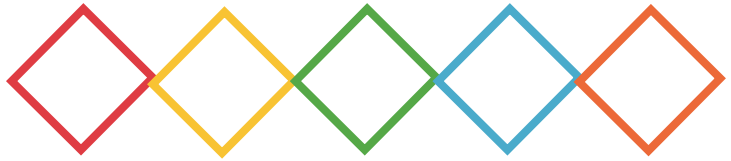
OFICINA DE PROSPECTIVA

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CAPACITACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



ALCALDÍA DE MOSQUERA

MOSQUERA
CAMPO DE GIGANTES

Sistema de Gestión de Calidad

Herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

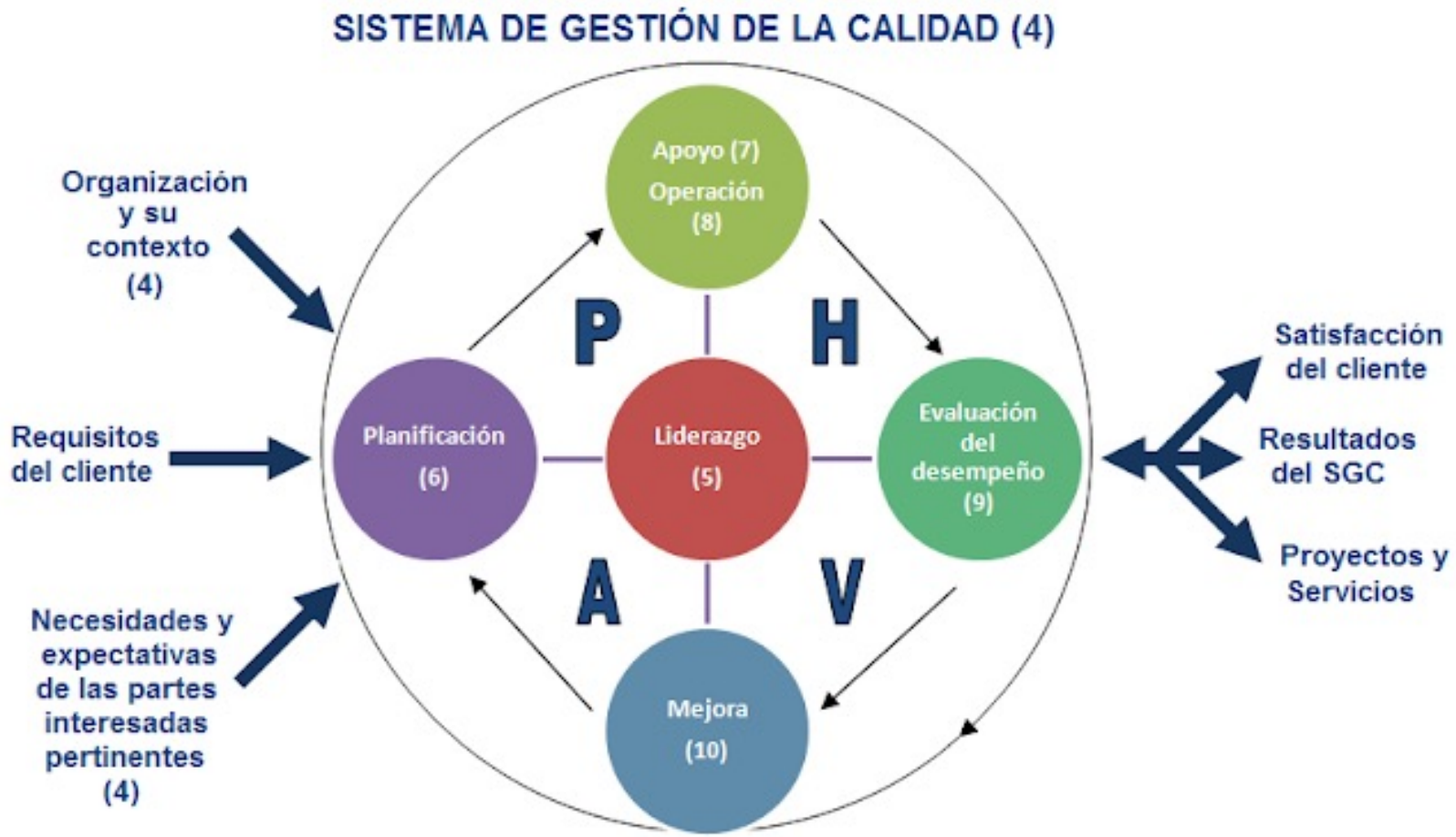


¿QUE FUNCIONES CUMPLE LA NORMA ISO 9001?

Es creada con el objetivo de facilitar la coordinación y unificación internacional de la normas

- Establece los REQUISITOS MÍNIMOS exigidos a una organización para implantar un Sistema de Gestión de Calidad.
- Describe QUÉ debe hacerse para implantar un Sistema de Gestión de Calidad, no el CÓMO.
- Se orientan a los procesos y a su funcionamiento.
- Se refieren a CÓMO la organización hace su trabajo y no directamente al resultado de su trabajo

