



MANUAL DE CALIDAD

Código:
MAGE-001

Versión: 01

Página: 1 de
24



MANUAL DE CALIDAD

MUNICIPIO DE SONSÓN

CIVITAS GRATA AMPHORA PLENA

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 2 de 24 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----------|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| 1. ALCANCE | 4 |
| 2. OBJETIVO GENERAL | 4 |
| 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 4 |
| 4. CONTENIDO | 4 |
| 4.1. GENERALIDADES | 4 |
| 4.2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN | 5 |
| 4.2.1. OBJETO | 5 |
| 4.2.2. APLICACIÓN | 5 |
| 4.2.2.1. Exclusiones | 5 |
| 4.3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL | 5 |
| 4.4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 6 |
| 4.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 8 |
| 4.5.1. REQUISITOS GENERALES | 8 |
| 4.5.2. GESTIÓN DOCUMENTAL | 9 |
| 4.5.2.1. Generalidades | 9 |
| 4.5.2.2. Manual de Calidad | 10 |
| 4.5.2.3. Control de documentos | 10 |
| 4.5.2.4. Control de registros | 10 |
| 4.6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | 11 |
| 4.6.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | 11 |
| 4.6.2. ENFOQUE AL CLIENTE | 11 |
| 4.6.3. POLÍTICA DE CALIDAD | 12 |
| 4.6.4. PLANIFICACIÓN | 12 |
| 4.6.4.1. Objetivos de Calidad | 12 |
| 4.6.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad | 13 |
| 4.6.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN | 13 |
| 4.6.5.1. Responsabilidad y Autoridad | 13 |
| 4.6.5.2. Representante de la Dirección | 14 |
| 4.6.5.3. Comunicación Interna | 15 |
| 4.6.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | 16 |
| 4.7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 16 |
| 4.7.1. PROVISIÓN DE RECURSOS | 16 |
| 4.7.2. TALENTO HUMANO | 17 |
| 4.7.3. INFRAESTRUCTURA | 17 |
| 4.7.4. AMBIENTE DE TRABAJO | 18 |
| 4.8. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 18 |
| 4.8.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 18 |
| 4.8.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE | 18 |
| 4.8.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el Producto y/o servicio | 18 |



MANUAL DE CALIDAD

Código:
MAGE-001
Versión: 01
Página: 3 de 24

| | |
|--|-----------|
| 4.8.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. | 19 |
| 4.8.2.3. Comunicación con el Cliente | 19 |
| 4.8.3. DISEÑO Y DESARROLLO | 19 |
| 4.8.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | 20 |
| 4.8.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 20 |
| 4.8.5.1. Control de la producción y la prestación del servicio | 20 |
| 4.8.5.2. Validación de los procesos de producción y prestación Del servicio. | 20 |
| 4.8.5.3. Identificación y Trazabilidad | 21 |
| 4.8.5.4. Propiedad del Cliente | 21 |
| 4.8.5.5. Preservación del producto y/o servicio | 21 |
| 4.8.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | 21 |
| 4.9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | 21 |
| 4.9.1. GENERALIDADES | 22 |
| 4.9.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | 22 |
| 4.9.2.1. Satisfacción del Cliente | 22 |
| 4.9.2.2. Auditoría interna | 22 |
| 4.9.2.3. Seguimiento y Medición de los procesos | 22 |
| 4.9.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME | 23 |
| 4.9.4. ANALISIS DE DATOS | 23 |
| 4.9.5. MEJORA | 23 |
| 4.9.5.1. Mejora Continua | 23 |
| 4.9.5.2. Acción Correctiva | 23 |
| 4.9.5.3. Acción Preventiva | 24 |
| 5. DEFINICIONES | 24 |
| 6. CAMBIOS | 24 |
| 7. ANEXOS | 24 |

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 4 de 24 |

1. ALCANCE

El presente manual aplica a todas las dependencias de la Administración Municipal. Son responsables de su implementación todos los clientes internos, beneficiando a la Administración Municipal y a los clientes internos y externos.

