 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

## Introducción


El Manual de Calidad de la Alcaldía de Copacabana es un documento fundamental que establece los principios, políticas y procedimientos que guían nuestra gestión de la calidad. Este manual refleja nuestro compromiso con la excelencia en el servicio público y nuestra dedicación a satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad que servimos.

Nuestra alcaldía reconoce la importancia de la calidad en todos los aspectos de nuestras operaciones y servicios. Por lo tanto, este manual describe los procesos clave, las responsabilidades del personal y los estándares de calidad que nos ayudan a cumplir con nuestra misión y visión institucionales.

Este documento no solo proporciona una descripción detallada de nuestro sistema de gestión de la calidad, sino que también sirve como una guía para todos los empleados de la alcaldía. Establece expectativas claras en cuanto a la calidad del trabajo, la atención al cliente y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.


La Alcaldía de Copacabana está comprometida con la mejora continua. Por lo tanto, este manual se revisa y actualiza regularmente para reflejar los cambios en nuestras operaciones, así como para incorporar las mejores prácticas y estándares de calidad emergentes.

A través de la implementación efectiva de este Manual de Calidad, reafirmamos nuestro compromiso de proporcionar servicios eficientes, transparentes y de alta calidad a todos los ciudadanos de Copacabana. Esta es una responsabilidad que tomamos con seriedad y que abordamos con dedicación y profesionalismo.


 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

## Tabla de Contenido

Introducción .....	1
1. Objeto y campo de aplicación .....	4
2. Referencias normativas: .....	5
2.1 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).....	5
2.2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) .....	6
2.3 Cambio Climático.....	6-7
3. Términos y definiciones: .....	7
4. Contexto de la Organización .....	7
4.1. Compresión de la Organización y de su contexto:.....	8
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: .....	8
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad .....	9
4.3.1 Alcance del sistema de gestión de la calidad .....	9
4.3.2 Alcance del sistema de control interno.....	9
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	10
5. Liderazgo.....	14
5.1. Liderazgo y compromiso: .....	14
5.2. Política .....	14
5.2.1 Política de Calidad .....	14
5.3. Roles responsabilidades y autoridades en la organización.....	14
6. Planificación .....	14
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades: .....	14
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos:.....	15
6.3. Planificación de los cambios:.....	20
7. Apoyo .....	20
7.1. Recursos .....	20
7.2. Competencia: .....	20

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

7.3. Toma de conciencia: .....	21
7.4. Comunicación .....	21
7.5. Información documentada: .....	21
8. Operación .....	21
8.1. Planificación y control operacional.....	21
8.2. Requisitos relacionados con los productos y servicios: .....	21
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....	22
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	22
8.5. Producción y provisión del servicio.....	22
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio .....	22
8.5.2. Identificación y trazabilidad .....	22
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	23
8.5.4. Preservación.....	23
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega .....	23
8.5.6. Control de los cambios.....	23
8.6. Liberación de los productos y servicios .....	23
8.7. Control de las salidas no conformes.....	23
9. Evaluación del desempeño .....	24
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	24
9.1.1. Generalidades .....	24
9.1.2. Satisfacción del cliente:.....	24
9.1.3. Análisis y evaluación.....	24
9.2. Auditoría Interna .....	24
9.3. Revisión por la dirección .....	24
10. Mejora.....	25
Bibliografía.....	26

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

## 1. Objeto y campo de aplicación:

El objeto del sistema de calidad en la Alcaldía de Copacabana, como en cualquier otra organización gubernamental o administrativa, sería asegurar la eficiencia, eficacia, transparencia y satisfacción del ciudadano en la prestación de los servicios públicos. Algunos de los aspectos específicos que podrían ser el objeto del sistema de calidad en una entidad municipal como la Alcaldía de Copacabana podrían incluir:


