



Alcaldía Municipio de Sopó

MANUAL DE CALIDAD

Modificado Por:

José Joaquín González Soto
Coordinador de Calidad

Aprobado Por:

Javier Eduardo Jiménez Forero
Representante Alta Dirección



Contenido

1. Objetivo Del Manual	5
2. Campo De Aplicación Del Manual.....	5
3. Control Del Manual De Calidad.....	5
4. Contexto De La Organización	6
4.1 Conocimiento De La Organización Y De Su Contexto	6
Presentación De La Entidad.....	6
4.1.1 Otros Aspectos Generales Del Contexto Interno	7
4.2 Comprensión De Las Necesidades Y Expectativas De Las Partes Interesadas.....	7
4.2 Alcance Del Sistema De Gestión De Calidad.....	11
4.3.1 Aplicabilidad	12
4.4 Sistema De Gestión De Calidad De La Alcaldía Municipal De Sopó Y Sus Procesos	12
4.4.1 Procesos Estratégicos:.....	13
4.4.2 Procesos Misionales:	13
4.4.3 Procesos De Apoyo Institucional:.....	13
4.4.4 Proceso De Seguimiento, Control, Análisis Y Mejora:.....	14
5. Liderazgo	15
5.1 Liderazgo Y Compromiso	15
5.1.1 Generalidades:.....	15
5.1.2 Enfoque Al Cliente.....	16
5.2 Política.....	16
5.2.1 Establecimiento De La Política De Calidad	16
5.2.2 Comunicación De La Política De La Calidad.....	16
5.3 Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Organización	17
6. Planificación	17



6.1 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades	17
6.2 Objetivos De La Calidad Y Planificación Para Lograrlos	18
Objetivos De La Calidad.....	18
Planificación Para Lograrlos.....	18
6.3 Planificación De Los Cambios.....	18
7.1 Recursos	19
7.1.1 Generalidades.....	19
7.1.2 Personas.....	19
7.1.3 Infraestructura	19
7.1.4 Ambiente De Trabajo	20
7.1.5 Recursos De Seguimiento Y Medición.....	20
7.1.6 Conocimientos De La Organización	20
7.2 Competencia	20
7.3 Toma De Conciencia.....	21
7.4 Comunicación.....	22
7.5 Información Documentada	22
7.5.1 Generalidades.....	22
7.5.2 Creación Y Actualización	23
7.5.3 Control De La Información Documentada	23
8. Operación.....	24
8.1 Planificación Y Control Operacional	24
8.2 Procesos Relacionados Con El Cliente.....	24
8.2.1 Comunicación con el Cliente.....	24
8.2.2 Determinación De Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios	24
8.2.3 Revisión De Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios.....	25
8.2.4 Cambios En Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios	25
8.3 Diseño Y Desarrollo De Los Productos Y Servicios	25
8.4 Control De Los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente	26
8.5 Producción Y Provisión Del Servicio	26
8.5.1 Control De La Producción Y Provisión Del Servicio	26
8.5.2 Identificación Y Trazabilidad	26
8.5.3 Propiedad Perteneciente A Los Clientes O Proveedores Externos.....	28
8.5.4 Preservación	28
8.5.5 Actividades Posteriores A La Entrega.....	28
8.5.6 Control De Los Cambios	29



8.6 Liberación De Los Productos Y Servicios.....	29
8.7 Control De Las Salidas No Conformes.....	29
9. Evaluación Del Desempeño.....	30
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación.....	30
9.1.1 Generalidades.....	30
9.1.2 Satisfacción Del Cliente.....	30
9.1.3 Análisis Y Evaluación.....	30
9.2 Auditoría Interna.....	31
9.3 Revisión Por La Dirección.....	31
9.3.1 Generalidades.....	31
9.3.2 Entradas Para La Revisión Por La Dirección.....	31
9.3.3 Salidas De La Revisión Por La Dirección.....	31
10. Mejora.....	32
10.1 Generalidades.....	32
10.2 No Conformidad Y Acción Correctiva.....	32
10.3 Mejora Continua.....	32
ANEXO 1.....	33
Misión.....	33
ANEXO 2.....	34
Visión.....	34
ANEXO 3.....	35
POLITICA DE CALIDAD.....	35
ANEXO 4.....	36
OBJETIVOS DE CALIDAD.....	36
ANEXO 5.....	37
MAPA DE PROCESO.....	37
ANEXO 6.....	37
ORGANIGRAMA.....	38
ALCALDIA DE SOPÓ.....	38



1. Objetivo Del Manual

Este manual tiene como objeto describir el Sistema de Gestión de Calidad con que cuenta **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**, para demostrar su capacidad en la prestación de servicios, para el cumplimiento de los requisitos de sus clientes, los legales, los reglamentarios y de las demás partes interesadas, como también los de la norma ISO 9001:2015.

2. Campo De Aplicación Del Manual

Este Manual es la herramienta estratégica que ayuda a mejorar el desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible de **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**, es de uso permanente para todas las personas involucradas en el proceso operativo y a su vez es la guía que utiliza la alta dirección para sus revisiones periódicas. Además, este documento es el medio utilizado por **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ** para la divulgación de su Sistema de Gestión de Calidad hacia los servidores públicos, clientes y partes interesadas.

A través del Manual de Calidad se hace claridad sobre: la estructura organizacional, el Sistema de Gestión y se define la responsabilidad de los servidores públicos para con el Sistema Integrado de Gestión.

3. Control Del Manual De Calidad

El Manual de Calidad es parte fundamental de la información documentada del Sistema de Gestión de **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**. Está dividido en diez (10) secciones, cada una está debidamente identificada con el número de sección y nombre. Todas las modificaciones incorporadas en este Manual son identificadas en el Control de Cambios ubicado en la última página de este, y se ciñen a lo indicado en el Procedimiento Gestión Documental. Los anexos se controlan como documento con versión propia y pueden ser modificados sin interferir con el número de versión del Manual de Calidad.

Este Manual es un documento controlado, por lo que no debe ser reproducido sin el conocimiento del Comité interinstitucional de Planeación y Gestión a través del Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.

El Manual original se encuentra en el archivo de gestión de calidad de la Alcaldía Municipal de Sopó. Las copias de este documento deben ser solicitadas al Coordinador del Sistema de Gestión de



Calidad, quien determinará si se debe emitir como copia controlada o no controlada. Igualmente, autorizará la emisión de copias del Manual solicitadas por personal externo a la organización, clientes u otras partes interesadas, las cuales se manejarán siempre como copias no controladas.

En este Manual de Calidad se describe de forma general como se da respuesta a los requisitos aplicables en la Alcaldía Municipal de Sopó, de acuerdo con lo establecido en el modelo de Gestión ISO 9001 para la versión 2015.

4. Contexto De La Organización

4.1 Conocimiento De La Organización Y De Su Contexto

Presentación De La Entidad

ASPECTOS GENERALES

El municipio de Sopó fue fundado el 25 de mayo de 1653 por Fray Francisco Chacón. Su nombre en lengua chibcha significa `Piedra o Cerro Fuerte.