2. OBJETIVO GENERAL

Describir la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad en la Administración Municipal para comprender la interacción entre los procesos que buscan la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 3.1. Establecer como la Administración da cumplimiento a los estándares de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP: 1000.
- 3.2. Describir la interacción entre los procesos del SGC de la Administración.
- 3.3. Referenciar los documentos adoptados para el SGC.

4. CONTENIDO

4.1. GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de normas, requisitos, mecanismos y procesos que se desarrollan para generar, mantener y mejorar la calidad de los productos y servicios con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

Para dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios y satisfacer las expectativas de los clientes, la Administración Municipal de Sonsón Antioquia desarrolló un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos de acuerdo a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

Es por eso que el presente manual describe la estructura y composición del Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio y sirve de guía para entender

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 5 de 24 |

el desarrollo de la Norma NTCGP en la Administración Municipal, ya que esta estructurado conforme a los requisitos de dicha norma.

4.2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

4.2.1. OBJETO

Documentar, implementar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa con el fin de cumplir los requisitos legales y satisfacer las necesidades del cliente.

4.2.2. APLICACIÓN

El presente manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio de Sonsón y sirve de guía a los auditores para realizar auditorias de calidad y como herramienta de consulta para que los funcionarios aporten al mejoramiento continuo.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración Municipal, es aplicable a todas las áreas y dependencias que la conforman, incluyendo aquellas que se encuentran ubicadas en la zona rural.

4.2.2.1. Exclusiones

El requisito 7.3 de las normas NTC ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2004 “DISEÑO Y DESARROLLO” se excluye del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Municipal, por cuanto ésta es una entidad cuya función primordial es la prestación de servicios a la comunidad, conforme a la normatividad legal vigente.

4.3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

MISIÓN

Liderar el desarrollo integral auto sostenido y creciente en busca del bienestar de todos y el mejoramiento de la calidad de vida, propendiendo para ello garantizar la cobertura, eficiencia y continuidad de los servicios básicos con énfasis en la gestión y la participación comunitaria. Contamos con personal capacitado e idóneo y una articulación dinámica desde los ámbitos nacional y departamental.



MANUAL DE CALIDAD

| |
|---------------------|
| Código: MAGE-001 |
| Versión: 01 |
| Página: 6 de 24 |

VISIÓN

En el año 2020 Sonsón será polo de desarrollo humano integral, fundamentado en la participación ciudadana y en sus potencialidades agropecuarias y ambientales, con políticas culturales de conservación y preservación de los recursos naturales.

VALORES

- Participación comunitaria.
- Amistad.
- Gestión.
- Respeto.
- Pluralismo.
- Transparencia.
- Amplitud.
- Concertación.

POLITICAS INSTITUCIONALES

- Política para la dirección y delegación en la entidad.
- Política de relación con los órganos de control externo.
- Política frente al control externo de la entidad.
- Política de comunicación e información.
- Política de calidad.
- Política de responsabilidad social con la comunidad.
- Política de responsabilidad frente al medio ambiente.
- Política sobre conflictos de interés.
- Política con los contratistas y proveedores.
- Política con los gremios económicos.
- Política frente a la comunidad.
- Política frente al sistema de control interno.
- Política sobre riesgos.
- Política de priorización.

4.4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.



MANUAL DE CALIDAD

| |
|---------------------|
| Código: MAGE-001 |
| Versión: 01 |
| Página: 7 de 24 |

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

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

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

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Documento: Información y su medio de soporte.

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

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

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

Enfoque Basado en Procesos: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

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

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 8 de 24 |

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

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

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

Política de la Calidad: Intención global y orientación relativa a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

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

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

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

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

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

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

4.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.5.1. REQUISITOS GENERALES

La Administración Municipal de Sonsón tiene identificados los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y la secuencia e interacción de los mismos.