ESTRUCTURA DE NORMA ISO 9001: 2015 VS CICLO PHVA



PRINCIPIOS DE CALIDAD ISO 9001:20215



Enfoque al cliente



Enfoque a procesos



Mejora

Liderazgo





Toma de decisiones basado en la evidencia



Compromiso de las personas

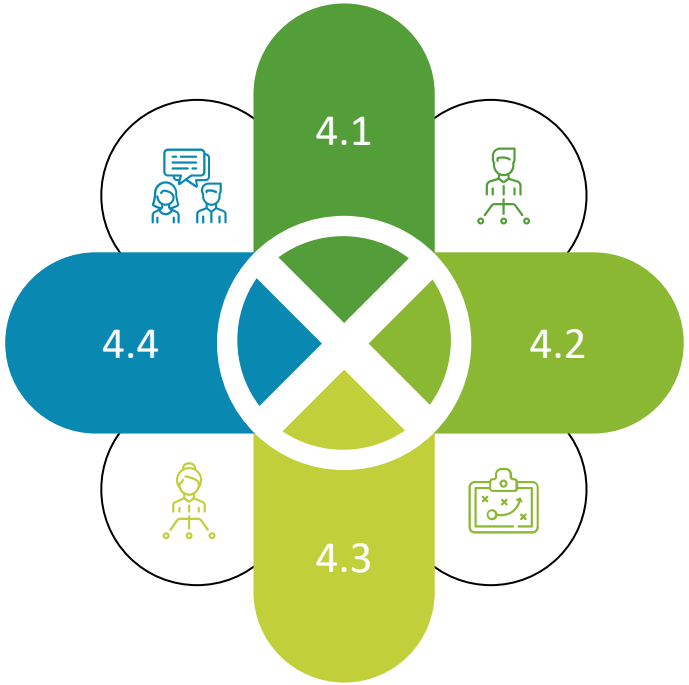


Gestión de las relaciones

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

SGC y sus procesos

Determinación del Alcance del SGC



Comprensión de la organización y de su contexto

Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

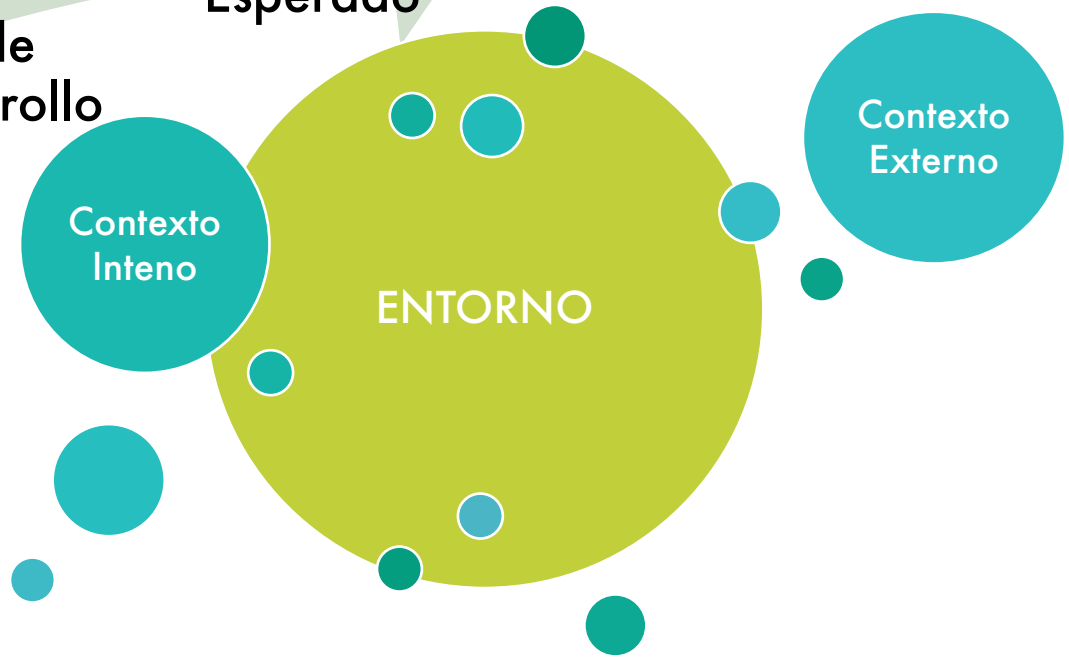
4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

Estrategias
Objetivos
Metas
Indicadores

Estado Actual

Plan de Desarrollo

Estado Esperado



Herramienta DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.) F-GC-23 V3

4. 2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

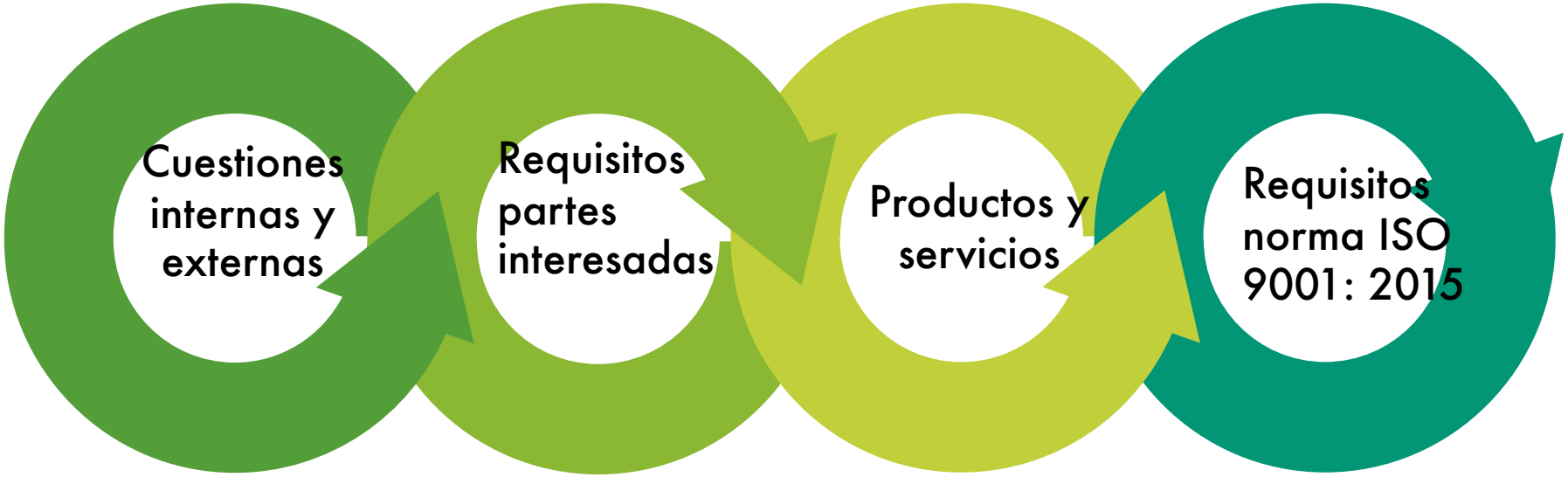
Partes Interesadas: “Persona u organización que puede afectar, ser afectada por, o percibirse a sí mismo como afectados por una decisión o una actividad ISO 9001:2015”

¿qué necesita? ¿qué espera? ¿qué he decido satisfacer?



Documento: Matriz de partes interesadas F-GC-02

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Documento: MANUAL DE CALIDAD
MN-GC-01

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS



Documento: Mapa de procesos

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

ALCALDÍA DE MOSQUERA	CONTROL INTERNO DICIPLINARIO	Código:	C-CID-01
		Fecha:	12/04/2021
	CARACTERIZACION	Pagina	**1** de **3**
		Versión:	5

OBJETIVO: Conocer de los asuntos disciplinarios contra los servidores públicos de las dependencias de la administración municipal para así ejercer un control disciplinario directo, acorde a lo establecido en la Constitución, la ley y demás actos administrativos con el fin de garantizar el debido proceso, el principio de legalidad y la excelente prestación del servicio de los funcionarios, sin desconocer el poder preferente ejercido por la Procuraduría General de la nación y la Personería Municipal y las acciones preventivas que se requieran para garantizar la trasparencia, la ética del servidor público y la lucha contra la corrupción.