1. **Mejora de los servicios públicos:** Asegurar que los servicios públicos que ofrece la Alcaldía, como recolección de basura, mantenimiento de calles, suministro de agua, educación, salud, entre otros, se proporcionen de manera eficiente y eficaz.
2. **Cumplimiento normativo:** Garantizar que la Alcaldía cumpla con todas las normativas y regulaciones relevantes en cuanto a la prestación de servicios, gestión de recursos, transparencia y rendición de cuentas.
3. **Participación ciudadana:** Fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la evaluación de los servicios públicos, promoviendo así la rendición de cuentas y la transparencia.
4. **Optimización de recursos:** Utilizar de manera eficiente los recursos disponibles, tanto financieros como humanos y materiales, para garantizar la prestación continua y sostenible de los servicios públicos.
5. **Satisfacción del ciudadano:** Priorizar la satisfacción del ciudadano como indicador clave de éxito del sistema de calidad, asegurando que sus necesidades y expectativas sean atendidas de manera oportuna y efectiva.

En resumen, el objeto del sistema de calidad en la Alcaldía de Copacabana sería garantizar la prestación eficiente y efectiva de los servicios públicos, cumpliendo con las normativas aplicables y promoviendo la participación ciudadana y la satisfacción del ciudadano como principales objetivos.

El presente manual tiene por objeto describir la estructura y procesos del Sistema de Gestión de la calidad del Municipio de Copacabana (Antioquia). El Sistema de Gestión de la calidad está articulado con los siguientes sistemas:

- El Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO9001 en su versión vigente.
- El Sistema de Control Interno basado en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en su versión vigente.
- El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Decreto 1499 de 2017 en su versión vigente

El sistema de gestión de la calidad, el sistema de control interno y el modelo integrado de planeación y gestión requieren articularse en procura de la eficiencia administrativa y del mejoramiento de la gestión y el desempeño institucional. El elemento articulador de estos sistemas de gestión es el modelo de procesos del Municipio de Copacabana, que se compone del mapa de procesos y de la caracterización de cada uno de los procesos. No obstante, cada uno de los tres sistemas de gestión que se articulan tienen elementos y

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

requisitos específicos cuyo cumplimiento se debe garantizar por los responsables que han sido designados por la Alcaldía Municipal frente a cada Sistema.

## **2. Referencias normativas:**

### **2.1 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**

De acuerdo con el Artículo 311 de la Constitución Política, “Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes”. Este mandato constitucional ha sido desarrollado en la Ley 136 de 1994 “Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios” y la Ley 1551 de 2012 “Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios”.


Con el propósito de fortalecer la calidad de la prestación de los servicios a cargo de las entidades públicas, el Congreso de la República expidió la Ley 872 de 2003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", de cuya reglamentación se derivó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000 elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública. En desarrollo de dicha normativa y mediante el Decreto 133 del 10 de octubre de 2008 la Alcaldía Municipal de Copacabana conformó el Comité de Calidad de la Alta Dirección y se estableció el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio de Copacabana.

Mediante el Decreto 014 del 02 de febrero de 2024, la Alcaldía Municipal de Copacabana adoptó el Mapa de Procesos y los documentos internos generados de conformidad con la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.

El Municipio de Copacabana recibió el 21 de febrero de 2007 la certificación de su sistema de gestión de la calidad con base en la norma internacional ISO9001 y en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000 y la primera manteniéndose vigente a la fecha.

### **2.2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas con el fin de generar resultados que atiendan a los planes de desarrollo y que resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en los servicios. Este Modelo, en su versión actualizada está reglamentado por el decreto 1499 de 2015.

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

Con el fin de fortalecer los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado, el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 actualiza el MIPG y ordena la integración de los siguientes dos sistemas en un solo Sistema de Gestión:

El Sistema de Desarrollo Administrativo (Ley 489 de 1998): Que pretende servir como herramienta para fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

Así como propone la integración de estos dos sistemas en un nuevo Sistema de Gestión, ordena que ese nuevo Sistema de Gestión se encuentre articulado con:

El Sistema de Control Interno (Ley 87 de 1993): Que pretende procurar que las actividades de una entidad se ejecuten de acuerdo con el marco normativo.