UBICACIÓN:

El municipio de Sopó pertenece al departamento de Cundinamarca y se encuentra ubicado a 39 km de la Capital de la República.

EXTENSIÓN:

111.5 km. Cuadrados.

ALTITUD Y CLIMA:

2.650 m.s.n.m; el casco urbano se ubica entre los 4° 54' 50" de latitud norte y a los 73° 57' 06" de longitud oeste, con una temperatura promedio de 14°C.

POBLACIÓN:

28.518 habitantes (población proyectada según el DANE con base en censo general de 2019).

LIMITES: El casco urbano se ubica entre los 4° 54' 50"; de latitud norte y a los 73° 57' de longitud oeste. Los pueblos vecinos al municipio son:

Al Oriente: con el Municipio de Guasca

Al Occidente: con los Municipios de Cajicá y Chía



Al Norte: con el Municipio de Tocancipa

Al Sur con el Municipio de la Calera

VEREDAS DEL MUNICIPIO:

El municipio cuenta con 17 veredas: HatoGrande, Aposentos, Pueblo Viejo, La Carolina, Centro Alto, Gratamira, Meusa, San Gabriel, Mercenario, Piedra Herrada, Agua Caliente, Comuneros, Violeta, Chuscal, Bellavista, El Mirador y La Diana

ECONOMIA:

La base económica está conformada especialmente por la agroindustria dedicada a la producción de derivados de lácteos, además algunas gamas industriales dedicadas a la producción de bienes para el sector de la construcción y la fabricación de fósforos, le sigue en su orden las actividades comerciales, de servicio y financieras.

4.1.1 Otros Aspectos Generales Del Contexto Interno

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ, cuenta en la actualidad con una planta de 113 empleados que ejercen funciones de servicio tanto al cliente interno como al externo.

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ, está ubicada en el parque principal del Municipio de Sopó Carrera 3 Número 2 - 45 cuenta con instalaciones propias.

La Administración siempre ha caracterizado por la búsqueda del mejoramiento de sus procesos para ofrecer los mejores servicios a la comunidad con calidad, enfocándose en el cumplimiento de las necesidades de su comunidad.

Así mismo, el disponer de un Sistema de Gestión de Calidad Certificado es un factor competitivo directo y un argumento de gran peso frente a la comunidad y a los Entes competentes.

Como parte de su direccionamiento estratégico, **La Alcaldía Municipal De Sopó**, ha definido una **Misión, Visión, política y Objetivos de Calidad** (Anexo 1, 2, 3 y 4).

4.2 Comprensión De Las Necesidades Y Expectativas De Las Partes Interesadas

Para identificar las partes interesadas asociadas con las actividades productos y servicios de **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**, se realizó una actividad con todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión con el apoyo de los Gestores de Mejoramiento (Equipo de trabajo conformado para apoyar las actividades de ajuste del SGC con representación de cada proceso), actividad que se



realizó mediante el diligenciamiento de la “Matriz de Interacción con las Partes Interesadas”, en la cual se han identificado las partes interesadas tanto internas como externas para cada uno de los procesos y actividades que desarrolla la administración, como también se han identificado para cada una de estas partes interesadas identificadas, sus necesidades y expectativas.

Para el diligenciamiento de la matriz de partes interesadas se tomó como punto de partida las actividades, planes, proyectos y programas definidos en el Plan de Desarrollo “**Sopó es Nuestro tiempo**”, ya que este se elaboró tomando como base las necesidades y expectativas de la ciudadanía, la industria y demás sectores de la población, identificadas por el señor alcalde desde su programa de gobierno y que se complementó en las mesas sectoriales de trabajo realizadas durante los primeros meses de la administración para la estructuración de dicho Plan de Desarrollo. Además de esta información, se han tenido en cuenta las demás actividades que se desarrollan en cada proceso y que no están contempladas en el plan de desarrollo, como por ejemplo la atención de PQRSF, la emisión de licencias de construcción y otras acciones que son parte del actuar cotidiano de la administración.

La información recopilada permite tener conocimiento claro del entorno interno y externo de la entidad que puede verse particularmente para cada proceso en las matrices de partes interesadas, como base para la estructuración del alcance y demás componentes del Sistema de Gestión de Calidad.

A manera de resumen priorizado de las matrices de Partes Interesadas podemos ver las siguientes partes interesadas y sus necesidades.

Grupos	Subgrupos / Partes Interesadas	Interno /Externo	Razón para su Inclusión	Requisitos	Necesidades Y Expectativas
Usuarios finales o beneficiarios	Clientes directos / Ciudadanía del Municipio de Sopó que paga por y/o recibe productos y servicios del gobierno Distrital.	Externo	Recibe productos y servicios del Gobierno Municipal para su uso. Realiza el Control social	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios de los productos y servicios suministrados	Calidad y oportunidad en la entrega de bienes y servicios
Órganos de Control	Concejo Municipal de Sopó	Externo	Ejerce el control político a la Administración Municipal, y promueve mediante Acuerdos	Cumplimiento de la normatividad legal y reglamentaria	Transparencia, información veraz, oportuna y actualizada. Que el gobierno local del Municipio



Grupos	Subgrupos / Partes Interesadas	Interno /Externo	Razón para su Inclusión	Requisitos	Necesidades Y Expectativas
			el desarrollo integral, sostenible y el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía del Municipio de Sopó en el cumplimiento de sus competencias y normas legales y administrativas.	en la presentación de la información para ejercer el control político y el desarrollo integral	de Sopó como mayor proveedor de bienes y servicios cumpla con los fines esenciales del Estado en el marco de sus competencias.
Órganos de Control	Contraloría / Departamental y Nacional	Externo	Organismos de Control que ejercen el Control fiscal posterior y selectivo	Cumplimiento de la normatividad legal y reglamentaria en la presentación de la información fiscal.	Manejo eficiente de los recursos públicos
Órgano de Certificación	ICONTEC	Externo	Auditorías para certificaciones ante ISO, asuntos de certificación	Cumplimiento de Requisitos Legales, reglamentarios, ISO 9001:2015	SGC Implementado y Certificado
Empleados u otros que trabajan en representación del Municipio de Sopó	Empleados y contratistas, líderes de procesos	Interno	Responsables directos de la realización de productos y/o prestación de servicios	Manual de requisitos funciones y competencias. Código de Ética. Ambiente de trabajo que fomente el crecimiento personal, el aprendizaje, la transferencia de conocimientos y trabajo en equipo.	Buen ambiente de trabajo. Estabilidad laboral. Reconocimiento y recompensa.