ALCANCE: La acción disciplinaria inicia de manera oficiosa, por queja formulada por cualquier persona, por informe de servidor público o por otro medio que amerite credibilidad y termina por auto inhibitorio, auto de archivo definitivo, auto de remisión por competencia o mediante fallo sancionatorio o absolutorio.

PROCESOS CON LOS QUE INTERACCIONA: Todos los procesos

DOCUMENTOS:

1	PROCEDIMIENTO	Disciplinario verbal
2	PROCEDIMIENTO	Ordinario Disciplinario

PROVEEDOR	ENTRADA
• Servidores Públicos de la Administración Municipal • Ciudadanía en general • Procuraduría • Personería	• Queja o Accionar de oficio • Informe servidor publico • Expediente de Control Interno Disciplinario. • Acervo Probatorio • Notificaciones • Comunicaciones • Requerimientos de capacitación
PLANEAR	**HACER**
• Reuniones de preparación para la realización de eventos preventivos. • Presentación de quejas • Plan de capacitación	• Sustanciar las quejas y presentar los análisis • Indagación preliminar, o inhibición • Notificaciones a los sujetos procesales • Comunicaciones • Formulación de cargos • Realización de las capacitaciones • Sensibilizar sobre las normas a seguir y responsabilidades delos funcionarios • Actos administrativos interlocutorios y de trámite. • Audiencias • Resolución de recursos, tutelas (sustanciación) y nulidades • Notificación de los fallos

Documento: Caracterización de Procesos

- Objetivos
- Alcance
- Proceso con los que interactúa
- Documentos
- Proveedores
- Entradas
- Planear
- Hacer
- Verificar
- Actuar
- Salidas
- Clientes
- Indicadores
- Puntos de control
- Recursos físicos
- Recursos humano
- Requisitos legarles
- Riesgos

5. LIDERAZGO

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización



Liderazgo y compromiso

Politica de Calidad

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad a través de:



5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad a través de:



5.2 POLITICA DE CALIDAD



Apropiada con el contexto y proposito de la administración

Marco de referencia para la formulación de los objetivos

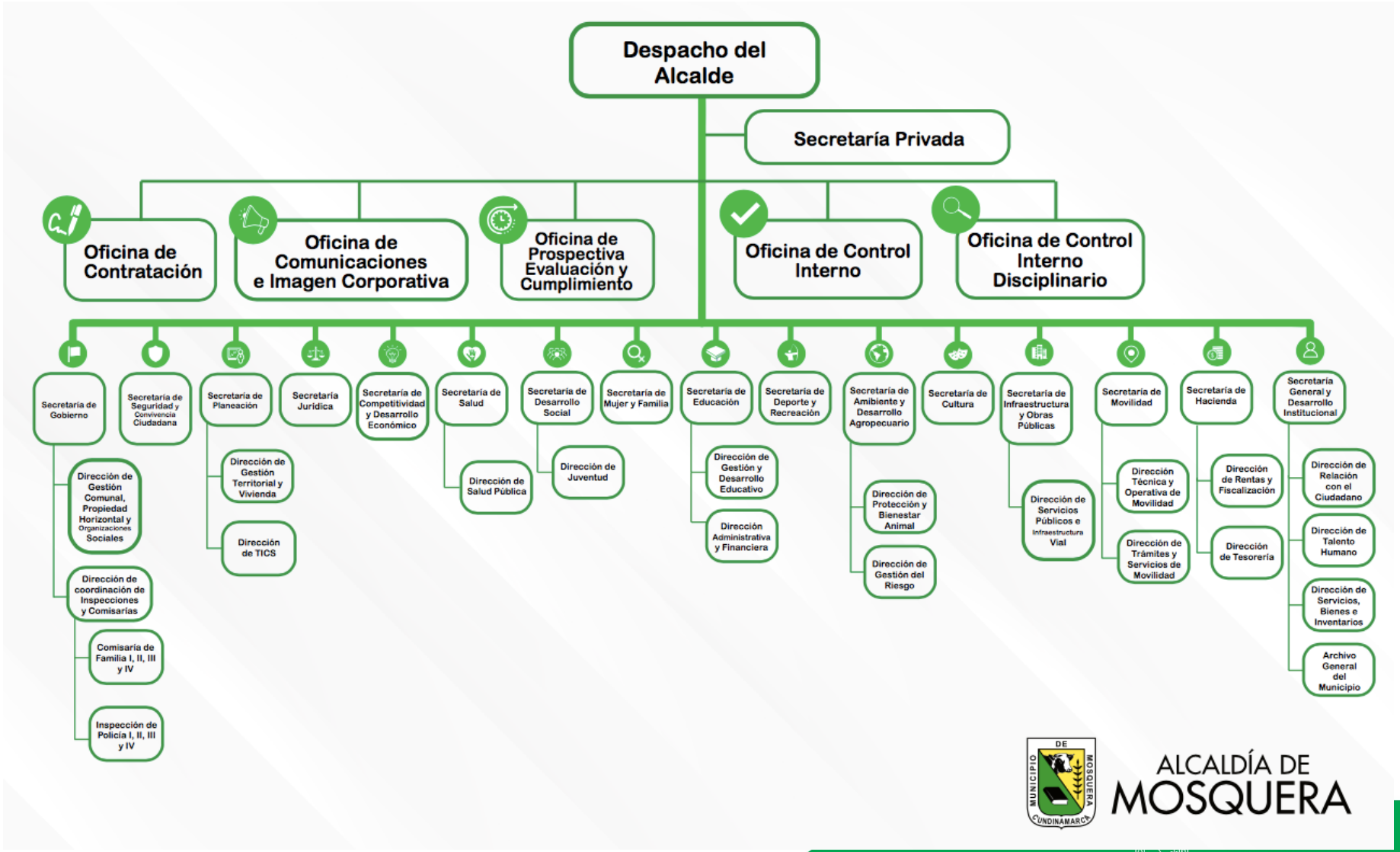
Debe incluir mejora continua y cumplimiento de requisites aplicables

Debe ser comunicada, documentada y disponible

POLÍTICA DE CALIDAD

La alcaldía Municipal de Mosquera Cundinamarca, esta comprometida con el cumplimiento de los requisitos aplicables mediante la mejora continua del sistema de Gestión de Calidad, con el fin de lograr la satisfacción de la necesidades de las partes interesadas, mejorando sustancialmente la calidad de vida, dentro del principio de eficacia, distribución equitativa de los recursos, contando con funcionarios idóneos, que permitan lograr una ciudad competitiva e incluyente en todos los sectores.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN



ALCALDÍA DE MOSQUERA

MOSQUERA CAMPO DE GIGANTES

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Representatne de la alta dirección