MANUAL DE CALIDAD

Código:
MAGE-001
Versión: 01
Página: 9 de 24

Los procedimientos definidos incluyen objetivo, alcance, responsabilidad y autoridad en el procedimiento, definiciones, resultados esperados, materiales necesarios, contenido, aspectos a tener en cuenta, criterios de control, documentos de referencia, cambios y anexos.

La empresa realizará seguimiento y medición a los procesos acorde con el programa de auditorías internas y a través de Indicadores definidos, con el fin de tomar acciones que permitan mejorarlos continuamente.

4.5.2. GESTIÓN DOCUMENTAL

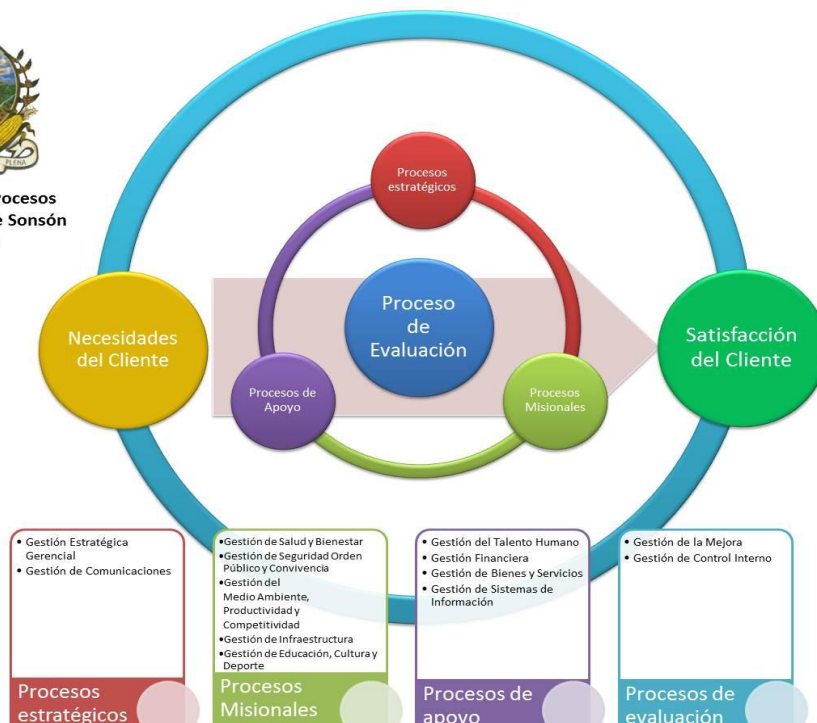
4.5.2.1 Generalidades

Para definir y estandarizar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, la Administración Municipal define el Modelo de Operación por Procesos (MOGE-001) en el cual se identifican manuales, procesos, procedimientos, planes, programas y campañas.

Dentro de los documentos definidos por la Administración se tiene la política y los objetivos de calidad adoptados mediante decreto N° (045 abril 26 de 2011) y un mapa de procesos general (MP-001) adoptado mediante resolución 078 de agosto 29 de 2011 (Figura 1), en el cual se relacionan los procesos definidos por la Administración para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los mismos.



Mapa de procesos
Municipio de Sonsón
SGC



| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 10 de 24 |

4.5.2.2 Manual de Calidad

El presente manual hace referencia a la política de calidad y sus objetivos, a los documentos adoptados para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos definidos, la interacción de los mismos y a los numerales de la NTCGP 1000:2009 desarrollados en la Administración.


4.5.2.3 Control de los documentos

La Administración Municipal tiene documentado el procedimiento para el control de documentos (PRGM-001) y cuenta con un listado maestro de documentos responsabilidad de la Auxiliar del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual permite identificar los documentos vigentes y los obsoletos, el código, referencias, responsable del documento, fecha de última aprobación, ubicación, tiempo de retención, disposición de obsoletos y versión actual.