Grupos	Subgrupos / Partes Interesadas	Interno /Externo	Razón para su Inclusión	Requisitos	Necesidades Y Expectativas
Grupos Comunitarios	Veedurías Ciudadanas y Juntas de acción comunal	Externo	Hacen seguimiento al cumplimiento de obligaciones, compromisos, competencias y funciones del Municipio. Realizan Control social	Ejercer el control social en los términos establecidos en la ley	Comportamiento ético. Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios
Autoridades Legales y Reglamentarias	Gobierno / Organismo de regulación	Externo	Poderes públicos del Estado y las Administraciones locales que configuran el marco jurídico en que la Entidad, desarrolla sus actividades. Mantenimiento y cumplimiento de regulaciones legales.	Cumplimiento del marco jurídico legal, dentro de sus competencias.	Transparencia y cumplimiento de los fines esenciales del Estado en la prestación de servicios.
Proveedores Externos	Proveedores / Contratistas de bienes y servicios	Externo	Provee de materias primas, insumos y servicios necesarios.	Contratos celebrados. Evaluación para mejora de su desempeño.	Beneficios mutuos y continuidad
Alta Dirección	El alcalde	Interno	Tiene la responsabilidad de la administración del Municipio de Sopó. Toma decisiones.	Cumplimiento del Plan de Desarrollo 2020-2023. "Seguridad y Prosperidad"	Mayor rentabilidad social – transparencia
Medio Ambiente	Medio ambiente	Externo	Entorno físico y natural incluido el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna y los recursos no renovables. Sostenibilidad y	Cumplimiento del ordenamiento legal y reglamentario	Sostenibilidad y sustentabilidad para generaciones futuras



Grupos	Subgrupos / Partes Interesadas	Interno /Externo	Razón para su Inclusión	Requisitos	Necesidades Y Expectativas
			sustentabilidad para generaciones futuras.		
Aliados Estratégicos	Aliados del Municipio de Sopó	Externo	Complementariedad de un deseo genuino de las partes que contribuyen al crecimiento de la ciudad. Los aliados pueden contribuir con cualquier tipo de recurso, tal como se haya acordado y definido en la alianza o convenio.	Términos definidos en la alianza o convenio	Beneficios mutuos y continuidad
Medios de Comunicación	Televisión y radio, periódicos locales y nacionales	Externo	Son instrumentos utilizados para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual.	Tener información veraz y oportuna	Interactuar en tiempo real a través de redes sociales con medios de comunicación y comunidad

Para el seguimiento y revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, se ha establecido la actualización anual del contenido de estas matrices por parte de cada uno de los procesos, o se actualizará en el momento que se identifique algún evento que requiera su ajuste, hecho que será verificado en los ciclos de auditorías internas.

4.2 Alcance Del Sistema De Gestión De Calidad

Considerando los resultados de las Matrices de Interacción de las Partes Interesadas y teniendo en cuenta los componentes del Sistema de Gestión de calidad actual, los requisitos de los modelos de gestión de calidad ISO 9001, como también los componentes estratégicos definidos por la administración, se plantea como alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental el siguiente:

El Sistema de Gestión de Calidad incluye todas las actividades, procesos, productos y servicios que desarrolla **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ** relacionados con “La Gerencia proyectos de



inversión para infraestructura y bienestar social, diseño de proyectos y manejo de los recursos del Municipio”, que se realizan dentro de sus instalaciones y dependencias:

- Palacio Municipal
- Complejo la Trinidad:
 - ✓ Centro día
 - ✓ CAFP
 - ✓ CIC – Cultura
 - ✓ Estadio
 - ✓ Centro de Eventos
 - ✓ Coso.
- Coliseo Municipal
- Concha Acústica San Agustín
- Casa Bolívar
- Casa de la Cultura
- Instalaciones secretaria de Salud
- Casa de la Juventud.
- Unidad de Atención Integral.
- Punto vive digital.
- Sede Policarpa.

Este alcance del sistema de gestión de la calidad de la ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ se encuentra disponible en carteleras y documentos ubicados en las diferentes oficinas, en la Página WEB, y se mantiene como información documentada en este manual.

4.3.1 Aplicabilidad

Debido a la naturaleza de la operación de la ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ y a la diversidad de sus servicios, le son aplicables todos los numerales y requisitos de la norma ISO 9001:2015.

4.4 Sistema De Gestión De Calidad De La Alcaldía Municipal De Sopó Y Sus Procesos

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ ha establecido, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C), mejorando su eficacia continuamente. El sistema gira en torno a la Política de Calidad, objetivos de calidad, misión y visión los cuales reflejan el compromiso que tiene la Entidad hacia la satisfacción de sus clientes y partes interesadas.



Para **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**, el Sistema de Gestión de Calidad es el esquema de direccionamiento en el que interactúan internamente todos los procesos de la organización, para conseguir la satisfacción del cliente y de las partes interesadas, mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente, comunicación efectiva, el control de los procesos y el mejoramiento continuo.

En la estructura por procesos de **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**, se identifican los siguientes grupos:

4.4.1 Procesos Estratégicos:

Los Procesos Estratégicos, responsabilidad de alta dirección; brindan políticas y estrategias de la organización, proporcionan directrices y límites para el resto de la organización; están relacionados con el pensamiento estratégico de la organización.

Las secretarías:

1. Planeación Estratégica y seguimiento a la gestión
2. Gestión de la comunicación y fomento de la participación ciudadana

4.4.2 Procesos Misionales:

Son los procesos necesarios para la realización de los servicios o productos relacionados con la razón de ser de la Alcaldía, estas secretarías son las que están de cara a la comunidad, son los de la cadena de valor (básicos): relacionados con la generación de valor para el cliente y la misma organización

Las secretarías:

3. Gestión para el desarrollo y fortalecimiento del ámbito social, educativo, cultural, recreativo y deportivo
4. Gestión de Gobierno, Seguridad, y Convivencia Ciudadana
5. Gestión para ejercer el derecho a la salud
6. Gestión para el ordenamiento territorial, ambiente sano y desarrollo sostenible.
7. Gestión para consolidar la infraestructura municipal y garantizar el derecho a la vivienda digna y el acceso a los servicios públicos
8. Gestión para el Desarrollo y fortalecimiento económico productivo y competitivo del municipio.

4.4.3 Procesos De Apoyo Institucional:

Estos procesos contribuyen al funcionamiento de todos los procesos del Sistema de Gestión, suministrando los recursos necesarios para su desarrollo; ayudan a la realización de los procesos de la cadena de valor



9. Gestión para el Desarrollo Institucional
10. Gestión Financiera
11. Gestión de Contratación y Compras
12. Gestión Jurídica
13. Gestión Documental

4.4.4 Proceso De Seguimiento, Control, Análisis Y Mejora:

Procesos necesarios para el control y la mejora del sistema; permite a los directivos medir, comparar y corregir las actividades de la organización con la finalidad de cumplir con los objetivos marcados y desarrollar adecuadamente los planes establecidos

14. Procesos de seguimiento, control y análisis y mejora

La secuencia e interacción de estos procesos se puede ver gráficamente mediante el mapa de procesos de la entidad, es cual se encuentra en el Anexo 5 de este manual.