En este orden de ideas, el artículo afirma que el Gobierno Nacional establecerá el modelo que desarrollará la integración y la articulación de los sistemas que hemos expuesto de modo que, el modelo determine de forma clara el campo de aplicación de cada sistema con criterios diferenciales en el territorio nacional. En este sentido, es muy importante tener en cuenta que, a pesar de que existe una clara relación entre cada uno de los sistemas, cada uno de ellos cuenta con una

naturaleza, finalidad y alcances propios, por lo que es evidente que sus campos de aplicación no son homogéneos. Para este fin se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG articula los actuales sistemas, planes, comités, métodos e instrumentos que orientan las prácticas o procesos de la gestión pública. El Modelo aspira a consolidarse como la herramienta del Gobierno Nacional para verificar que las organizaciones estén bien gestionadas, asignen sus recursos con responsabilidad, rindan cuentas de su trabajo y que sus funcionarios simbolizen los valores del servicio público colombiano.


### 2.3 CAMBIO CLIMATICO

Para abordar el cambio climático dentro del marco de la norma ISO 9001, que se enfoca en sistemas de gestión de calidad, puedes considerar lo siguiente:

**Compromiso de la dirección:** La alta dirección de la se compromete con la mitigación del cambio climático y la integración de prácticas sostenibles en todas las operaciones.

**Identificación de aspectos ambientales:** Realiza una evaluación exhaustiva de los aspectos ambientales de tus actividades, productos y servicios, y su impacto en el cambio climático.

**Planificación:** Este componente se desarrolla en el plan de desarrollo y en sus respectivos planes de acción específicos para abordar los aspectos identificados y mitigar los impactos ambientales.

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

**Recursos y capacitación:** Asigna recursos adecuados y proporciona capacitación al personal para que estén equipados para implementar las medidas de mitigación del cambio climático y mejorar la eficiencia energética.

**Monitoreo y medición:** Establece indicadores de desempeño ambiental, incluidos aquellos relacionados con el cambio climático realiza un seguimiento regular para evaluar el progreso hacia tus objetivos y metas ambientales.

**Revisión por la dirección:** Incluir dentro de la revisión pro la dirección la mitigación del cambio climático, y utiliza estos resultados para mejorar continuamente tus procesos y prácticas.

### 3. Términos y definiciones:

Salvo que expresamente se indique lo contrario, en el presente Manual y para el Sistema de Gestión de la Calidad aplican los términos y definiciones establecidas en los siguientes documentos:


- Norma Técnica Colombiana NTC ISO9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI2014 (República de Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública 2014)
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (Departamento Administrativo de la Función Pública 2019)

### 4. Contexto de la Organización:

La Administración Municipal de Copacabana ha definido la siguiente plataforma estratégica:

**MISION:** Promover un municipio inclusivo y próspero, donde cada habitante tenga acceso a servicios de salud y educación de calidad. Nos enfocaremos en fortalecer y potenciar el talento local, brindando oportunidades para el crecimiento personal y profesional de todos los ciudadanos. La integración social será un pilar fundamental, trabajando en la creación de espacios y programas que fomenten la participación y la convivencia entre la comunidad.

**VISION:** En el 2027, Copacabana se posicionará como un municipio ejemplar en desarrollo sostenible y equitativo, siendo un referente para otras localidades en el país. Nuestra visión es transformar cada rincón de nuestro territorio, revitalizando y embelleciendo nuestros espacios para crear un entorno más amigable y acogedor.

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

#### **4.1. Compresión de la Organización y de su contexto:**

Anualmente se efectúa una determinación del análisis del contexto interno y externo para el Sistema de Gestión de la Calidad mediante la participación de líderes y gestores de los procesos, esta información es consolidada por la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad. Acogiendolo dispuesta en la Guía Técnica Colombiana GTC ISO9002:2017, se utiliza la metodología DOFA en la que se identifican debilidades y fortalezas internas y amenazas y oportunidades externas.

#### **4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:**

La Administración Municipal determina como sus partes interesadas las siguientes:

1. Comunidad
2. Servidores Públicos
3. Contratistas
4. Proveedores
5. Otras entidades del estado
6. Sector Empresarial

La definición de cada una de estas partes interesadas y la determinación de los requisitos de las mismas está descrita en la “Guía de partes interesadas” DS-G-001.

