolección y disposición de residuos sólidos. Plan anual del servicio de alumbrado</p>	<p>proceso de agua potable, saneamiento básico y alumbrado público. - Atender y/o dar traslado de las quejas en materia de acueducto, saneamiento básico y alumbrado público que la comunidad presenta.</p>	<p>Aguas residuales conducidas por la red (servidas – negras). Resultados de los parámetros químicos y bacteriológicos analizados. Reducción de materia orgánica biodegradable, sólidos suspendidos, grasas y aceites. Disposición final de aguas residuales, uso agropecuario. Operación del servicio de alumbrado público.</p>	

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
		público. Contratos de Servicios para el desarrollo del proceso. PQRS realizadas por los usuarios y partes interesadas referentes a la prestación de los servicios públicos.		Oficio de respuesta enviada a la PQRS. Sectores priorizados para ampliación de cobertura de los SS.PP.DD. - Informes de supervisión.	
V	Proceso planeación estratégica y territorial. Proceso gestión de servicios públicos. Proceso adquisición de bienes y servicios. Proceso gestión de evaluación, control y mejora. Proceso atención a la ciudadanía.	-Programas y proyectos formulados, priorizados, viabilizados y aprobados. - Normatividad aplicable a los diferentes sectores del proceso. - Planes de acción. - Indicadores de	Seguimiento a los programas y proyectos relacionados con el proceso. Seguimiento y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Verificación de cumplimiento de los contratos y convenios establecidos para la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Aplicar y analizar encuesta	Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. Informe de seguimiento de los resultados obtenidos a la gestión realizada. Informes de medición y análisis riesgos e indicadores.	-Proceso planeación estratégica y territorial. -Proceso gestión de servicios públicos. -Proceso de atención a la ciudadanía. -Proceso gestión de evaluación,

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	Proceso gestión Jurídica. - Control Interno	gestión de riesgo. - Mapa de riesgo. - Informe mensual de captación de agua cruda. - Informe mensual de producción de agua potable. - Registros de distribución de agua potable de la red de acueducto.	de percepción a los usuarios frente a los servicios prestados. Seguimiento a las PQRS relacionadas con el proceso. - Auditorías internas y externas. Seguimiento a los riesgos asociados al proceso incluyendo los de corrupción.	Informes de seguimiento a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. - Informe de seguimiento (incluyendo supervisión) a los servicios contratados. - Informe de percepción de los	control y mejora. - Entidades reguladoras del gobierno. - Órganos de control - Control Interno - Usuarios y partes interesadas
	- Órganos de control - Veedurías ciudadanas	- Registros de mantenimiento a la red de acueducto del municipio. - Informe de calidad del agua. - Informe de diagnóstico de red de alcantarillado. - Resultados de	- Seguimiento a los indicadores de gestión del proceso.	usuarios. - Informe de PQRS Tramitadas. - Informes de Auditorías Internas y Externas (Hallazgos de registro de Salidas No Conformes). - Oportunidades de Mejoramiento	

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
		los parámetros químicos y bacteriológicos analizados. - Encuesta de percepción a los usuarios. - Atención a PQRS asociadas al Proceso. - Programa de auditoria (Auditorías internas y externas).			
A	Proceso Planeación estratégica y territorial Proceso de gestión de evaluación, control y mejora. Proceso de atención a la ciudadanía. - Control interno. Órganos de regulación	- Informe de seguimiento a los programas y proyectos ejecutados. - Informe de seguimiento de los resultados obtenidos a la gestión realizada. - Hallazgos de auditorías	Actualizar la información documentada aplicable al proceso. - Actualizar el mapa de riesgos. Determinar y aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas). - Elaborar planes de mejoramiento. Realizar seguimiento al proceso y medición al proceso, productos o	Información Documentada actualizada. - Mapa de riesgos actualizado Informe de seguimiento al plan de mejoramiento. - Acciones correctivas. - Acciones preventivas.	- Alta Dirección - Proceso Planeación estratégica y territorial. - Proceso de gestión de evaluación, control Y mejora. - Proceso de atención a la ciudadanía.