Cada uno de los procesos anteriormente relacionados ha sido caracterizado de tal manera que permita mostrar su objetivo, alcance, interacción con otros procesos del SGC responsables, recursos e indicadores para realizar su seguimiento, medición y análisis. (Ver las Caracterizaciones de los procesos)

Los Indicadores de gestión se monitorean y se les hace seguimiento periódicamente, para medir el desempeño de los procesos. Estas herramientas de gestión permiten evaluar en los procesos la eficacia, eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos y por consiguiente el cumplimiento de la política de calidad.

Para abordar los riesgos se cuenta con los mapas de riesgos de cada proceso, los cuales se actualizan anualmente y se hace seguimiento a su aplicación por parte de la Oficina de Control Interno.

Para el aprovechamiento de las oportunidades identificadas en las auditorías internas, en el análisis del entorno, en las identificadas en cada proceso y propuestas como oportunidades de mejora para la revisión por la dirección se definen los planes de mejora correspondientes.



5. Liderazgo

5.1 Liderazgo Y Compromiso

5.1.1 Generalidades:

Compromiso De La Dirección Con El Sistema De Gestión De Calidad

El Consejo de Gobierno a la cabeza del Sr Alcalde de **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**, comprometidos con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), buscando que este sea la herramienta que facilite el cumplimiento de su plataforma estratégica enmarcada en la Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Valores corporativos, enfocados en el cumplimiento del plan de desarrollo así como de todos sus compromisos contractuales, suministrando valor agregado a la comunidad Soposeña y a sus colaboradores a través del desempeño eficaz de su esquema de funcionamiento institucional.

La alta dirección de la ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ compuesta por los secretarios de despacho y los jefes de oficina, en cabeza del Sr. alcalde, manifiesta su compromiso con el Sistema de Gestión mediante el cumplimiento de las siguientes acciones:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Asegurándose de que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Promoviendo la mejora;
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.



Acciones que se pueden evidenciar en el cumplimiento de los diferentes numerales de la norma asociados.

5.1.2 Enfoque Al Cliente

Los líderes de proceso se aseguran de que los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables, se encuentren identificados en las caracterizaciones de los procesos.

Los Mapas de Riesgos y los Planes de Mejoramiento que surgen de las oportunidades de mejora identificados, se enfocan en la entrega de productos y servicios de la entidad cumpliendo con los requisitos de los clientes y buscando incrementar su satisfacción.

Como mecanismo de verificación del cumplimiento a este enfoque se analizan los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente de las cuales se habla en el numeral 9.1.2 de este manual.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento De La Política De Calidad

La Alta Dirección en cabeza del alcalde establece la política de Calidad de acuerdo con el propósito, el contexto, la plataforma estratégica de la Entidad y necesidades del cliente, definiendo también la misión y visión de **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ** (Anexos 1,2,3), en donde se establece el compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente.

5.2.2 Comunicación De La Política De La Calidad

Esta política se mantiene como información documentada en el anexo (3) de este manual, se divulga a todo el personal de **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**, mediante reunión general de empleados, entrega folletos a cada dependencia, los cuales fueron entregados a los líderes de cada proceso para ser distribuido al personal como también a las partes interesadas que los requieran. Adicional se encuentran folletos de estos en la recepción para ser entregados a las partes interesadas que los soliciten.

La Política se mantiene actualizada al tenerla como uno de los puntos a tratar en la Revisión por la Dirección, aunque será validada y actualizada si es necesario en el momento que se identifique el cambio en alguno de sus componentes.



5.3 Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Organización

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ, ha definido y documentado las responsabilidades y niveles de autoridad e interrelaciones necesarias para el funcionamiento del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, lo anterior con base en el Acuerdo 023 del 2013 “Por medio del cual se adopta la estructura de la Administración Municipal, se definen las funciones de sus dependencias, se crean y modifican unas unidades administrativas y se dictan otras disposiciones” (Ver anexo 6 Organigrama), el Decreto 129 de 2013 por medio del cual se establece el manual de funciones, requisitos y competencias específicas de los empleados de la planta de cargos de la alcaldía municipal de Sopó y los demás decretos modificatorios.

Los Líderes de cada proceso son los encargados de la planificación de sus procesos asegurando que están definidos los objetivos y que se dispone de los medios necesarios.

Al mismo tiempo el presente Manual y los documentos que lo complementan, definen de forma pormenorizada las acciones desarrolladas por LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ, para garantizar la gestión de la calidad de todos los trabajos que ejecuta, que siempre estarán documentados y registrados.

Los roles y las responsabilidades también se pueden encontrar en las caracterizaciones, los procedimientos e instructivos del SGC, ya que en ellos se referencian los responsables de cada actividad.

6. Planificación

6.1 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades

Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ ha considerado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para cumplir con los fines esenciales del Estado y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos, las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC logre sus resultados, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir impactos no deseados y lograr la mejora; también planificar las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.

Se estableció el procedimiento “**Guía Metodológica para la Gestión del Riesgo**”, el cual establece los lineamientos metodológicos para llevar a cabo la identificación y valoración de riesgos por procesos con el fin de generar los Mapas de Riesgos de la permite aplicar las acciones preventivas y de contingencia a que haya lugar dentro del sistema de gestión de calidad para anticiparse a los



problemas. La ejecución de este procedimiento es responsabilidad de Gestión del Mejoramiento el cual se encarga de administrar los resultados para ser tenidos en cuenta en la revisión por la Dirección

Las Oportunidades que se identifican en la Entidad por el comportamiento del entorno, el comportamiento de un proceso, el resultado de las auditorías, las identificadas en los procesos y reportadas para la revisión por la dirección, son documentadas y planificadas para su aprovechamiento mediante planes de acción incluidos en el formato de Planes de Mejoramiento.

6.2 Objetivos De La Calidad Y Planificación Para Lograrlos

Objetivos De La Calidad

La Alta Dirección, define los Objetivos conforme a lo estipulado en el procedimiento Gestión Estratégica se identifican las directrices de la política de Calidad, objetivos de cada una, indicadores de Gestión y se establece la Meta, periodicidad y responsable siendo divulgada. (Anexo 4)

El cumplimiento de los objetivos se mide a través de los Indicadores de Gestión de Calidad.

Planificación Para Lograrlos

La planificación para el logro de los Objetivos de Calidad se establece de acuerdo con los procedimientos: "Planeación Estratégica de Gestión de Calidad y MECI", "Elaboración y seguimiento de los Planes Operativos Anuales de Inversión", realizados para el desarrollo del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, los cuales son controlados mediante actas de cumplimiento y revisado por el Consejo de Calidad (hoy Comité Institucional de Planeación y Gestión) a través del coordinador del sistema de Gestión de Calidad y validado por la Alta Dirección

6.3 Planificación De Los Cambios

A través de la matriz de Cambios y oportunidades, versión 1 del 11 Sep-2018, se identificarán los posibles cambios, por el motivo que sea, que puedan aparecer y que afecten al Sistema de Calidad y se planificarán los pasos necesarios para asegurar la integridad del Sistema de Calidad en todo el proceso de cambio y adaptación.