#### **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión integral**

##### **4.3.1 Alcance del sistema de gestión de la calidad**

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la norma ISO9001 es el siguiente:

Administración de los asuntos municipales, prestación de servicios e inspección, vigilancia y control dentro del marco de las competencias constitucionales y legales en planeación, gobierno, educación y cultura, salud pública, movilidad, infraestructura, agricultura y medio ambiente, desarrollo y bienestar social.

Este alcance cubre la totalidad de los procesos y dependencias misionales de la entidad y ha sido determinado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- El análisis del contexto externo e interno: Para la Administración Municipal es sumamente importante que todos los procesos misionales hagan parte de su SGC porque de esta manera se busca asegurar el cumplimiento del plan de desarrollo.
- Los requisitos de las partes interesadas pertinentes: A través de este alcance se procura mejorar la prestación de los servicios requeridos por la comunidad y el sector empresarial y fortalecer las actividades de inspección, vigilancia y control.





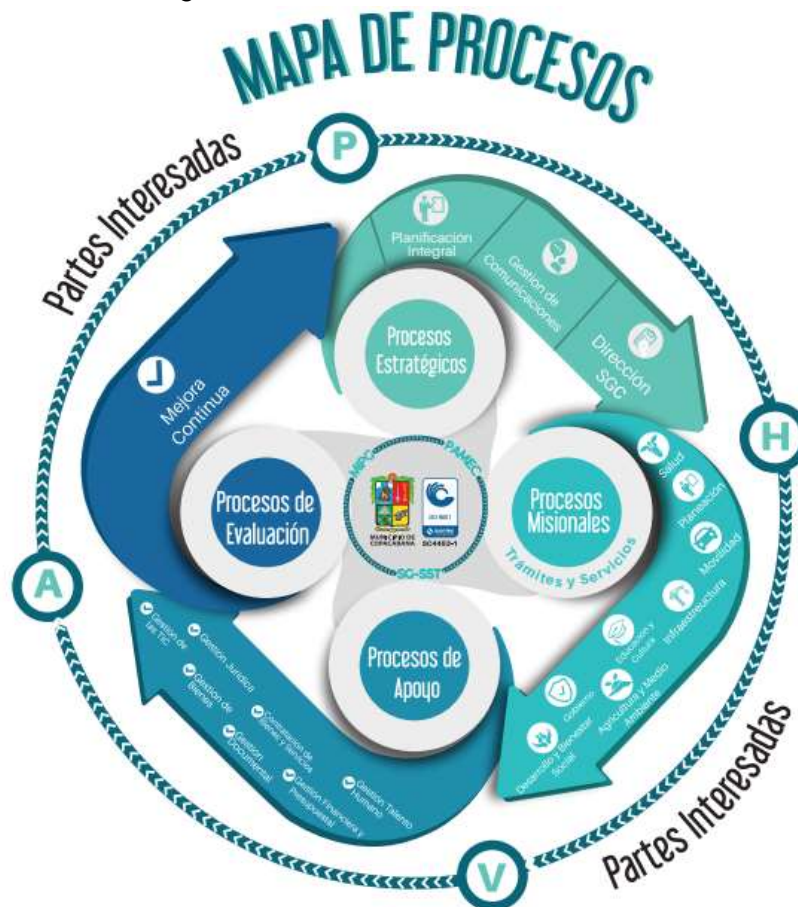
- Los productos y servicios de la organización: En este alcance están cubiertos todos los trámites y servicios y todas las actividades de inspección, vigilancia y control desarrolladas por la entidad.

### Alcance del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Según lo establece el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión este es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. En consecuencia, con lo anterior desde la aplicación de las dimensiones y políticas del MIPG, es conveniente que interactúen dentro de su alcance todas las dependencias y procesos de la organización.


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

Los procesos del sistema de gestión de la calidad están representados en el mapa de procesos que se ilustra en la Figura 2.