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	- Órganos de control. Gobierno Nacional y Departamental. - Usuarios y partes interesadas	internas y externas, Informe de percepción de los usuarios. - Informe de PQRS Tramitadas. - Informe de seguimiento a los servicios contratados. - Informes de indicadores y riesgos.	servicios. Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas.	- Acciones de mejora.	- Entidades reguladoras del gobierno. - Consejo Municipal. - Órganos de control - Control Interno - Usuarios y partes interesadas
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	
Porcentaje de viviendas con servicio de acueducto del municipio.	$(N^{\circ} \text{ de viviendas conectadas al servicio de acueducto} / N^{\circ} \text{ total de viviendas del municipio}) \times 100$	100%	Anual	Jefe de oficina de servicios públicos.	
Porcentaje de viviendas con servicio de alcantarillado del municipio	$(N^{\circ} \text{ de viviendas conectadas al servicio de alcantarillado} / \text{No. total de viviendas del municipio}) \times 100$	80%	Anual	Jefe de oficina de servicios públicos.	
Porcentaje de población con servicio de aseo en el municipio	$(N^{\circ} \text{ de viviendas que cuentan con el servicio de aseo} / N^{\circ} \text{ total de viviendas del municipio}) \times 100$	100%	Anual	Jefe de oficina de servicios públicos.	

Porcentaje de sectores con servicio de alumbrado público.	(N° de barrios con servicio de alumbrado público / N° total de barrios del municipio)*100	80%	Anual	Jefe de oficina de servicios públicos.
Satisfacción de los usuarios	(N° de usuarios satisfechos con la prestación del servicio / N° total de encuestas realizadas a los usuarios)*100	90%	Semestral	Secretario de desarrollo administrativo, social y comunitario
GESTIÓN DEL RIESGO				
RIESGO	ACCIONES	FRECUENCIA		RESPONSABLE
No cumplir con las metas establecidas para el proceso.	- Realizar seguimiento y evaluación a los indicadores del proceso, informe de gestión de la unidad administrativa en comité de gestión y desempeño.	Semestral		Jefe de oficina de servicios públicos
Ineficiencia prestación de los servicios públicos asociados al proceso.	Verificación diaria de la operación de la planta de tratamiento de agua. Inspección semestral u del estado de la red de alcantarillado. Reportes mensuales de prestación del servicio de aseo - recolección de basuras Reportes del estado de la red de alumbrado público.	Semestral		Jefe de oficina de servicios públicos
Recibir a satisfacción servicios contratados referentes a las necesidades del proceso sin el cumplimiento de requisitos.	- Seguimiento y verificación del contrato y de las actividades realizadas.	Ocasional		Jefe de oficina de servicios públicos

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

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

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			

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

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

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. Entes Reguladores Entes de control Usuarios y partes interesadas del proceso.	Plan Operativo Anual de Inversiones. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Proyectos radicados. -Licencias y permisos. Solicitudes o quejas presentadas por los usuarios, clientes o partes interesadas.	Realizar el diagnóstico de amenazas y riesgos de desastres. Formular y actualizar el Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres – PMGRD. Elaborar programa de asesoría y Asistencia técnica en la ejecución de actividades de proyectos o iniciativas de las comunidades. Preparar la ejecución de la asesoría y asistencia técnica. Elaborar Mapas de riesgo y planes de emergencia y contingencia frente a posibles eventos adversos.	Plan de Gestión Ambiental Municipal – PGAM. Diagnóstico de amenazas y riesgos de desastres. Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres – PMGRD. Estudio de Evaluación de amenazas, vulnerabilidad y riesgo Planes de emergencia y contingencia Protocolos de Medidas de evacuación Programa de asesoría y Asistencia técnica para la ejecución proyectos.	Población en general del municipio. Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. Órganos de control Usuarios y partes interesadas.
H	Proceso Planeación	Necesidades de la población y partes	Recepcionar, apoyar y/o diligenciar fichas de proyectos productivos	Proyectos formulados y	Proceso Planeación