La Alta Dirección establece la planificación del Sistema de Gestión de Calidad de la ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ teniendo en cuenta el propósito de los cambios, sus consecuencias, la disponibilidad de recursos para su implementación y la asignación o re asignación de responsabilidades y autoridades.



7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

El Alcalde determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.
- Identificar lo que se necesita de proveedores externos de acuerdo con la capacidad y las limitaciones de los recursos internos.

Para esto LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPO, cuenta con los procesos de Gestión Financiera, Desarrollo Institucional y Contratación, en los cuales se identifican y elaboran presupuestos de acuerdo con los requerimientos de los procesos de la entidad y los recursos disponibles.

7.1.2 Personas

Todo personal que labore en la organización debe ser competente teniendo en cuenta evaluación y calificación de desempeño. Esto se logra a través del procedimiento Selección y vinculación de personal Ingreso de Personal y el procedimiento Capacitación.

7.1.3 Infraestructura

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ cuenta con una infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio ubicada en las siguientes instalaciones: Alcaldía Municipal, Casa de la Cultura, Coliseo Deportivo, Casa de la Juventud, Centro Administrativo Casa de Bolívar, edificio Secretaría de Salud, en cuanto a recursos técnicos y tecnológicos en el área de sistemas de información reposa el inventario de los equipos de cómputo identificando el software asociado a ellos.

Adicionalmente se cuenta con vehículos para el desplazamiento de los funcionarios, el servicio de correspondencia y prestación de servicio a la comunidad. En el presupuesto se cuenta con recursos para el mantenimiento de los mismos.



7.1.4 Ambiente De Trabajo

El Consejo de Gobierno de **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ** determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del cliente y de los procesos, se hacen controles a través del COPASO siendo el Comité Paritario de Salud Ocupacional. Adicionalmente se cuenta con el proyecto de las CINCO ESES para su mejoramiento a través de un comité conformado por funcionarios de la Alcaldía.

En cumplimiento de lo establecido en el decreto 1072 de 2015 se está implementando el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SST, dentro del cual se están implementando los planes de prevención y promoción de salud ocupacional, el cual incluye los temas físicos y los Psicosociales necesarios para un ambiente de trabajo adecuado para la prestación de servicios en las condiciones esperadas por los clientes y las partes interesadas.

7.1.5 Recursos De Seguimiento Y Medición

A través del procedimiento Vigilancia y control de los surtidores de combustible y elementos de pesas y medidas del municipio de Sopó, se establecen los lineamientos para el control del seguimiento y medición necesarios para proporcionar la conformidad del producto con los requisitos determinados. Se cuenta con un inventario de equipos de medición y ensayo, cronograma de mantenimiento y calibración hojas de vida de los equipos marca, modelo, ubicación, cada cuanto hay que calibrarlos y fechas de mantenimiento.

7.1.6 Conocimientos De La Organización

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos mediante la documentación de los mismos con las Caracterizaciones, procedimientos, instructivos planes, programas, manuales y los formatos aplicables, documentos en los cuales está contenido el saber hacer institucional, además ha establecido como estrategias para el mantenimiento de esta información la documentación de las actividades críticas de sus procesos y la realización de actividades de divulgación de los documentos con los responsables de su aplicación cada vez que se presenten cambios en estos. Se desarrollan actividades de inducción y reinducción del personal, que se gestionan desde el proceso de Desarrollo Institucional, unidad de Talento Humano, y la entrega de puesto para quienes se retiran del cargo o son cambiados de este.

7.2 Competencia

El Alcalde, junto con el Secretario de Desarrollo Institucional de la ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ, determinan la competencia necesaria para el personal de cada uno de los procesos estas



competencias se documentan en el Decreto 129 de 2013, con sus modificatorios 162 de 2014, 081 de 2015, 059 de 2015, 001 de 2016, 011 de 2016, 040 de 2017 y demás decretos por medio de los cuales se ajusta y adopta el manual de requisitos, funciones y competencias específicas por niveles jerárquicos y empleos de la Administración Municipal de Sopó Nivel Central, igualmente a través del procedimiento capacitación se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad. En la Secretaría de Desarrollo Institucional sub reposan las carpetas de hojas de vida de los funcionarios con los siguientes apartes:

- ❖ Información Personal y Familiar
- ❖ Información Institucional
- ❖ Información Académica
- ❖ Información Disciplinaria y Judicial
- ❖ Evaluación del Desempeño
- ❖ Información Laboral

Se aplica desde el proceso de Desarrollo Institucional, unidad de Talento Humano la normatividad vigente con respecto a la administración de personal del Sector Público, a través del Plan de Acción Estratégico de Talento Humano (Plan Anual de Vacantes, Plan Institucional de Capacitación y Plan de Bienestar e Incentivos).

Cuenta así mismo con un Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales, en donde para cada cargo se encuentra definido el perfil requerido para dar respuesta a sus responsabilidades y autoridades. El Plan Institucional de Capacitación permite mejorar las destrezas, habilidades y competencias para el cumplimiento de las funciones.

7.3 Toma De Conciencia

La Alta Dirección es responsable de que todos los servidores públicos de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ mantengan una actitud positiva y un compromiso permanente con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, desde los procesos de Direccionamiento Estratégico y seguimiento a la Gestión y el de Desarrollo Institucional se desarrollan actividades de sensibilización para promover la toma de conciencia con respecto al cumplimiento de los objetivos de calidad y la contribución de cada funcionario al cumplimiento del Sistema de Gestión.



7.4 Comunicación

La organización considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad cuenta con una aplicación (SISNET), para las comunicaciones externas y las internas para la comunicación entre los procesos que forman parte del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Proceso Gestión Documental Procedimiento Comunicaciones. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los clientes externos e internos, pueden ser recibidos por cualquier medio y por cualquier persona y finalmente se centraliza la información en el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, quien les hace su respectivo trámite de acuerdo al procedimiento.

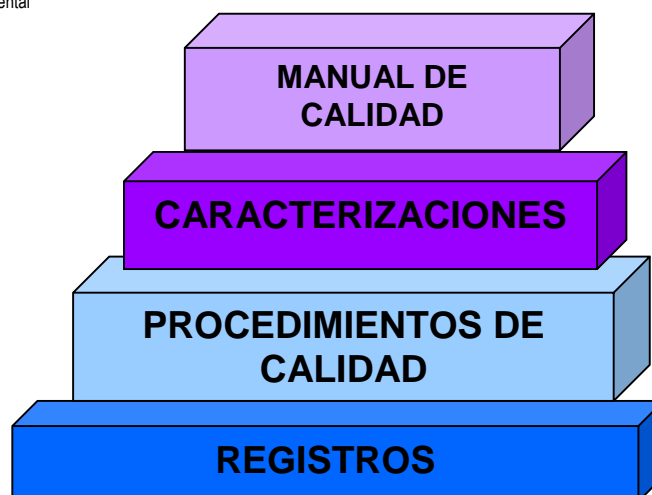
Como complemento a las herramientas de comunicación con que se cuenta LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ, ha establecido el formato de Matriz de comunicación, el cual es diligenciado y actualizado anualmente por cada proceso, el cual tiene las siguientes columnas: que comunicar; cuándo comunicar; a quién comunicar; cómo comunicar; quién comunica y que se espera de la comunicación.