Los documentos adoptados por la Administración Municipal para dar cumplimiento al SGC se encuentran dispuestos en medio físico con sello de documento controlado y en medio magnético. En el manual de procesos y procedimientos virtual de la Administración, los documentos adoptados permanecen en archivo PDF, con el fin de que todos los funcionarios accedan a dicha información sin que puedan alterar los documentos.

Los documentos vigentes se socializarán a todos los funcionarios y la Auxiliar del Sistema de Gestión de la Calidad se hace responsable de la carpeta de documentos vigentes que se encuentran en medio físico, con el fin de facilitar la consulta de los funcionarios que no tienen acceso a la intranet y evitar copias no controladas de dichos documentos.

Así mismo, cada vez que los documentos son actualizados, se adoptan con una nueva versión, se actualiza el manual de procesos y procedimientos virtual de la Administración, se reemplazan los documentos obsoletos por documentos vigentes en la carpeta física de responsabilidad de la Auxiliar del Sistema de Gestión de la Calidad y se archivan los documentos modificados con sello de “documento obsoleto” hasta que termine el tiempo de retención definido.

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 11 de 24 |

4.5.2.4 Control de los registros

Para el control de los registros, se tiene el procedimiento para el control de registros (PRGM-005) y el listado maestro de registros, en el cual se identifica el nombre del formato, código, documento asociado, responsable del formato, fecha de última actualización, ubicación y disposición de obsoletos.

4.6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.6.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Alcalde Municipal de Sonsón evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de la mejora continua de su eficacia, mediante las siguientes acciones:

- Comunicando a todos los funcionarios de la Administración sobre la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios.
- Formulando la Política de Calidad.
- Asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad.
- Llevando a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurando la disponibilidad de recursos.
- Realizando seguimiento a indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos del SGC.

4.6.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La satisfacción del cliente es uno de los propósitos de la Administración Municipal como se manifiesta en su Visión, Misión y Política de Calidad; por lo que la empresa adopta los procesos necesarios para cumplir con las necesidades y expectativas del cliente externo e interno, a través de los siguientes documentos:

- Procedimiento para evaluar la satisfacción del usuario con respecto al servicio (PRGM-006).
- Procedimiento para la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del usuario (PRGM-007).

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 12 de 24 |

- Procedimiento para el estudio de percepción y satisfacción del cliente interno (PRTH-001).
- Procedimiento para el trámite de reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente interno (PRGM-008).

4.6.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

El Alcalde y su grupo de trabajo revisan la política de calidad, y antes de aprobarla, se aseguran que sea pertinente con los objetivos de la Administración Municipal y proporcione un marco de referencia para revisar los objetivos de la calidad. La siguiente es la política de calidad adoptada por el Municipio de Sonsón:

“La Administración Municipal de Sonsón, consciente de su compromiso con la comunidad, orienta su labor a la prestación de servicios con calidad, a través de un proceso de mejoramiento continuo de sus áreas, brindando los recursos humanos, tecnológicos, logísticos y financieros, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, en aras de un servicio ético, humano, personalizado y transparente”.

4.6.4. PLANIFICACIÓN

4.6.4.1. Objetivos de la calidad

Los siguientes son los objetivos de la calidad definidos por el Municipio a partir de los lineamientos de la política de calidad antes definida.

- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria.
- Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y su funcionamiento.
- Propender por el desarrollo continuo del talento humano.
- Mejorar continuamente los procesos cumpliendo con los estándares de calidad.
- Contar con el recurso humano competente, la logística y la tecnología necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.
- Adoptar medidas que optimicen los recursos humanos, físicos y financieros para la prestación oportuna de los servicios.

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 13 de 24 |

- Aplicar procesos adecuados de Planificación, Control y Seguimiento que permitan un equilibrio en el Desarrollo Territorial y Ambiental.