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	<p>estratégica y territorial. Proceso Asistencia Agropecuaria, ambiental y de atención del riesgo de desastres. Proceso Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios. Proceso de gestión financiera y contable. Entidades del</p>	<p>interesadas Identificadas. Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso. Diagnóstico de los sectores ambiental, agropecuario y agroindustrial. Planes programas y proyectos viabilizados y priorizados. Recursos aprobados para la ejecución de los proyectos. Plan de acción y matriz de</p>	<p>identificados por las comunidades y organizaciones. Ejecutar los proyectos aprobados para los sectores agropecuario, agroindustrial, y ambiental. programar y realizar la feria agropecuaria y agroindustrial. Adelantar campañas de sensibilización y capacitación a las comunidades en cuanto a la gestión ambiental a través de la promoción y prevención. Coordinar, gestionar y ejecutar actividades de aseo, ornato, arborización, podas,</p>	<p>radicados ante los organismos de apoyo agropecuario y agroindustrial Proyectos ejecutados. Acta de visita de asesoría y asistencia técnica, Acciones del Comité de comparendo ambiental. Campañas lúdicas de educación ambiental Actos administrativos Conceptos técnicos</p>	<p>estratégica y territorial. Proceso Asistencia Agropecuaria, ambiental y de atención del riesgo de desastres. Proceso de gestión financiera y contable. Proceso de gestión de recursos físicos y tecnológicos. Proceso adquisición de bienes y servicios</p>
	<p>gobierno nacional, departamental y municipal. Unidad Nacional para la Gestión del</p>	<p>seguimiento del proceso. Plan Agropecuario y Agroindustrial Municipal.</p>	<p>conservación de microcuencas. Ejecución de los recursos destinados mediante el decreto 953 de 2013 relacionado con las áreas</p>	<p>ambientales Convenios Interadministrativos Licencias y permisos de las autoridades ambientales.</p>	<p>Comunidades beneficiarias de los programas y proyectos productivos.</p>

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	Riesgo de Desastre - UNGRD. Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. Entes Reguladores Entes de control Usuarios y partes interesadas del proceso.	Plan de Gestión Ambiental Municipal – PGAM. Diagnóstico de amenazas y riesgos de desastres. Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres – PMGRD. Programa de asesoría y Asistencia técnica para la ejecución proyectos.	de interés ambiental para acueductos. Realizar talleres, capacitaciones, para la organización de los comités comunitarios de emergencia para la reducción y respuesta de reducción del riesgo. Realizar visitas técnicas a personas que manifiesten ser damnificadas y emitir conceptos técnicos sobre el estado de la edificación. Verificar y certificar el listado de afectación de personas para ser postulados al programa de reubicación de vivienda. Coordinar la ejecución y la evaluación de los planes de contingencia y emergencia en los eventos masivos en el municipio. Apoyar a los cuerpos operativos de socorro y a la policía nacional durante	Actas de compromiso y entrega de insumos de productos agropecuarios. Feria agropecuaria y agroindustrial. Registro de verificación de cumplimiento de los requisitos para la realización de eventos masivos. Registro de verificación de afectados, daños - formato para expedición de ayudas. Dotación, Bodega Estratégica, Centro de Reserva Municipal Orden de entrega de Asistencia humanitaria Resoluciones de pago a afectados para cobro en	Población en general del municipio. Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. Entidades del gobierno nacional, departamental y municipal. Órganos de control Usuarios y partes interesadas.

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
			la realización de los eventos masivos. Realizar la Asesoría y Asistencia Técnica.	Tesorería u operador Administrativo.	
V	Proceso planeación estratégica y territorial. Proceso Asistencia Agropecuaria, ambiental y de atención del riesgo de desastres. Proceso adquisición	-Programas y proyectos formulados, priorizados, viabilizados y aprobados. Normatividad aplicable a los diferentes sectores del proceso. Planes de acción. Indicadores de gestión Mapa de riesgo. Encuesta de percepción a los	Seguimiento a los programas y proyectos relacionados con el proceso. Seguimiento y control a la ejecución de los proyectos de los sectores Agropecuario, Agroindustrial y Ambiental. Verificación de cumplimiento de los contratos y convenios establecidos para la ejecución de los proyectos. Aplicar y analizar encuesta de percepción a	Información sobre el desempeño del proceso (indicadores de gestión). Evaluación, seguimiento y mejoramiento continuo:	Proceso planeación estratégica y territorial. Proceso de atención a la ciudadanía. Proceso gestión de evaluación, control y mejora. Unidad Nacional para la Gestión del sgo de
	de bienes y servicios. Proceso gestión de evaluación, control y mejora.	usuarios. Atención a PQRS asociadas al Proceso. Programa de auditoria	los usuarios frente a los servicios recibidos. Seguimiento a las PQRS relacionadas con el proceso. Auditorías internas y externas.		Desastre - UNGRD. Consejo municipal para la Gestión del Riesgo.