7.5 Información Documentada

7.5.1 Generalidades

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ, posee un Sistema de Gestión de Calidad documentado y ha definido su Política de Calidad, Misión, Visión y Objetivos de Calidad (Ver anexos 1, 2, 3, 4 y 5). De igual forma, ha establecido los procedimientos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**, se encuentra estructurada de la siguiente manera (Figura 1):

Figura 1. Estructura Documental





La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ, se encuentra disponible en la web del Sistema de Gestión de Calidad en PDF, Word, y Excel y en la red de computadores.

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ Establece, mantiene el Manual de Calidad el cual incluye la descripción de la manera como el Sistema de Gestión de Calidad da respuesta a los requisitos de la norma en cada numeral.

7.5.2 Creación Y Actualización

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ ha establecido el procedimiento de Gestión Documental, para definir los controles necesarios para la elaboración, revisión, aprobación, actualización, modificación, divulgación, identificación y control de documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, determinando que las versiones pertinentes se encuentren disponibles para los usuarios, tanto en el caso de documentos nuevos como en la actualización de documentos existentes. Además, se garantiza que los documentos sean legibles y fácilmente identificables.

Se cuenta con el formato de Listado Maestro de documentos externos GC cd L-2, a través del cual se identifica los documentos de origen externos y el líder del proceso controla su distribución.

Adicionalmente se determinan las medidas de la organización para prevenir el uso no intencionado de los documentos obsoletos.

Para lo anterior se ha tomado en cuenta la ley 594 del 2000 por medio de la cual se dictan la ley general de archivo y se dictan otras disposiciones.

7.5.3 Control De La Información Documentada

De igual manera referencia el Procedimiento Gestión Documental, en el que se establece la forma en que se deben disponer, almacenar, identificar, clasificar, proteger, recuperar y mantener (tiempo de retención de registros), de tal manera que se pueda acceder a ellos oportunamente y de una manera organizada, asegurando su disponibilidad al ser legibles, identificables y recuperables.

Estas disposiciones son aplicables para todos los procesos identificados en la organización, sus procedimientos, instructivos y formatos relacionados. Los documentos del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD tanto los requeridos por la norma como los que la organización ha definido, se encuentran descritos en las caracterizaciones.



8. Operación

8.1 Planificación Y Control Operacional

La planificación de los procesos necesarios para la realización de los productos y / o la prestación de los servicios a cargo de la Alcaldía Municipal de Sopó, se realiza a través de sus caracterizaciones y procedimientos, además se cuenta con los formatos de Plan de Capacitación y/o Eventos, en infraestructura pública con el formato, Estudio de estándares y necesidades y en seguridad, tranquilidad y convivencia ciudadana en el formato identificación de la necesidad que responden a los requisitos del cliente y los otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

8.2 Procesos Relacionados Con El Cliente

8.2.1 Comunicación con el Cliente

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ consolida la información recaudada mediante encuestas sobre satisfacción del cliente para tener una comunicación eficaz con los clientes, información del producto, modificaciones y retroalimentación del cliente.

Igualmente, se cuenta con la página del municipio www.sopo-cundinamarca.gov.co y la plataforma del SECOP, en donde se publica la parte contractual a la comunidad, los resultados del diagnóstico del plan de desarrollo además datos sobre la ejecución y desarrollo de los programas y proyectos de mayor interés.

Anualmente se presentan informes de la gestión en cuanto a la ejecución del plan de desarrollo al Concejo Municipal ente representante de la comunidad.

Por medio del formato Manejo de Pqrsf se da trámite a las peticiones, derechos de petición, quejas, reclamos o sugerencias de los clientes.

8.2.2 Determinación De Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ determina los requisitos del cliente, los parámetros legales, requisitos implícitos y requisitos de la organización lo cual se deja en las caracterizaciones, y en los documentos del diagnóstico del plan de desarrollo.



8.2.3 Revisión De Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios

Si bien los requisitos del cliente (comunidad) se contemplan a partir del Plan de Desarrollo, también se cuenta con la base de datos para registro de las necesidades presentadas por documento, mail, teléfono y verbal en donde se plasman las necesidades requeridas por el cliente (comunidad) posterior a la elaboración del plan de desarrollo, y a través del cual se estudia la viabilidad de desarrollarlas o incorporarlas posteriormente.

También se cuenta con el procedimiento 1. Asesoría y conceptos jurídicos a través del cual se mantiene revisión permanente de los requisitos legales.

En el procedimiento del Proceso de Contratación y Compras y en el procedimiento Seguimiento de planes, programas y proyectos municipales, se establece una revisión permanente de los requisitos y se plantean las diferentes alternativas que existen para la detección y solución de las diferencias entre lo propuesto y lo contractual, así como lo resultante de la ejecución, comparada con la propuesta y el contrato.

8.2.4 Cambios En Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios

Cuando en el proceso de ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial se presentan cambios en la normativa que impactan alguno de los trámites que entrega La Alcaldía, se realiza la actualización de la documentación relacionada y se comunica a las partes interesadas, a través de la documentación del Sistema de Gestión o se socializa con los líderes de los procesos involucrados.

8.3 Diseño Y Desarrollo De Los Productos Y Servicios

Para dar cumplimiento a lo establecido en los numerales 8.3.1 a 8.3.6 de la ISO 9001:2015 la entidad ha definido las herramientas y los pasos necesarios en el numeral 7.1. del procedimiento ELABORACIÓN, REVISIÓN, SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DEL DISEÑO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE OBRA donde también se relacionan los formatos aplicables, al igual que en el diagrama de flujo.

Para las actividades de diseño de Política Pública se cuenta con el Formato aprobado por el Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se evidencia la aplicación de los componentes y requisitos del Diseño y Desarrollo.



8.4 Control De Los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente

Se realiza a través del proceso de Contratación descrito en su caracterización, además para el cumplimiento se firma a satisfacción el cumplimiento del informe.

Se cuenta con el procedimiento de contratación en donde se determina toda la información legal y de control.

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ, cuenta con los Procedimientos de Contratación, para el buen desarrollo de los productos y / o servicios que requiera adquirir la organización, y su correspondiente verificación.

8.5 Producción Y Provisión Del Servicio

8.5.1 Control De La Producción Y Provisión Del Servicio

Controles definidos en las caracterizaciones y procedimientos, reflejados en el mapa de riesgos.