#### PROCESOS ESTRATEGICOS:

1. PLANIFICACION INTEGRAL –

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

- Formulación plan de desarrollo.
- Banco de programas y proyectos
- Elaboración, seguimiento y evaluación planes de acción

## **2. GESTIÓN DE COMUNICACIONES**

- Difusión y convocatoria
- Consejo de gobierno

## **3. DIRECCION SGC**

- Elaboración y control de documentos
- Gestión del cambio
- Procedimiento de revisión por la Dirección

### **PROCESOS MISIONALES:**

#### **1. TRÁMITES Y SERVICIOS EN SALUD:**

- Procedimiento afiliación a régimen subsidiado
- Procedimiento asistencia técnica a prestadores de servicios de salud
- Procedimiento certificación discapacidad
- Procedimiento Colombia mayor
- Procedimiento auditoria de aseguramiento
- Procedimiento de visita de auditoria PAMEC
- Procedimiento de visita de inspección y vigilancia centros de protección social
- Procedimiento familias en acción
- Procedimiento fondo local de salud
- Procedimiento inspección vigilancia y control de establecimientos abiertos o no al publico
- Procedimiento PAE
- Procedimiento PAMEC
- Procedimientos de visita de auditoria referencia y contrareferencia
- Procedimiento seguridad alimentaria

#### **2. TRÁMITES Y SERVICIOS EN GOBIERNO:**


- Autorización venteros ambulantes y estacionarios
- Procedimiento Único Abreviado de Inspección de Policía
- Procedimiento Administrativo Restablecimiento de Derechos
- Procedimiento para medidas de Protección Violencia Intrafamiliar

#### **3. TRÁMITES Y SERVICIOS EN MOVILIDAD:**

- Manual de trámites y servicios

#### **4. TRÁMITES Y SERVICIOS EN DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL:**

- Política publica
- Promoción del desarrollo Turístico

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

- Unidad municipal de emprendimiento
- Víctimas del conflicto armado

**5. TRÁMITES Y SERVICIOS EN AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE:**

- Asistencia técnica huertas escolares y familiares
- Control y vigilancia ambiental
- Procedimiento atención hogar de paso
- Implementación del PGIRS

**6. TRÁMITES Y SERVICIOS EN EDUCACION Y CULTURA:**

- Servicios de biblioteca
- Formación
- Extensión cultural y artística
- Gestión Educativa

**7. TRÁMITES Y SERVICIOS EN INFRAESTRUCUTRA:**

- Servicio de alumbrado publico
- Planificación, construcción, interventoría y coordinación de infraestructura publica
- Sostenimiento infraestructura publica
- Mantenimiento infraestructura física.

**8. TRÁMITES Y SERVICIOS EN PLANEACIÓN**

- Registro en el Sisben
- Solicitudes y aprobación de tramites
- Licencias urbanísticas


**PROCESOS DE APOYO**

**1. GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL:**

- Pagos
- Elaboración y administración presupuestal
- Facturación del impuesto de industria y comercio
- Cobro coactivo
- Facturación impuesto predial
- Recaudo
- Planeación financiera
- Elaboración del POAI
- Contabilidad
- Servicios de hacienda
- Servicios de catastro

**2. GESTION TALENTO HUMANO:**

- Entrega y recibo de cargo

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

- Inducción y reinducción
- Formación del talento humano
- Evaluación del talento humano
- Liquidación de nomina
- Selección de personal

### **3. GESTION DOCUMENTAL:**

- Gestión Documental
- PQRSD

### **4. GESTION DE BIENES:**

- Administración de bienes
- Mantenimiento al parque automotor
- Elaboración plan de compras
- Calibración de equipos de medición

### **5. GESTION D ELAS TIC:**

- Mantenimiento preventivo de equipos informáticos

### **6. GESTION JURIDICA:**

- Defensa y representación jurídica
- Orientación jurídica

### **7. CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS:**

- Elaboración de contratos
- Modificación de contratación
- Administración de seguros


### **PRCOESOS DE EVALUACION:**

#### **1. MEJORA CONTINUA:**

- Producto no conforme
- Acciones correctivas, preventivas
- Auditoría interna de calidad
- Medición y seguimiento

Para cada uno de estos procesos se elabora una caracterización, además se conserva copia en el equipo del responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, este proceso es posterior a su revisión y aprobación por parte de los líderes de procesos.