4.6.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

En el Plan de Desarrollo Institucional 2008-2011, define los objetivos, estrategias y metas de la Administración, los indicadores de cumplimiento, entre otros. Dentro de las estrategias definidas está implementar el Sistema de Gestión de Calidad e implementar el Modelo Estándar de Control Interno, estructuradas bajo dos objetivos claves que son implementar dos procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad y garantizar la eficiente implementación del modelo estándar de control interno para la entidad territorial, respectivamente.

En caso de presentarse algún cambio con respecto a las necesidades de los clientes, requisitos legales y reglamentarios u otro requisito identificado que conlleve a la modificación de algún procedimiento, manual, etc., el responsable de llevarlo a cabo debe justificar por escrito en el formato de Solicitud de creación o modificación de documentos (FRGM-002), la necesidad de actualizar el documento y lo entrega a la Auxiliar del Sistema de Gestión de la Calidad, para que esta identifique si es conveniente realizar el cambio y actualice el documento si lo considera pertinente, garantizando la estandarización y control de los mismos.

4.6.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

4.6.5.1. Responsabilidad y autoridad

La responsabilidad de los funcionarios está definida en el manual de funciones de la Administración y en cada una de las actividades de los procedimientos documentados. Así mismo, las funciones se comunican a los funcionarios en el entrenamiento y a medida que se van socializando los procedimientos.

La autoridad del Sistema de Gestión de la Calidad está definida en el siguiente organigrama:

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 14 de 24 |

Figura 2: Organigrama SGC



4.6.5.2. Representante de la Dirección

El Alcalde designa al Tesorero Municipal para administrar el Sistema de Gestión de la Calidad, haciéndolo responsable de:

El Alcalde designa al Tesorero Municipal para administrar el Sistema de Gestión de la Calidad, haciéndolo responsable de:

- a) Diseñar, implementar y ajustar el subsistema de evaluación, seguimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad.
- b) Diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la Alta Dirección, de los ciudadanos y de los organismos de

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 15 de 24 |

control de la aplicación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad.

- c) Publicar en cualquier medio de divulgación, los resultados de los informes a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios.
- d) Verificar y exigir que el sistema permita:
- Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios.
 - Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas.
 - Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas.
 - Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema.
 - Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre Control Interno y Gestión de la Calidad.

4.6.5.3. Comunicación Interna

Para que el Sistema de Gestión de la Calidad funcione de manera eficiente y garantice el compromiso de los funcionarios en el logro de los objetivos, la Administración ha establecido los siguientes medios de comunicación:

| MEDIO | QUE COMUNICA | RESPONSABLE |
|------------------------------|--|-----------------------|
| Boletín SONSON DIVERSO | NOTICIAS, CULTURA EDUCACION INFRAESTRUCTURA, TRANSITO, SALUD, DEPORTE. | Comunicador Social |

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 16 de 24 |

| MEDIO | QUE COMUNICA | RESPONSABLE |
|---|---|---|
| Programa TV SONSON DIVERSO | TEMAS DE GESTIO OPOTUNIDADES PARA LA COMUNIDAD, OBRAS, AVANCE, PROYECTOS, INFORMACION DE LA GESTION PUBLICA | Comunicador Social |
| Página Web | www.sonsón-antioquia.gov.co | Comunicador Social |
| Red Social | FACEBOOK, TWITTER, YOUTUBE, | Comunicador Social |
| Correo electrónico | alcaldia@sonsón-antioquia.gov.co | Todos los clientes internos |
| Manual virtual de procesos y procedimientos | Procesos y procedimientos adoptados por la administración municipal | Auxiliar del SGC Comunicador Social |
| Consejo de Gobierno | Decisiones e iniciativas relacionadas con el S.G.C | Secretarios de Despacho |

4.6.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Alcalde Municipal revisa los procesos, procedimientos, manuales, planes, programas, campañas, políticas y demás documentos para realizar mejoras que contribuyan al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad antes de aprobarlos con su firma.