Decreto 124 del 9 abril del 2018

Jefe oficina de prospectiva evaluación y cumplimiento



6. PLANIFIACIÓN

Planificación de cambios

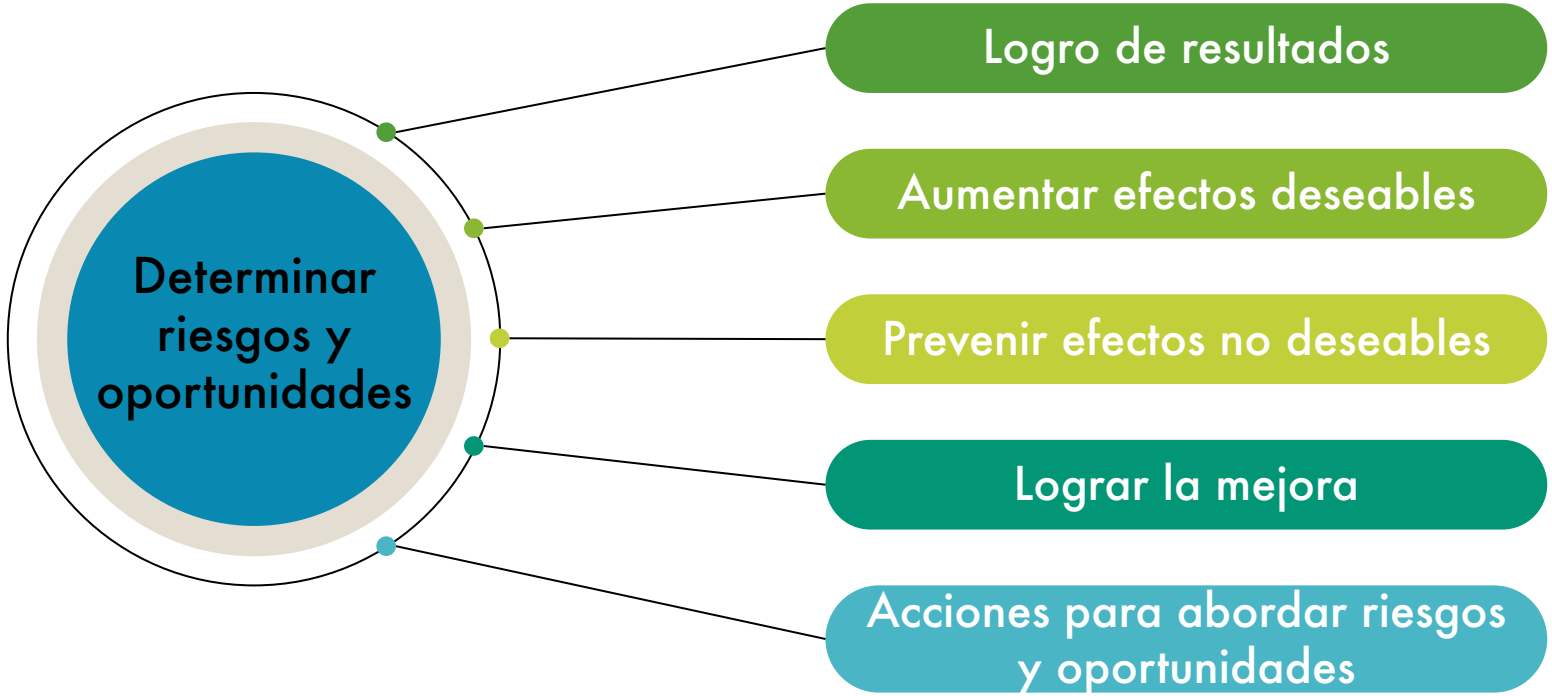


Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

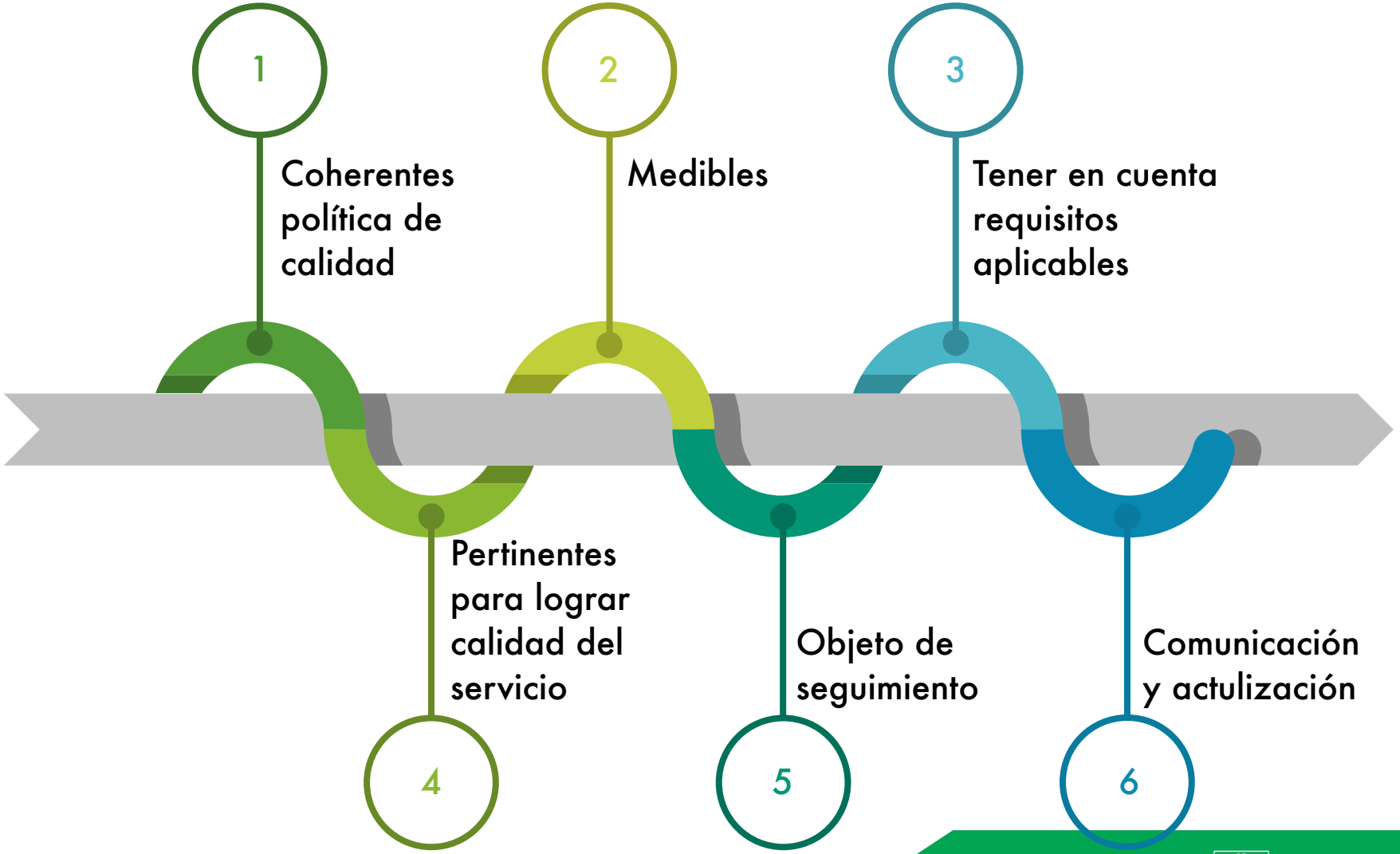
Documento: PT-GC-08 Administración del riesgos y oportunidades