## **5. Liderazgo**

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

### **5.1. Liderazgo y compromiso:**

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad ejecutando las actividades que están descritas en el proceso Dirección del SGC.

### **5.2. Política:**

#### **5.2.1 Política de Calidad**

Para la Administración Municipal, la Política de Calidad está expresada en los siguientes términos:

La Administración Municipal de Copacabana en función del cumplimiento de su misión, está comprometida con el logro de las metas del Plan de Desarrollo, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables y el mejoramiento continuo, en busca de satisfacer las necesidades de las diferentes partes interesadas.

Esta Política tiene las siguientes características:

- a. Es apropiada al propósito y contexto de la organización y a su direccionamiento estratégico por cuanto expresa el compromiso de cumplir con la misión y lograr las metas del Plan de Desarrollo.
- b. Permite establecer los objetivos de calidad (ver numeral 6.2).
- c. Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables a la función del municipio y los requisitos de las partes interesadas
- d. Incluye un compromiso de mejora continua.

La Política de Calidad está disponible para consulta de las partes interesadas en la página web.

### **5.3. Roles responsabilidades y autoridades en la organización:**

La Administración Municipal ha elaborado e implementado el documento Responsabilidades y autoridades para el Sistema de Gestión de la Calidad, en el cual se encuentran descritos los diferentes roles que participan en el Sistema.

Estos roles son complementarios a las funciones establecidas para cada cargo en el Manual de funciones y competencias de la Administración Municipal de Copacabana.

## **6. Planificación:**

### **6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades:**

Se cuenta con la matriz de riesgo, identificados y valorados en cada uno de los procesos y las acciones de tratamiento definidas con respecto a los mismos.

En cuanto a las oportunidades, cuando en el ciclo de mejora continua por proceso se identifica una oportunidad de mejora el Gestor de Calidad se registra en la herramienta de su uso y conserva las evidencias.




### 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos:

La Administración Municipal asume como objetivos de calidad los siguientes:

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	METAS
La Administración Municipal de Copacabana en función del cumplimiento de su misión, está comprometida con el logro de las metas del Plan de Desarrollo	Procurar el cumplimiento del plan de desarrollo municipal, orientado al mejoramiento económico y social de los habitantes del municipio y la sostenibilidad ambiental del territorio.	Ejecución de proyectos del Plan de Desarrollo	≥ 70%
		Ejecución presupuestal del Plan de Desarrollo	≥ 85%
El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables	Asegurar la presentación oportuna y completa de todos los informes obligatorios que se deben rendir ante las autoridades competentes.	Informes obligatorios de ley	100%
Mejoramiento continuo	Promover la implementación efectiva de las acciones para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.	Índice de eficacia de acciones	≥ 80%
Satisfacer las necesidades de las diferentes partes interesadas.	Propender por la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas identificadas.	Atención oportuna de QRS	≥ 90%
		Evaluación satisfacción del usuario	≥ 85%
		Desempeño de la Administración Municipal	≥ 80%

Estos objetivos son coherentes con la política de la calidad, son medibles, tienen en cuenta los requisitos legales y de las partes interesadas aplicables, son pertinentes para la conformidad de los servicios y para el aumento de la satisfacción de los usuarios, son objeto de seguimiento periódico, se comunican internamente y a las partes interesadas externas y se revisan anualmente en el Informe de la Revisión por la Dirección.

El Plan para el logro de los objetivos de calidad determina qué se va a hacer para lograrlos; qué recursos se requieren; quién será el responsable por cada objetivo y los plazos.

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

### **6.3. Planificación de los cambios:**

Cuando la Administración determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección del SGC planifica dichos cambios. Esta planificación incluye: el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la articulación de los Sistema de Gestión, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Se debe aplicar el procedimiento y formato para la Gestión del cambio.