El Sistema de Gestión de la Calidad debe ser revisado por la Alta Dirección teniendo en cuenta los informes de auditorias, índices de satisfacción del cliente, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, desempeño de los procesos, estado de las acciones preventivas y correctivas, seguimiento de los indicadores y plan estratégico, con el fin de identificar las causas que impiden el logro de los objetivos e implementar cambios y disponer de recursos que permitan mejorar y mantener el SGC.

4.7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.7.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

Con base en el presupuesto, la empresa proporciona anualmente los recursos necesarios para mantener y mejorar del Sistema de Gestión de la

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 17 de 24 |

Calidad, a través de asignaciones presupuestales dadas a cada uno de los siguientes ítems:

- Alquiler y mantenimiento de equipos.
- Capacitación del talento humano.
- Compra de materiales e insumos para operar.
- Contratación de servicios con terceros.

4.7.2. TALENTO HUMANO

Para garantizar personal competente en la prestación de los servicios, se tienen definidos procedimientos de vinculación de personal (PRTH-002), capacitación al recurso humano (PRTH-003), inducción, entrenamiento y reinducción del personal (PRTH-001), con el fin de garantizar que el personal tenga la educación, formación, habilidades y experiencias requeridas para el cargo de acuerdo al manual de funciones definido por la Administración.

Anualmente, se elabora un plan de capacitaciones para ejecutar durante el año con el fin de proporcionar formación y concientizar al personal de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye al logro de objetivos de calidad.

Como soporte de la educación, formación, habilidades y experiencia, se anexan los registros soporte en la hoja de vida de cada funcionario. Las capacitaciones realizadas por el Municipio de Sonsón, se soportan con la lista de asistencia a los eventos programados.

4.7.3. INFRAESTRUCTURA

La Administración Municipal cuenta con la infraestructura necesaria para prestar los servicios que ofrece, tales como edificios, espacios de trabajo, equipos para realizar los procesos y servicios de apoyo tales como transporte, mensajería y servicios públicos.

Para garantizar el mantenimiento de la infraestructura, la Administración Municipal cuenta con los procedimientos de mantenimiento correctivo a la infraestructura municipal mantenimiento correctivo al Sistema de Información,

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 18 de 24 |

mantenimiento preventivo al Sistema de Información, mantenimiento al parque automotor.

4.7.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Para contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo, la Administración Municipal cuenta con:

- Manual de Salud Ocupacional
- Comité Paritario de Salud Ocupacional.

Adicionalmente se realizará un estudio por parte de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) para detectar necesidades, entre ellas, las relacionadas con éste tema, las cuales serán intervenidos por parte de la Administración Municipal.

4.8. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO

4.8.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO

La planificación del servicio se realiza con un enfoque basado en procesos en el que se evidencian los macroprocesos, procesos y procedimientos, se describe la interacción de los procesos y las actividades necesarias para prestar el servicio; además se documentan los manuales, programas, planes y campañas que tiene la Administración.

4.8.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

4.8.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

Se tienen determinados los requisitos especificados por el cliente a través de la cadena cliente – proveedor FRGM-008 aplicada por proceso y los requisitos relacionados con el producto a través de las contrataciones que se realizan, para lo cual se cuenta con el

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 19 de 24 |

4.8.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

Al momento de la recepción de los bienes e insumos, se verifica que éstos cumplan con los requisitos relacionados en el contrato o pedido, para lo cual se tiene el Adicionalmente se cuenta con el manual para la recepción, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de alimentos y el manual para el almacenamiento, manipulación y control en el manejo de materiales.

Para verificar el cumplimiento de los requisitos de los servicios contratados por la empresa, se asignan interventores para cada uno de los contratos, al igual que para los bienes e insumos adquiridos por la empresa, los cuales verifican la ejecución de éstos de acuerdo al Manual de supervisión contractual (Versión anterior MECI)

4.8.2.3. Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes relativa a la información sobre los servicios y contratos, se hace a través de los siguientes medios:

- Página Web
- Correo electrónico
- Atención personal
- Mecanismos de participación ciudadana

La Administración recibe la percepción del usuario a través de encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias.