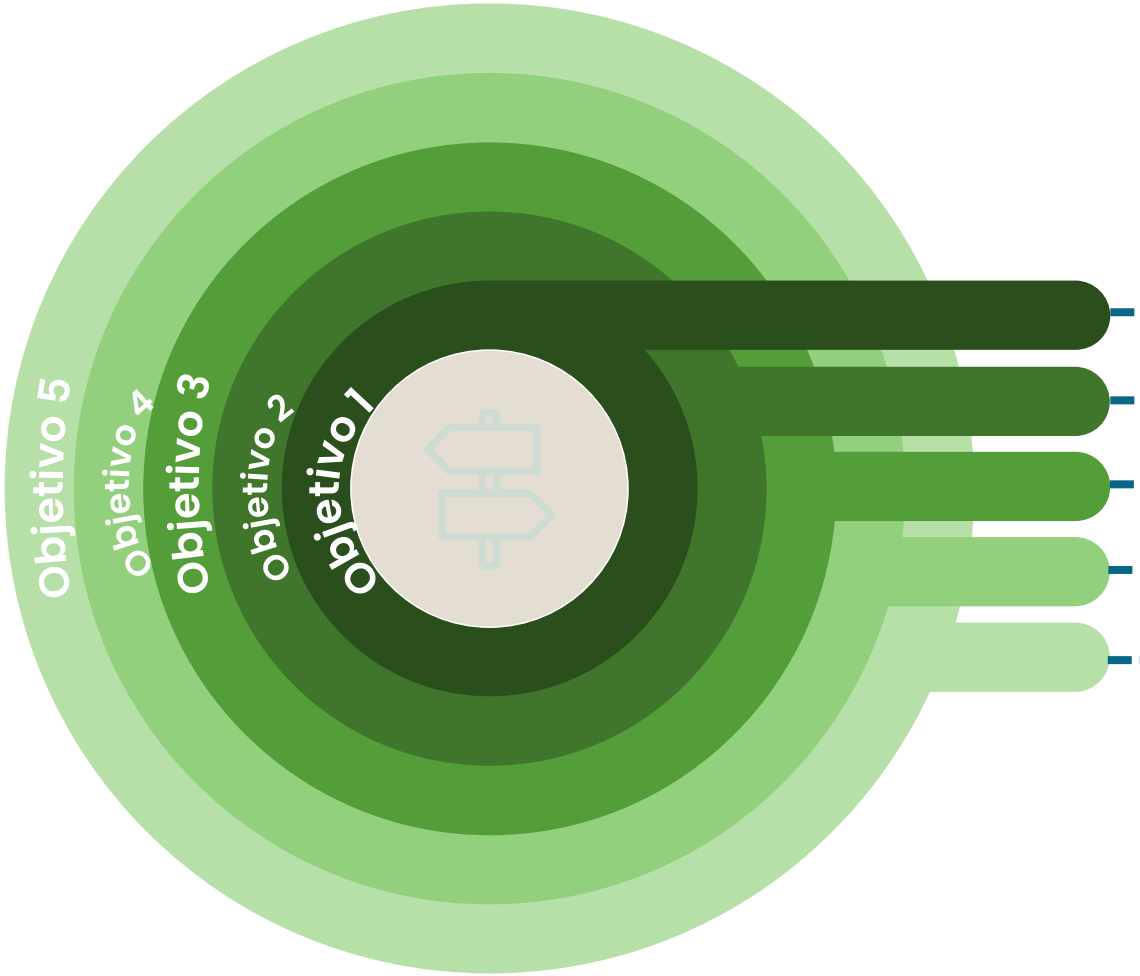


CONCEPTOS BASADO EN LA ISO 9001

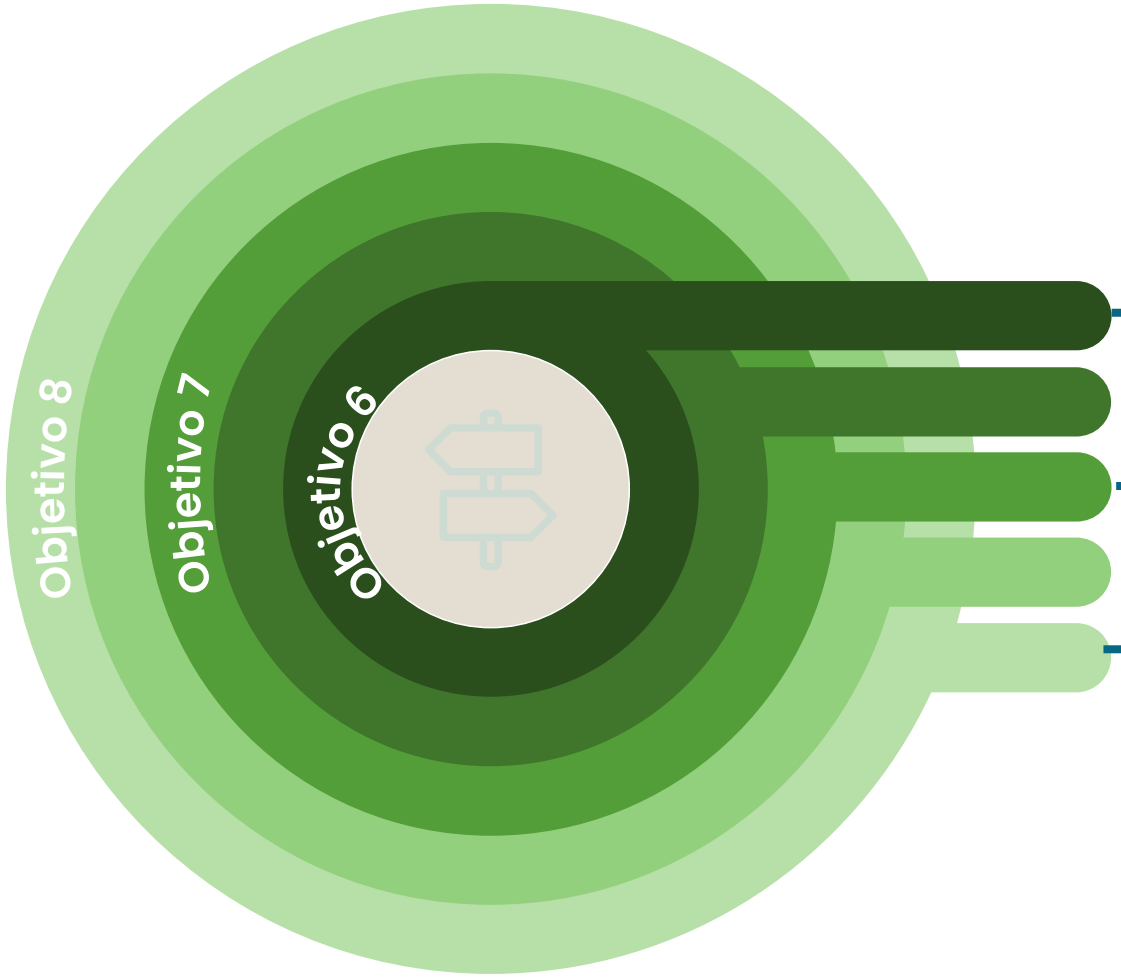


6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS





1. Promover la innovación, el crecimiento empresarial y la competitividad del municipio.
2. Mejorar la calidad de vida de la población mediante la modernización de la infraestructura del municipio.
3. Realizar seguimiento a la asignación y ejecución de los recursos a cada uno de los sectores según sus necesidades
4. Garantizar atención y acompañamiento integral a los niños, adolescentes y jóvenes, adultos mayores, población vulnerable y personas en condición de discapacidad de nuestro municipio.
5. Garantizar el acceso al sistema educativo a la comunidad de nuestro municipio, mediante la vinculación de nuevas tecnologías.



6 Fortalecer la administración del capital humano mejorando las competencias del mismo.

7 Garantizar la satisfacción del ciudadano, brindando servicios con calidad.

8 Mejorar la eficacia, de los proceso del sistema de gestión de calidad

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Disponibilidad de recursos

El proposito del cambio y consecuencias



Asignación De responsabilidad y autoridad

Integridad SGC

Procedimientos PT-GC-07 Planificación de los cambios
Formato F-GC-19 Planificación de cambios