## **7. Apoyo.**

### **7.1. Recursos:**

En el Mapa de procesos la Administración Municipal ha establecido e implementado los siguientes procesos de apoyo que proporcionan los recursos necesarios para el desarrollo de todos los procesos de la organización: Gestión financiera y presupuestal, Contratación de bienes y servicios, Gestión Jurídica, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental, Gestión de Bienes y Gestión de las TIC.

### **7.2. Competencia:**

Dentro del proceso Gestión del Talento Humano se determinan las competencias necesarias para cada uno de los cargos, las cuales quedan formalizadas dentro del Manual de Funciones y Competencias de la Administración Municipal de Copacabana.

También dentro del proceso de Gestión del Talento Humano está establecido el procedimiento Formación del Talento Humano que describe la manera como se elabora e implementa el Plan institucional de capacitación.

Además, desde el proceso de Contracción de bienes y servicios se exigen un perfil específico según sea el caso de los servicios profesionales que se van a contratar.

### **7.3. Toma de conciencia:**


La Administración Municipal desarrolla actividades de comunicación y capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Calidad para promover la concienciación de los servidores públicos y contratistas.

### **7.4. Comunicación:**

Dentro de los procesos estratégicos la Administración Municipal ha establecido e implementado el Proceso de Gestión de Comunicaciones, que describe los mecanismos de comunicación hacia las partes interesadas externas.

### **7.5. Información documentada:**

Dentro del Proceso de Dirección del SGC se ha elaborado e implementado el procedimiento Elaboración y Control de documentos que describe la manera como se efectúa el control de la información documentada dentro del sistema. La información documentada del Sistema se encuentra disponible para consulta en la página web.

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

## 8. Operación:

### 8.1. Planificación y control operacional:

Dentro de cada uno de los procesos misionales está establecida la manera como se lleva a cabo la planificación. Dicha planificación está basada en los siguientes criterios:

- Planes, programas y proyectos del Plan de Desarrollo.
- Requisitos legales aplicables a la entidad.
- Disponibilidad de recursos.

### 8.2. Requisitos relacionados con los productos y servicios:

Los requisitos para los trámites y servicios que se prestan en la entidad están basados en la normativa vigente.

Los requisitos legales aplicables a las funciones de la Administración Municipal están identificados dentro del documento “Normograma” que se encuentra publicado en la página web de la entidad.

Dentro del proceso de Gestión de Comunicaciones están establecidos los mecanismos de comunicación hacia las partes interesadas. Desde la oficina de atención al ciudadano se atienden

Quejas, reclamos y sugerencias, esta establece la manera como se le da trámite a las comunicaciones recibidas de los usuarios.

### 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La administración no diseña los servicios dado que ya se encuentran establecidos en la normatividad vigente y no es potestativo de la entidad crear servicios o atribuirse funciones diferentes a las que le asigna la Constitución y la Ley.


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

El proceso Contratación de bienes y servicios establece las disposiciones para el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente por proveedores y contratistas. Dentro del proceso Gestión de bienes está contemplada la evaluación periódica de los proveedores de bienes y servicios, que se lleva a cabo en el software de calidad, Módulo Evaluación de proveedores.

### 8.5. Producción y provisión del servicio

#### 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio



 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

En cada uno de los procesos misionales se encuentran documentados e implementados, los procedimientos que establecen la manera como se lleva a cabo la prestación del servicio, en el marco de las competencias constitucionales y legales de la Administración Municipal.

En los mapas de riesgo de los procesos misionales se encuentran identificadas las situaciones que pueden conducir a incumplimientos o errores en la prestación de los servicios, incluyendo los que se originan en errores humanos. Y se determinan los controles existentes y los controles propuestos frente a esos riesgos.

### **8.5.2. Identificación y trazabilidad**

Cada uno de los procesos misionales tiene establecidos los criterios para la identificación y trazabilidad de los servicios, aunque en su mayoría están determinados por el documento de identificación del usuario (por ejemplo, cédula de ciudadanía o NIT). La trazabilidad se asegura por la conservación de los registros asociados a la prestación del servicio, ya sea que los mismos se conserven en medios digitales o en medio físicos, según lo establecido en las Tablas de Retención Documental, tal como se describe en el proceso Gestión Documental.