La validación se realiza a través de los formatos establecido en el procedimiento Promoción, ejecución y seguimiento de los programas, planes, actividades educativas, culturales, de recreación y deporte, enfocados al aprovechamiento del tiempo libre y la educación formal y no formal. Si resulta negativa la validación se maneja a través de Plan de mejora.

8.5.2 Identificación Y Trazabilidad

La Alcaldía Municipal de Sopó a través de todas las herramientas necesarias para cada uno de los procesos define su identificación y base de trazabilidad.

8.5.2.1 Procesos de Direccionamiento Estratégico:

1. Planeación Estratégica y seguimiento a la gestión: Documento del Marco Fiscal de Mediano Plazo, Decreto o acuerdo municipal mediante el cual se aprueba el Plan de Desarrollo Municipal, Decreto o Acuerdo Municipal mediante el cual se aprueba Plan Básico de Ordenamiento Territorial, Política Pública para el adulto mayor, discapacidad e inclusión e inclusión del municipio de Sopó, Política Publica de Mujer y género, infancia, adolescencia y juventud, educación municipal, seguridad y convivencia, anticorrupción, empleo, plan de acción territorial para población víctima, instrumento de planificación del PBOT.
2. Gestión de la comunicación y fomento de la participación ciudadana: Actas de consejo de calidad, informes de la revisión por la dirección.



8.5.2.2 Procesos Misionales:

3. Gestión para el desarrollo y fortalecimiento del ámbito social, educativo, cultural, recreativo y deportivo: informes de análisis, seguimiento a los programas sociales de la alcaldía.
4. Gestión de Gobierno, Seguridad, y Convivencia Ciudadana: informes de análisis, seguimiento a los programas sociales de la alcaldía.
5. Gestión para ejercer el derecho a la salud: informes de análisis, seguimiento a los programas sociales de la alcaldía.
6. Gestión para el ordenamiento territorial, ambiente sano y desarrollo sostenible: Actas de visitas, carpeta de licencias otorgadas, de demarcaciones. Estas se encuentran registradas por número de radicación o solicitud.
7. Gestión para consolidar la infraestructura municipal y garantizar el derecho a la vivienda digna y el acceso a los servicios públicos. Presupuestos, estudios realizados, actas, informes de interventoría, planos aprobados, diseños. Informes de análisis, seguimiento a los programas sociales de la alcaldía.
8. Gestión para el Desarrollo y fortalecimiento económico productivo y competitivo del municipio: informes de análisis, seguimiento a los programas sociales de la alcaldía.

8.5.2.3 Procesos de Apoyo:

9. Gestión para el Desarrollo Institucional: Hojas de vida, informes, evaluaciones de desempeño. Cronograma de mantenimiento de infraestructura, Formato de copias actualizado, registros de capacitación, actas de entrega a Almacén, listado control de equipos, cronogramas, reportes de mantenimiento, listados de chequeo, control de soporte técnico, solicitudes, planes.
10. Gestión Financiera: actas de comité, informes, listados, copias de seguridad.
11. Gestión de Contratación y Compras: Carpetas por cada contratación, informes, actas, control de listas de chequeo, registro de proponentes,
12. Gestión Jurídica: Documento de concepto, Actas del Comité de Conciliación. Poder de la entidad para el apoderado. Acta de audiencia de conciliación en Procuraduría. Notificaciones. Demanda presentada o contestada. Solicitudes de pruebas. Presentación de recursos. Alegatos de conclusión.
13. Gestión Documental: Listados y seguimientos. Listado maestro de documentos, registros. Comunicaciones oficiales, fondo documental acumulado.

8.5.2.4 Proceso de seguimiento, control, análisis y mejora:

14. Seguimiento y evaluación a la Gestión: Plan de auditoría, informes de auditoría interna y externa. Administración del riesgo: Informes de seguimiento, matriz de riesgos actualizada. Gestión de acciones de mejora: Acciones correctivas implementadas, acciones preventivas y de contingencia implementadas.



8.5.3 Propiedad Perteneciente A Los Clientes O Proveedores Externos

A través del procedimiento de Gestión Documental se encuentran los lineamientos a seguir para el control del producto o servicio propiedad del cliente o de proveedores y no se entregará información sin previa autorización del dueño. Para su control se utilizará el formato Listado maestro de documentos externos.

8.5.4 Preservación

La Entidad realiza a través de contratación la elaboración de producto y prestación de servicios, momento en el que la Alcaldía Municipal de Sopó se convierte (contractualmente) en el proveedor. Aun así, la organización con el apoyo de los proveedores externos (oferentes de bienes y servicios), busca preservar los productos a través de contratos, de manera que en el momento de ser puestos a disposición de los usuarios se encuentren en condiciones máximas de uso acorde con las descripciones o especificaciones técnicas y económicas de cada proceso. A través de estos procedimientos se preserva todo el componente de la documentación para poder determinar en cualquier momento su estado y así poder realizar un seguimiento efectivo.

Los componentes que se tienen para dicho control:

- ✓ Control de correspondencia
- ✓ Tabla de retenciones
- ✓ Control de documentos y registros
- ✓ Procedimiento de archivo
- ✓ Recepción de productos comprados
- ✓ Manejo de almacén
- ✓ Y los demás que apliquen al mismo y que se encuentren documentados en el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Se revisa que todo esté en condiciones de acuerdo a lo contratado.

8.5.5 Actividades Posteriores A La Entrega

Las actividades posteriores a la entrega de los trámites y servicios se gestionan como PQRSF - Peticiones Quejas, Reclamos Sugerencias Felicitaciones, desde el proceso de Seguimiento y Evaluación a la Gestión.



8.5.6 Control De Los Cambios

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ revisa y controla los cambios para la prestación de sus servicios para garantizar la continuidad de los mismos. Los cambios son revisados y aprobados por el líder del proceso según corresponda.

Para evidenciar la planificación del cambio y el responsable del mismo, se cuenta con la matriz de Cambios y oportunidades

8.6 Liberación De Los Productos Y Servicios

Los productos y servicios de **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**, son verificados mediante mecanismos de seguimiento que permiten controlar si se cumplen los requisitos aplicables antes de su entrega. En los procedimientos e instructivos asociados a los procesos de formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos, ejecución de políticas, proyectos y reglamentación y seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial, están incluidas estas actividades, así como el responsable y la evidencia de la actividad correspondiente.

8.7 Control de las Salidas No Conformes

En las actas de entrega se establecen las características de la obra a recibir o productos, la cual debe cumplir con todos los parámetros establecidos.

En los eventos: aplica validación del proceso.

Trámites de documentos: Se reprocessa hasta que cumpla con todos los requisitos establecidos.

Los controles, responsabilidades y autoridades están definidos al interior de los procesos en especial en el de Contratación.

Para **LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ** se define como producto y /o servicio no conforme:

- Un servicio que no se preste como se planeó inicialmente de acuerdo al procedimiento establecido.
- Obra pública que no cumpla con las expectativas definidas para su ejecución.
- Un trámite que no esté de acuerdo con los parámetros legales y / o los procedimientos definidos por la organización.