7. APOYO

7.5 Información Documentada



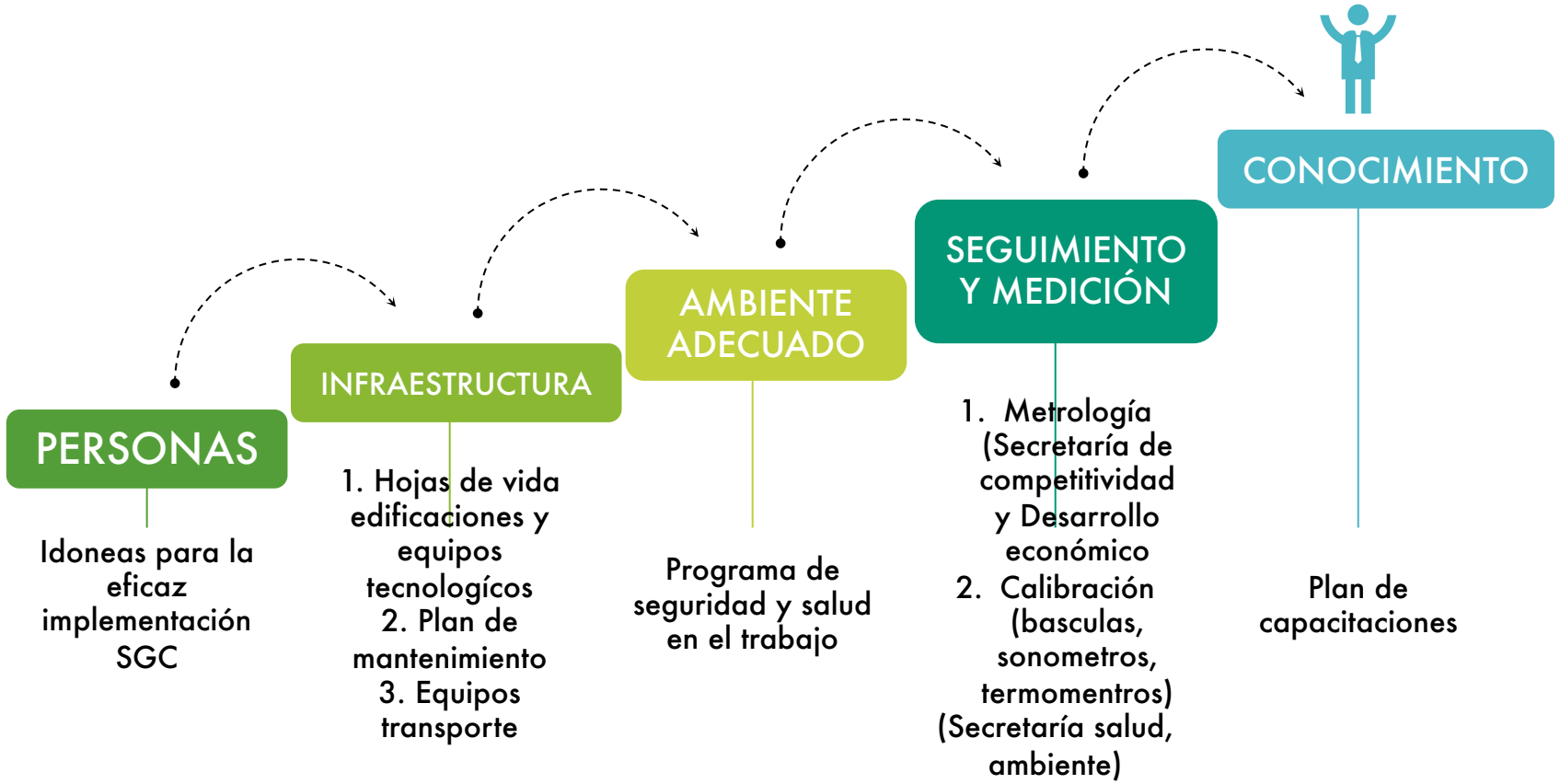
7.1 Recursos

7.2 Competencia

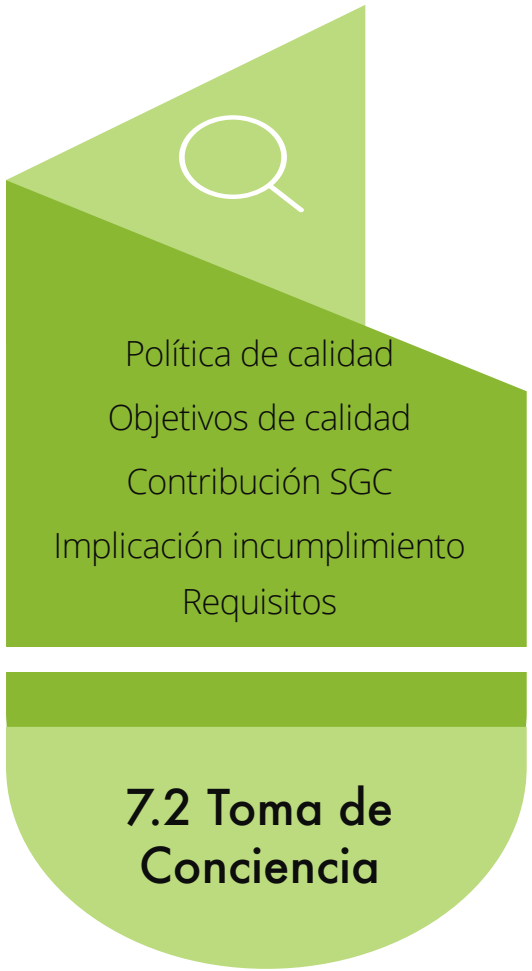
7.4 Comunicación

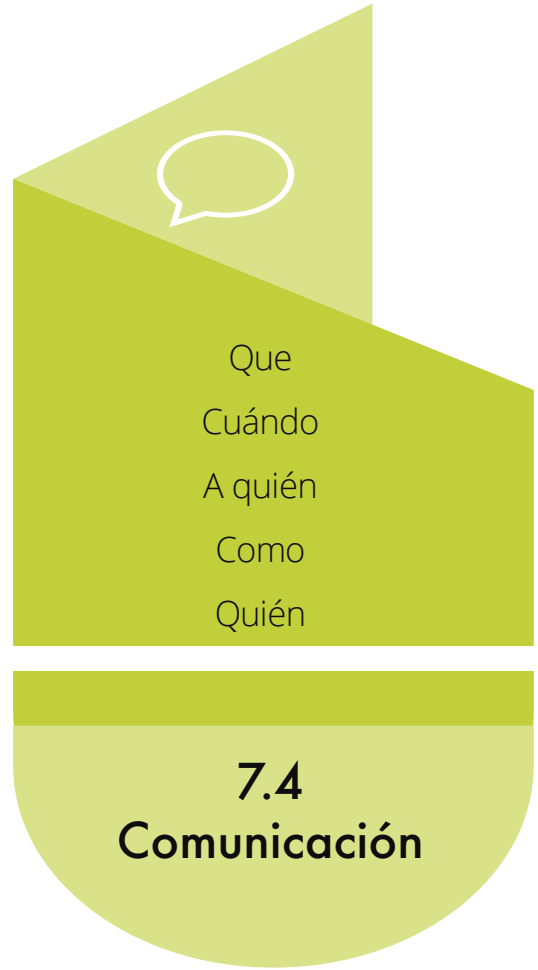
7.3 Toma de Conciencia

7. 1 RECURSOS


PERSONAS
Idoneas para la eficaz implementación SGC
INFRAESTRUCTURA
1. Hojas de vida edificaciones y equipos tecnologícos
2. Plan de mantenimiento
3. Equipos transporte
AMBIENTE ADECUADO
Programa de seguridad y salud en el trabajo
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
1. Metrología (Secretaría de competitividad y Desarrollo económico
2. Calibración (basculas, sonometros, termomentros) (Secretaría salud, ambiente)
CONOCIMIENTO
Plan de capacitaciones