### **8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

Dentro del proceso de Dirección del SGC se ha elaborado el procedimiento “Propiedad del cliente y de los proveedores externos”. Sin embargo, la ejecución de dicho procedimiento es responsabilidad de los líderes de los procesos en los que aplica.

### **8.5.4. Preservación**

En cada uno de los procesos misionales en los que aplica, se ha establecido la forma como se preservan las salidas de la prestación del servicio para asegurarse de que mantienen las características requeridas.

### **8.5.5. Actividades posteriores a la entrega**

En cada uno de los procesos misionales en los que aplica, se han establecido las actividades y controles que se aplican con posterioridad a la prestación del servicio.


### **8.5.6. Control de los cambios**

Cuando se presentan cambios en los procesos misionales, el líder del proceso correspondiente debe tomar las medidas necesarias para prevenir que dichos cambios afecten la prestación del servicio y no generen molestias o insatisfacción a los usuarios.

Según sea aplicable, estos cambios se reportan a la Coordinación de Calidad para que proceda a efectuar los ajustes necesarios en la documentación del SGC en el software de Calidad.

## **8.6. Liberación de los productos y servicios**

En cada uno de los procesos misionales están establecidos los criterios y las autoridades bajo las cuales se proveen los servicios o se entregan salidas (por ejemplo, documentos,

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

subsidios, licencias, suplementos alimentarios) a los usuarios. De la provisión de los servicios o entrega de salidas se conservan registros que están determinados en cada proceso misional.

### **8.7. Control de las salidas no conformes**

Dentro del proceso de Dirección del SGC se ha elaborado el procedimiento “Control de las salidas no conformes”. Sin embargo, la ejecución de dicho procedimiento es responsabilidad de los líderes de los procesos misionales.

## **9. Evaluación del desempeño:**

### **9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación:**

#### **9.1.1. Generalidades**

En cada uno de los procesos se han establecido indicadores de gestión que permiten hacer seguimiento y medición al desempeño del sistema. Para cada uno de esos indicadores hay una ficha que establece la información del indicador. Estas fichas están disponibles en el Software de Calidad Módulo Indicadores, además cada líder de proceso conserva sus evidencias de medición.

#### **9.1.2. Satisfacción del cliente:**

Dentro del proceso Gestión de Comunicaciones se ha elaborado e implementado el procedimiento “Medición satisfacción del usuario”, cuyo objetivo es describir la metodología para recibir realimentación de los usuarios con respecto a los servicios que presta la Administración Municipal, con el fin de analizar la información obtenida y definir acciones que conlleven a incrementar su satisfacción.

#### **9.1.3. Análisis y evaluación:**


Según la frecuencia establecida en la ficha de cada indicador el líder o gestor del proceso registra la información de los resultados y el análisis en el Software de Calidad, Módulo Indicadores – o las herramientas establecidas internamente en cada proceso. Cuando se detectan incumplimientos en las metas establecidas se deben implementar acciones correctivas, tal como se describe en el procedimiento acciones correctivas y preventivas.

### **9.2. Auditoría Interna:**

Dentro del proceso de Mejora Continua la Administración ha establecido e implementado el procedimiento “Auditorías Internas de Calidad” cuyo objetivo es definir las actividades pertinentes para realizar las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad.

### **9.3. Revisión por la dirección:**

Dentro del proceso de Mejora Continua la Entidad ha establecido e implementado el procedimiento “Revisión por la Dirección” cuyo objetivo es verificar por parte de la dirección

 <b>Alcaldía de Copacabana</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Código: E-DSG-M-002
		Versión: 16
		Fecha Actualización: 18-04-2024

la conformidad del Sistema de Gestión Integral, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.

## 10. Mejora

Dentro del proceso Mejora Continua la Administración ha establecido e implementado el procedimiento “Acciones correctivas y preventivas” cuyo objetivo es establecer las actividades para tratar una no conformidad real, potencial o una oportunidad de mejora, con el fin de realizar las acciones correctivas, preventivas o de mejora necesarias.