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

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. Órganos de	Informe de percepción de los usuarios. Informe de PQRS Tramitadas. Informe de seguimiento a los servicios contratados. Informes de indicadores y riesgos.	proceso, productos o servicios. Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas.	Acciones de mejora.	Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre - UNGRD. Consejo municipal para la Gestión del Riesgo. Entidades reguladoras del gobierno. Consejo Municipal. Órganos de control
	Órganos de control. Gobierno Nacional y Departamental. Usuarios y partes interesadas.				Control Interno Usuarios y partes interesadas.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Nivel de éxito de los proyectos productivos ejecutados	# de proyectos con altos grados de rendimiento / total de proyectos ejecutados X 100	90%	Anual	Jefe de la UMATA

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

GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FRECUENCIA	RESPONSABLE
No cumplir con las metas establecidas para el proceso.	- Realizar seguimiento y evaluación a los indicadores del proceso, informe de gestión de la unidad administrativa en comité de gestión y desempeño.	Semestral	Jefe de la UMATA - Líder proceso gestión del riesgo de desastres
Demora en la asignación de recursos físicos y económicos para la ejecución de los diferentes programas.	- Destinación presupuestal específica para proyectos y programas productivos ambientales y de gestión del riesgo de desastres	Anual	Líder proceso gestión financiera y contable
Recibir a satisfacción servicios contratados referentes a las necesidades del proceso sin el cumplimiento de requisitos.	- Seguimiento y verificación del contrato y de las actividades realizadas.	Ocasional	Supervisores y líderes de procesos

RECURSOS			
TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIÉN LO SUMINISTRA	
Humanos	Secretario de planeación; Jefe de la UMATA - Líder proceso gestión del riesgo de desastres; Profesionales Universitarios, contratistas, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Proceso gestión del Talento Humano, proceso de adquisición de bienes y servicios.	
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, equipos y herramientas de trabajo, de cómputo, de protección y seguridad, software, red interna, internet, sistemas de información y comunicación y papelería en general.	Proceso de planeación territorial, proceso de adquisición de bienes y servicios, Proceso gestión de recursos físicos y tecnológicos.	
Ambiente de trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.	Proceso gestión del Talento Humano, proceso de adquisición de bienes y servicios.	
REQUISITOS DEL PROCESO			
DEL CLIENTE	Oportunidad, Objetividad, Transparencia, Continuidad, Cantidad, Equitativo.		
LEGALES	Constitución Política de Colombia; Ley 009 de 1979, Ley N° 46 de 1988, Ley 99 de 1993 Ley 101 de 1993 Ley 139 e 1994, Ley 300 de 1996, Ley 387 de 1997, Ley 607 de 2000, Ley 715 de 2000, Ley 1523 de 2012; Decreto Legislativo 2811 de 1974, Decreto 1547 de 1984: Decreto 919 de 1989, Decreto 3199 de 2002 Decreto 1220 de 2005.		
IMPLICITOS	Transparencia Administrativa; Resultados oportunos; Aplicación de todas las vías jurídicas.		
ORGANIZACIÓN	Eficiencia administrativa; Cumplimiento de plan de gobierno para el proceso; Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 Capítulos: 4.Contexto de la organización; 5. Liderazgo, 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño, 10. Mejora.		
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CALIDAD

Código:

Versión:

Fecha:

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

DETALLES DEL PROCESO

CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
P	Gobierno Nacional Proceso Planificación Municipal	Plan de Desarrollo Gobierno Nacional Normatividad DAFP	Define políticas para la implementación del SGC	Plan de Desarrollo del Municipio	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía Concejo Municipal
	Planificación Municipal Área Sistemas de Gestión de la Calidad	Plan de Desarrollo Municipal Norma ISO:9001	Emite las políticas para la implementación, desarrollo,	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía

DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
			mantenimiento y mejora del SGC		
	Planificación Municipal Área Sistemas de Gestión de la Calidad.	Plan de Desarrollo Municipal Norma ISO:9001	Programar las Auditorías Internas de Calidad	Plan de Auditorías Internas de Calidad	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía
	Planificación Municipal Área Sistemas de Gestión de la Calidad.	Plan de Desarrollo Municipal Norma ISO:9001	Programar ciclos de autoevaluación institucional y de programas	Plan de ciclos de autoevaluación institucional y de programas	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía
	Planificación Municipal Área Sistemas de Gestión de la Calidad.	Normatividad DAFP Norma ISO:9001 Manual del SGC	Identificar y desarrollar metodologías para implementar el SGC	Plan de Trabajo herramientas y Metodologías	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía
		Normatividad DAFP			
		Norma ISO:9001			
	Planificación Municipal	Manual del SGC	Capacitar al personal de la Alcaldía sobre el	Actas de capacitación	Todos los procesos del
	Todos los procesos	Plan de Trabajo Solicitudes de	Sistema de Gestión de la Calidad.		S.G.C. de la Alcaldía
		capacitación			
		Normatividad DAFP			

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



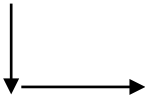
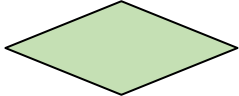

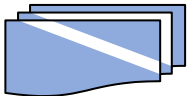


DETALLES DEL PROCESO					
CICLO	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTE
	Todos los procesos	Plan de Trabajo	de Gestión	Seguimiento Indicadores	Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía de Tausa
A	Entes de control internos y externos	Resultados de los informes del SGC. Informes auditorías externas. Documentos de retroalimentación del Sistema	Realizar seguimiento al proceso e implementar acciones de mejora	Elaboración de Planes de Mejoramiento	Alcalde Todos los procesos del S.G.C. de la Alcaldía de Tausa
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
INDICADOR		FÓRMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Mantenimiento y mejoramiento del SGC en todos los procesos		N° de procesos actualizados / N° de procesos por actualizar * 100	100%	Anual	Secretaría de Planeación
Detección y seguimiento a las acciones preventivas y correctivas de los procesos		N° de actividades de seguimiento ejecutadas / N° de actividades de seguimiento programadas * 100	100%	Trimestral	Secretaría de Planeación
Auditorías Internas de calidad		N° de Auditorías Internas de calidad ejecutadas / N° de Auditorías Internas de calidad programadas * 100	100%	Anual	Secretaría de Planeación

GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	Acciones	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Falta de conocimiento de la ejecución de actividades	Capacitación del personal en el tema de SGC	Semestral	Secretaría de Planeación
Manejo de documentos obsoletos en los diferentes procesos	Monitoreo y seguimiento a las alarmas del plan de acción, informe semestral de la gestión de cada meta en comité de gestión y desempeño	Semestral	Secretaría de Planeación
Baja ejecución de actividades definidas en los procedimientos del proceso de calidad	Seguimiento a las actividades definidas en los planes del proceso de calidad a través de informes.	Semestral	Secretaría de Planeación
RECURSOS			
TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIÉN LO SUMINISTRA	
Humanos	Alcalde, Comité de coordinación de control interno, Jefes de despacho, Líderes de procesos, personal que labore en la Alcaldía.	Talento Humano	
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, equipos de cómputo, software, red interna, internet, sistemas de información y comunicación y papelería en general.	Almacén Sistemas	
Ambiente de trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.	Secretaria de planeación Almacén Sistemas	
REQUISITOS DEL PROCESO			
DEL CLIENTE	Oportunidad, Objetividad, Transparencia, Continuidad, Cantidad, Equitativo.		
LEGALES	Constitución Política de Colombia; Ley 87 de 1993, Ley 594 de 2000, Ley 1537 de 2001, Ley 872 de 2003, Ley 951 de 2005; Decreto 2145 de 1999, Decreto		

	2630 de 2000, Decreto 4110 de 2004, Decreto 1599 de 2005, Decreto 943 de 2014.		
IMPLÍCITOS	Transparencia Administrativa; Resultados oportunos; Aplicación de todas las vías jurídicas.		
ORGANIZACIÓN	Eficiencia administrativa; Cumplimiento de plan de gobierno para el proceso; Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 Capítulos:4. Contexto de la organización; 5. Liderazgo, 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño, 10.Mejora.		
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			



INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE TAUSA

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

9. SOCIALIZACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Para el cumplimiento del tercer objetivo, se realizó la socialización de la norma ISO 9001;2015 en la alcaldía a los funcionarios de la misma por medio de una reunión en la cual se socializo y explico lo que se realizó en la Alcaldía de la siguiente manera

Reunión de 4 horas en la que se comenzó por conceptualizar a los asistentes los términos y definiciones de calidad, componentes de la iso 9001 versión 2015 y sus diferencias con la versión del 2008. Se explico todo lo que se encontró en el diagnóstico y se mostró todo lo que se hizo en lo relacionado con la caracterización de los procesos (ver anexo A, B)



CALIDAD



La palabra **CAUIDAD** viene del griego "Kalos" bueno, apto, hermoso, favorable y del latín "Qualitatem" Propiedad, cualidad, distinción.

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



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

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

QUE ES CALIDAD

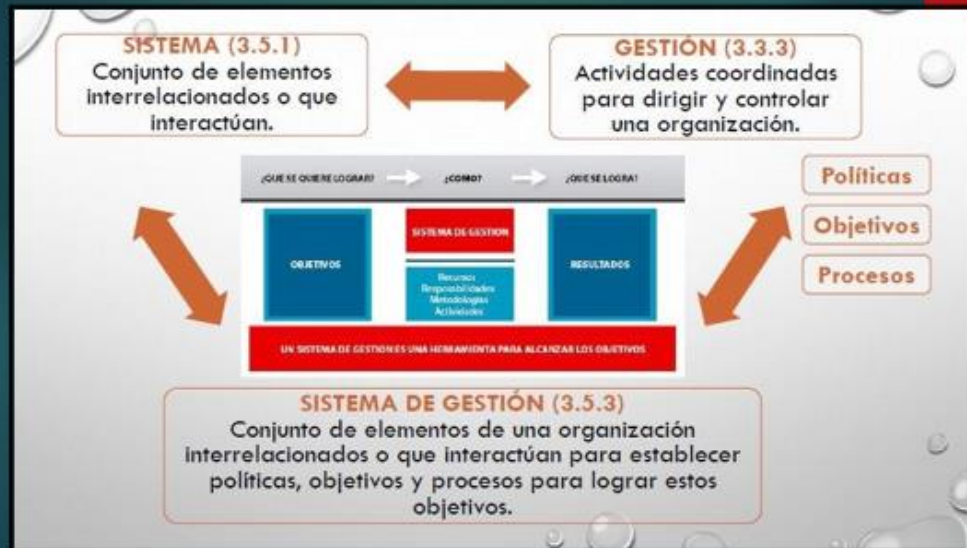


DESDE UNA PERSPECTIVA DE VALOR



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

La **CALIDAD** significa aportar valor al cliente



NORMA ISO 9000:2015

Estructura de Alto nivel de la Norma ISO 9001:2015



PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



BENEFICIOS DE TENER UN SGC

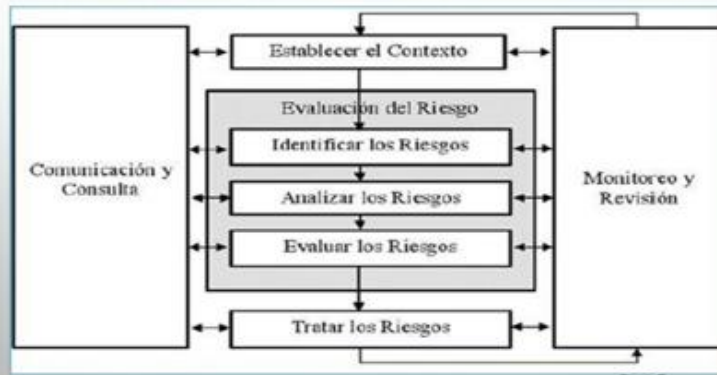
- ✓ Ayuda a la Organización, a mejorar su desempeño Institucional y aumentar la satisfacción del cliente
- ✓ Obtener un enfoque mas sistemático con el fin de cumplir la planeación Estratégica y alcanzar los objetivos previstos.
- ✓ Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos
- ✓ Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables
- ✓ Capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE LOS ELEMENTOS DE UN PROCESO



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

REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL ENFOQUE BASADO EN RIESGOS



CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

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

CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

4. Contexto de la organización

4.1. Comprensión de la Organización y su contexto.

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

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

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

CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso.