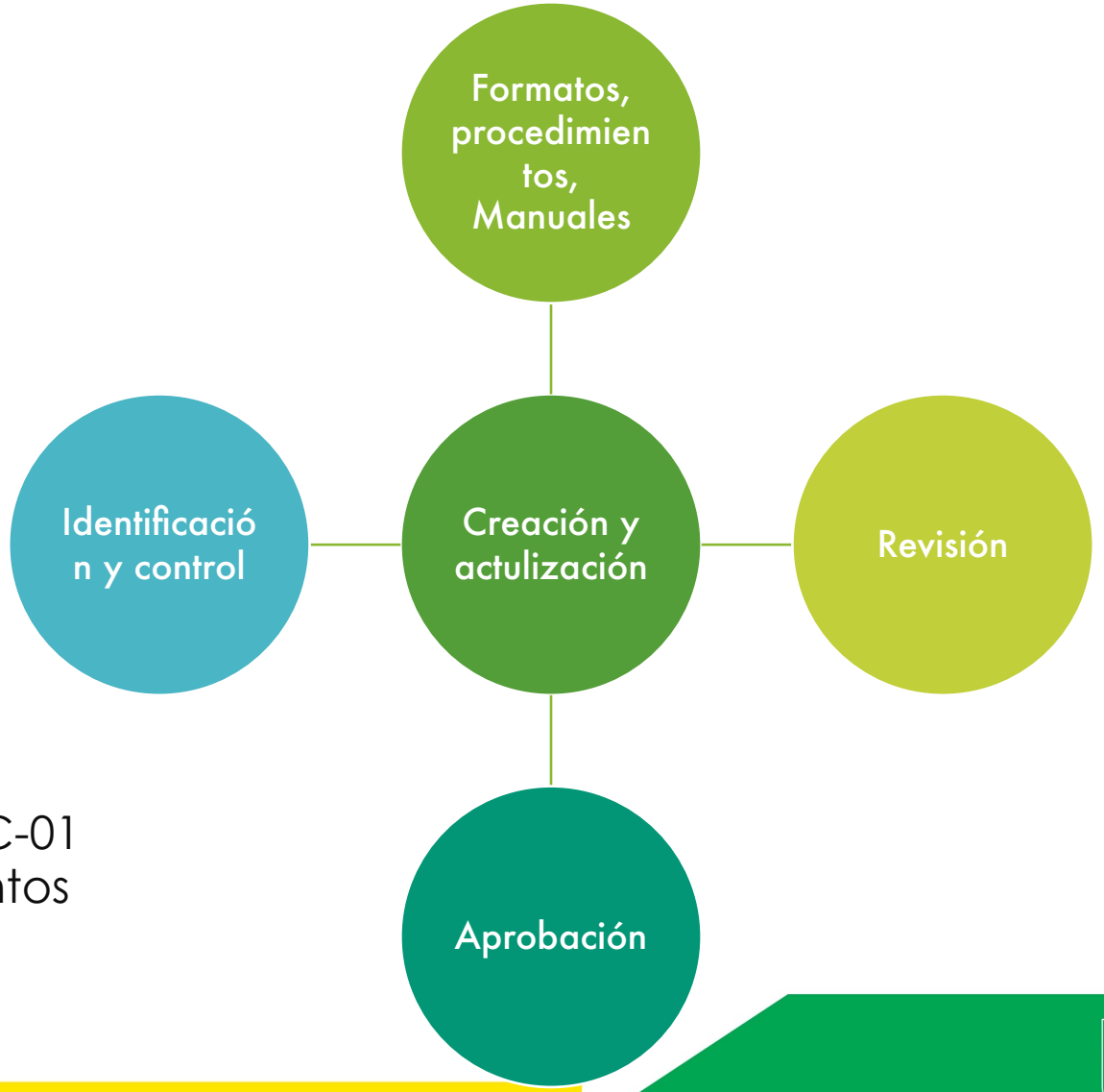






MATRIZ DE COMUNICACIÓN F-GC-08

7. 5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA



Procedimiento PT-GC-01
Control de documentos

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

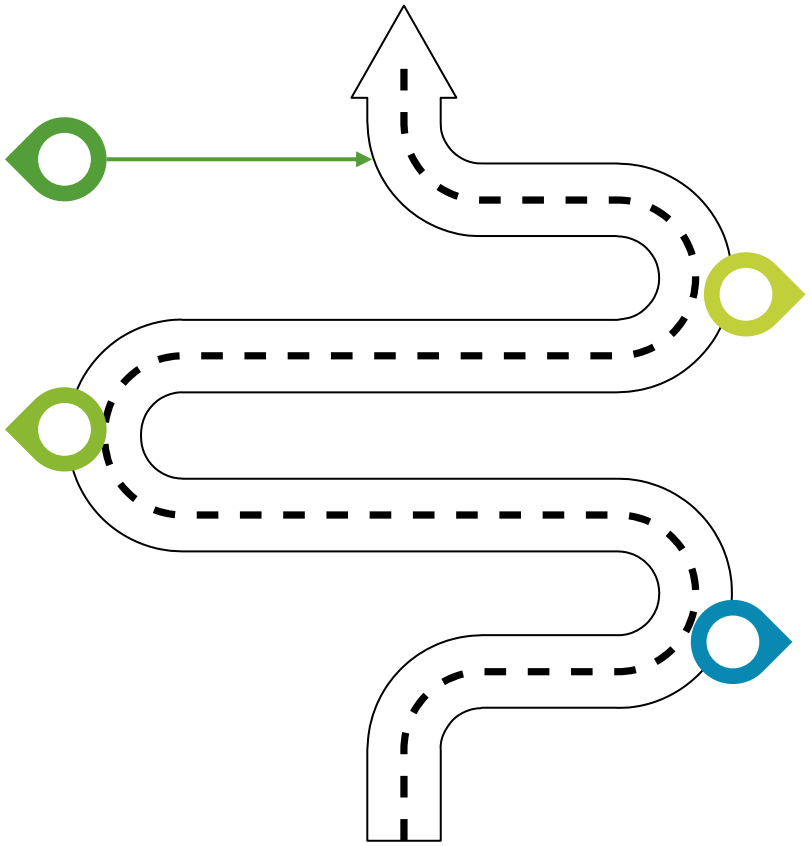
Determinación acciones planificadas

PROCEDIMIENTOS

8.2 Requisitos de productos y servicios.

Requisitos legales
Requisitos de la organización

NORMOGRAMA
POLITICAS DE CADA PROCEDIMIENTO



8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios

Criterios de aceptación
Revisiones y aprobaciones

DISEÑO PIEZAS PUBLICITARIAS
DISEÑO DE OBRAS INFRAESTRUCTURA

8.4 Control de procesos suministrados externamente

Supervisión Contratos de Tercerización