4.8.3. DISEÑO Y DESARROLLO

La Administración Municipal planifica y controla la prestación de sus servicios mediante la documentación de los procesos y procedimientos, con enfoque del ciclo PHVA, (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) definiendo cada uno de los responsables de ejecutar las tareas establecidas.

Para determinar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto o servicio, la Alcaldía documentó sus procesos identificando cada uno de los procedimientos bajo el Ciclo PHVA, en los cuales se definen las entradas y proveedores para ejecutar cada uno de ellos. Adicionalmente se describieron los requisitos de los clientes, legales y organizacionales.

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 20 de 24 |

En los procedimientos documentados por la Administración se incluyen puntos de control y diligenciamiento de registros, que permite medir la trazabilidad de los mismos y verificar que el servicio o producto sea aceptable para su uso antes de la entrega al usuario. Además se cuenta con el Procedimiento para el control del producto o servicio no conforme (PRGM-004) en caso de presentarse una No Conformidad en el servicio o producto entregado.

4.8.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

La empresa se asegura de que el producto adquirido cumpla los requisitos de compra especificados en el contrato de acuerdo con el numeral 7.2.2.

Los proveedores de bienes e insumos, se seleccionan a través dejando registro de dicha evaluación.

4.8.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.8.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

Los servicios que presta la Administración cuentan con procesos documentados que especifican criterios de control y materiales necesarios para la ejecución de los mismos. Los funcionarios de cada servicio son responsables de ejecutar las actividades que se describen en cada uno de los procedimientos conforme a lo establecido en los mismos. El control de los procesos está a cargo de los Secretarios de Despacho y Jefes de Dependencia.

La Oficina de Control Interno, hace control a los procesos mediante las auditorías internas que realiza de acuerdo al plan de auditorías anual.

4.8.5.2. Validación de los procesos de producción y prestación del servicio

Los servicios que ofrece el Municipio de Sonsón son prestados por recurso humano idóneo, el cual es seleccionado teniendo en cuenta el procedimiento para para la vinculación del personal (PRTH-002).

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 21 de 24 |

Cada uno de los procesos se documentan con el personal del servicio, son revisados por el Representante de la Dirección y aprobados por el Alcalde Municipal mediante firma como criterio y registro de revisión y aprobación.

4.8.5.3. Identificación y trazabilidad

La Administración Municipal realiza trazabilidad a los servicios y productos a través de los registros y documentos generados en cada una de las actividades desarrolladas, teniendo en cuenta los procedimientos adoptados.

4.8.5.4. Propiedad del cliente

La Administración identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente, teniendo en cuenta todos los procedimientos adoptados en la Institución. Adicionalmente el Municipio dispone del procedimiento para el manejo de la propiedad del cliente (PRGM-009) y el instructivo para la custodia de las pertenencias del cliente externo (PRGM-003).

4.8.5.5. Preservación del producto y/o servicio

Para preservar los bienes e insumos durante el proceso interno antes de entregarlo a los usuarios, se tiene el manual para la recepción, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de alimentos y el manual para el almacenamiento, manipulación y control en el manejo de materiales.

4.8.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

Para que los equipos de medición utilizados en el Municipio operen eficientemente y proporcionen resultados confiables, se asegura que se calibren con un patrón de medición certificado. Para ello la institución cuenta con los procedimientos de mantenimiento correctivo a la infraestructura municipal y mantenimiento preventivo a la infraestructura municipal, los cuales incluyen la reparación respectiva de éste tipo de equipos y dispositivos.