5.2. Política de calidad.

5.3. Roles autoridad y responsabilidad en la organización.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

6.3. Planificación de cambios.

CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

7. Apoyo

7.1. Recursos.

7.2. Competencia.

7.3. Concienciación (toma de conciencia).

7.4. Comunicación.

7.5. Información documentada.

CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional.

8.2. Requisitos para los productos y servicios.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.5. Producción y prestación del servicio.

8.6. Liberación de los productos y servicios.

8.7. Control de las salidas no conformes.

CONTENIDO DE LA ISO 9001:2015

9. Evaluación del desempeño

9.1. Monitoreo, medición, análisis y evaluación.

9.2. Auditoría interna.

9.3. Revisión por la Dirección.

10. Mejoramiento

10.1. Generalidades.

10.2. No conformidad y acción correctiva.

10.3. Mejoramiento continuo.

FASES DEL PROYECTO

Fase de
Diagnostico

Fase de
Planeacion

Fase del
Diseño

FASE DIAGNOSTICO



FASE DE PLANEACION



TERCERA FASE



FICHA DE PROCESOS (CARACTERIZACIÓN)					
NOMBRE				RESPONSABLE	
OBJETIVO				ALCANCE	
PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	SUB-PROCESOS	CONTROLES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTE
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS					
COMPETENCIAS		AMBIENTE DE TRABAJO	EQUIPOS		
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS QUE SE CONTROLAN	INDICADORES - PARAMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN		

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



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

Capacitar a Responsables y totalidad del personal de la entidad

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

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

10. CONCLUSIONES

Según el diagnóstico se observó que, en la alcaldía de Tausa, se encuentra en un nivel bajo frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 debido a varios factores como:

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

11. RECOMENDACIONES

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

BIBLIOGRAFÍA

Cubillos & Rozo (2012). El Concepto De Calidad: Historia, Evolución E Importancia Para La Competitividad. En: Revista la Salle. Disponible En: <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/download/1260/1153/0>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. (2006). Guía de Diagnóstico de Diagnóstico para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Bogotá, D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. (2007). Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Bogotá, D.C.

Florian, C. (2016). La Auditoria, Origen Y Evolución ¿Por Que En Colombia Solo Se Conoce A Través De Leyes? Universidad Libre de Colombia. Disponible en: <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>

ICONTEC Internacional, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, Cuarta Actualización, ICONTEC, Bogotá D.C. 2015

Pájaro Garzón, E. J. (2013). La importancia de un sistema de gestión de la calidad en la alcaldía municipal de Turbaco (bolívar; Colombia) basado en la norma técnica NTC GP 1000:2009. Trabajo de grado Administrador de Empresas. Cartagena., Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas.

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

<https://calidadgestion.wordpress.com/2017/05/29/implementacion-de-so9001-2015-pasos-a-seguir/>

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

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

<http://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1901/1/TGT-474.pdf>

ANEXO A. PLANILLA DE ASISTENCIA A LA SOCIALIZACION DE LA NORMA ISO 9001;2015

PLANILLA ASISTENCIA A SOCIALIZACION DE LA REESTRUCTURACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001 VERSION 2015 ALCALDIA MUNICIPAL DE TAUSA



NOMBRE	CARGO	NUMERO DE CUDULA	FIRMA
AVILA DIEGO RAMON	SECRETARIO INFRAESTRUCTURA	80.2046.555	<i>[Signature]</i>
PONCELA PATRICIA	Gerente General y Gestor No	1.075.666.880	<i>[Signature]</i>
YURI FERRER GONZALEZ	Secretaria Ejecutivo Despacho	4.076.658.243	<i>[Signature]</i>
DIEGO OLIVERA	Alcalde Municipal	3.195.560	<i>[Signature]</i>
MARCELO RAMON MORALES	Muzilida Administrativa	1105-922	<i>[Signature]</i>
ADRIANA GARCIA	Secretaria Consejo LA	1073294383	<i>[Signature]</i>

ANEXO B . EVIDENCIAS DE LA SOCIALIZACION