Teniendo en cuenta la naturaleza de los productos y / o servicios que se suministran a los clientes en que pueden presentarse no conformidades por parte del cliente, éstos se manejan a través de procedimiento GC Pqrsf “Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones”.



Se cuenta con el procedimiento de Manejo del No Conforme, en el cual se describen las acciones a tomar para la identificación y manejo del No Conforme, que incluye el Plan de control y manejo del No conforme y el registro del No Conforme.

9. Evaluación Del Desempeño

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación

9.1.1 Generalidades

A través de cada proceso se planifica el seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para la conformidad del producto, teniendo en cuenta el seguimiento y/o el reporte de indicadores. Esta actividad se hace a través del cumplimiento de los indicadores de Gestión y los controles establecidos para cada proceso haciendo seguimiento a través de la revisión por la dirección determinando cronogramas de acciones de mejoramiento y a través del Reporte de Indicadores.

Para el seguimiento y la medición de los productos y / servicios: El primero, mediante el seguimiento, la revisión y seguimiento a los planes de acción estableciendo compromisos, a través de los cuales se mantiene control sobre el avance efectivo de cada uno de los proyectos a cargo de la organización, comparándolo siempre contra el programado permite conocer continuamente el estado actual del cumplimiento de las obligaciones de la entidad con el cliente. El segundo, mediante la identificación de los controles a aplicar en cada uno de los procesos los cuales se encuentran definidos en la caracterización de cada uno de ellos. El tercero, a través del mecanismo de medición de satisfacción del cliente.

9.1.2 Satisfacción Del Cliente

LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ consolida la información de las encuestas para medir la satisfacción del cliente, en el cual se definen parámetros para realizar seguimiento a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización y es controlado y monitoreado por el proceso de Gestión del Mejoramiento.

9.1.3 Análisis Y Evaluación

A través del proceso de Planeación Estratégica en el formato “Revisión por la Dirección” se establecen parámetros para determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de Gestión de Calidad y evaluar cómo se puede realizar mejora continua, para esto se tiene en cuenta los resultados de seguimiento y medición.



9.2 Auditoría Interna.

La Alcaldía Municipal de Sopó establece en junio de cada vigencia el programa anual de auditoría y determina el tipo de auditoría (de gestión o calidad), tomando en cuenta el estado, importancia, criticidad de los procesos, los resultados de auditorías previas, solicitudes específicas de la Alta Dirección, continuidad de la certificación y cambios significativos de los procesos, productos y/o servicios, entre otros.

Los resultados de estas auditorías activarán también el procedimiento “Acciones correctivas y de mejora”, las cuales son tenidas en cuenta en el momento de realizar el seguimiento de las acciones tomadas y los resultados son coordinados por Gestión del Mejoramiento y presentados para su análisis a la Alta Dirección como parte de la revisión, según lo establecido en el procedimiento “Gestión Estratégica”.

9.3 Revisión Por La Dirección

9.3.1 Generalidades

La Alta Dirección realiza revisión por medio de una metodología donde se revisa el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD mínimo una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas.

Se cuenta con el Formato PE F-3 Revisión por la Dirección.

9.3.2 Entradas Para La Revisión Por La Dirección

Se cuenta con un formato PE F-3 Revisión por la Dirección en el cual encontramos todos los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015 para el cumplimiento de la Revisión por la Dirección.

9.3.3 Salidas De La Revisión Por La Dirección

En los resultados de la Revisión por la dirección se encuentran las decisiones y acciones para la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y sus procesos, la mejora del producto para el cumplimiento de los requisitos del cliente y los recursos necesarios para el buen funcionamiento del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y sus procesos.



10. Mejora

10.1 Generalidades

Para la mejora continua se cuenta con la política de Calidad (Anexo 3), los objetivos de calidad (Anexo 4), los resultados de la auditoria "Auditoria Internas", indicadores GC ai F-8a, Las acciones correctivas y de mejora, la revisión por la Dirección.

10.2 No Conformidad Y Acción Correctiva

A través del procedimiento de Acciones correctivas y de mejora en donde se cuenta con el formato de Acciones de mejora, en donde se identifica el tipo de oportunidad de mejoramiento ya sea de cliente interno, externo, auditores. También se cuenta con el formato Acción Correctiva en donde se determina las acciones inmediatas a tomar y se define si requiere análisis de causas o no, para posteriormente elaborar dicho análisis a través del procedimiento de Acciones Correctivas y preventivas en donde se hace seguimiento estableciendo un cronograma.

10.3 Mejora Continua

El análisis de los resultados del Sistema de Gestión, la retroalimentación de los clientes y otras partes interesadas, los resultados del análisis de datos, y la salida de la revisión por la Dirección, son elementos aprovechados por LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad.



ANEXO 1

Misión.

Liderar la consolidación de escenarios de cambio hacia el desarrollo planificado y sostenible del municipio, teniendo como premisas la promoción y protección de los derechos individuales y colectivos, el respeto por el medio ambiente, la innovación, la productividad y la calidad de vida, a partir de una arquitectura colectiva de bienestar y una nueva gestión transparente, logrando un mejor territorio como Construcción Social.



ANEXO 2

Visión

Sopó será en el 2023 un territorio más ordenado, moderno y sostenible, implementando prospectivas que respondan a la conformación de un modelo sistémico, de garantía progresiva de derechos y construcción de futuro y desarrollo armónico e innovador.



ANEXO 3

POLITICA DE CALIDAD

El Municipio de Sopó se compromete con la seguridad ciudadana y la búsqueda de la prosperidad para sus habitantes, nuestros procesos están orientados hacia el mejoramiento continuo en términos de calidad y de desempeño ambiental, favoreciendo el incremento de la calidad de vida de la comunidad Soposeña y la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Nuestra gestión pública dirige la atención al ciudadano con un modelo de gestión por procesos, que fomenta el cumplimiento de los requisitos legales tanto ambientales como de calidad, mediante el auto control, la auto gestión, la autorregulación, el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y el diseño de una estructura Municipal acorde para alcanzar los resultados esperados en términos de eficacia y eficiencia, contribuyendo al logro de los fines esenciales del Estado.



ANEXO 4

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Satisfacer las necesidades, requisitos y expectativas de los usuarios y/o clientes de la Alcaldía Municipal de Sopó, a través de la adecuada y oportuna provisión de bienes y servicios.
2. Diseñar y ejecutar estrategias que permitan mejorar continuamente la del Sistema de Gestión de Calidad implementado por la Alcaldía Municipal.
3. Establecer y mantener canales de comunicación, atención y participación efectivos, facilitando a los usuarios el acceso a los bienes, servicios e información que brinda la Alcaldía Municipal.
4. Fortalecer las competencias laborales de los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios en la Alcaldía Municipal.



ANEXO 5

MAPA DE PROCESO

MAPA DE PROCESOS ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ





ANEXO 6

ORGANIGRAMA ALCALDIA DE SOPÓ