4.9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 22 de 24 |

4.9.1. GENERALIDADES

El municipio de Sonsón lleva a cabo el proceso de medición, análisis y mejora como parte del macroproceso de evaluación, conformado por los procesos de Control Interno y Gestión de la Mejora, los cuales describen los procedimientos de auditoría y los relacionados con la percepción del cliente a fin de identificar las causas que impiden el logro de los objetivos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.9.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

4.9.2.1. Satisfacción del cliente

Como medida del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la Administración debe realizar seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de encuestas de satisfacción aplicadas en cada una de las áreas y dependencias, y las reclamaciones y sugerencias presentadas por los clientes, las cuales son consolidadas, tabuladas y analizadas por el responsable de Control Interno y Secretarios de Despacho.

Es responsabilidad de cada uno de los Secretarios de Despacho, elaborar y ejecutar el plan de mejoramiento para cumplir con los requisitos del cliente.

4.9.2.2. Auditoría interna

El Municipio de Sonsón llevará a cabo auditorías internas de acuerdo al plan de auditorías para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas y si se implementa y mantiene de manera eficaz.

Para realizar estas auditorías se tienen en cuenta el procedimiento para auditorías internas (PRCI-001)

Los Secretarios de Despachos y Jefes de Dependencia, son los responsables de asegurar que se toman acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas sin demora injustificada.

4.9.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

Se realizará seguimiento a los procesos a través de las auditorías internas y se medirán a través de los indicadores definidos en el Tablero de Indicadores

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 23 de 24 |

de cada uno de ellos. Cuando no se alcancen los resultados esperados, se llevarán a cabo las correcciones y acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.

4.9.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Administración identifica los criterios de no conformidad a través de las auditorías y con base en el procedimiento Control del producto no conforme (PRGM-004).

Los Secretarios de Despachos y Jefes de Dependencia, deberán tomar las acciones correctivas para eliminar la causa de las no conformidades detectadas y registrar tanto las no conformidades como las acciones tomadas en el formato Control del producto o servicio no conforme (PRGM-006) y el formato Plan de Mejoramiento (PRGM-004) complementario al Tablero de indicadores.

4.9.4. ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos en la Administración relacionados con la satisfacción del cliente, el producto no conforme y los resultados de las auditorías e indicadores, se deben recopilar y analizar para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para tomar decisiones que conlleven al mejoramiento continuo.

4.9.5. MEJORA

4.9.5.1. Mejora continua

Los procedimientos de auditoría, acciones preventivas, acciones correctivas, los procedimientos relacionados con la satisfacción del cliente, el tablero de indicadores y el plan de desarrollo institucional, evidencian la medición, el análisis y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para eliminar las causas de los problemas que impiden el logro de los objetivos, las áreas deben elaborar y ejecutar el plan de mejoramiento (PRGM-004) por cada uno de los procesos.

4.9.5.2. Acción correctiva

Para las no conformidades identificadas en las auditorías, en las sugerencias y reclamaciones presentadas por los clientes y en los resultados de los

| | | |
|---|--------------------------|---------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: MAGE-001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página: 24 de 24 |

indicadores de los procesos, se toman acciones para eliminar las causas de las mismas y evitar que vuelvan a ocurrir. Para tomar las acciones correctivas que ayuden al mejoramiento continuo, se tiene el procedimiento para la formulación, ejecución y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora (PRGM-002).

4.9.5.3. Acción preventiva

Para eliminar las causas de no conformidades potenciales identificadas en las reclamaciones de los clientes o cualquier otra fuente y prevenir su ocurrencia, la Administración determina e implementa acciones preventivas, para lo que se tiene el procedimiento para la formulación, ejecución y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora (PRGM-002). Adicionalmente se cuenta con un Mapa de Riesgos por cada proceso, en los cuales se definen las acciones preventivas, detectivas y correctivas para cada uno de los riesgos a los que está expuesto la Administración Municipal.

5. DEFINICIONES

No aplica.

6. CAMBIOS

No aplica.

7. ANEXOS

No aplica.