VIGILANCIA, ASEO, JARDINES.

8. OPERACIÓN

8.5 Producción y provisión del servicio.

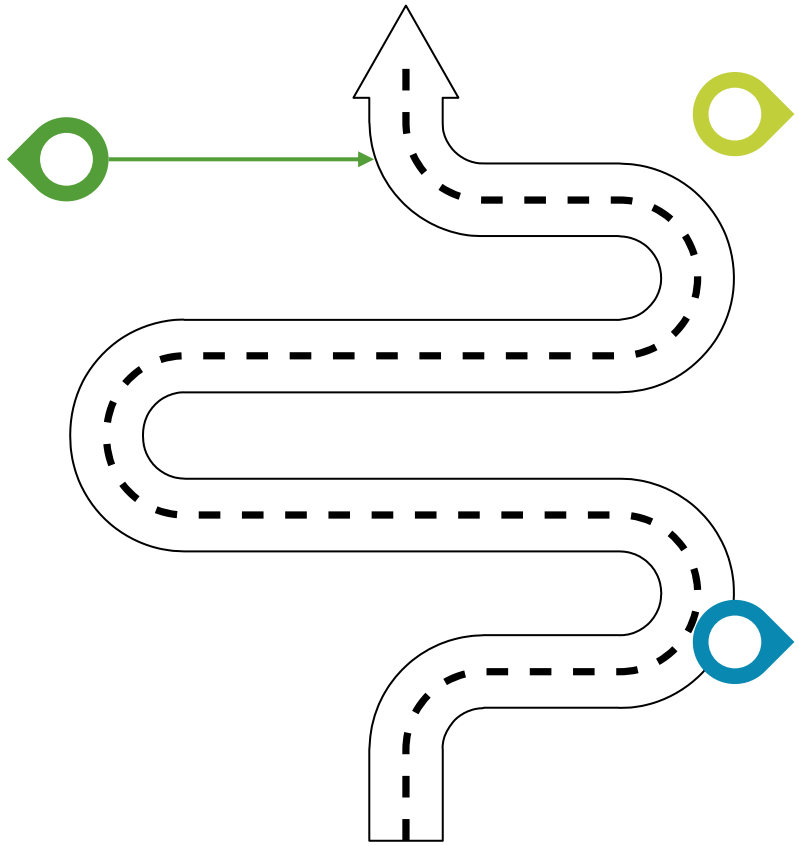
Cumplimiento de las acciones planificadas

CUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTOS

CUMPLIMIENTO CRONOGRAMAS

CUMPLIMIENTO DE METAS

CUMPLIMIENTO CICLO PHVA



8.6 Liberación de productos y servicios

Verificación cumplimiento de requisitos

EJECUCIÓN ACCIONES DE VERIFICACIÓN PROCEDIMIENTOS
ENCUESTAS DE PERSEPCIÓN SERVICIOS

8.7 Control de salidas no conformes

Procedimiento: PT-GC-02 Salidas no conforme
Formato:F-GC-04 Seguimiento a salida no conforme
Formato: F-GC-06 Matriz de salidas no conformes

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

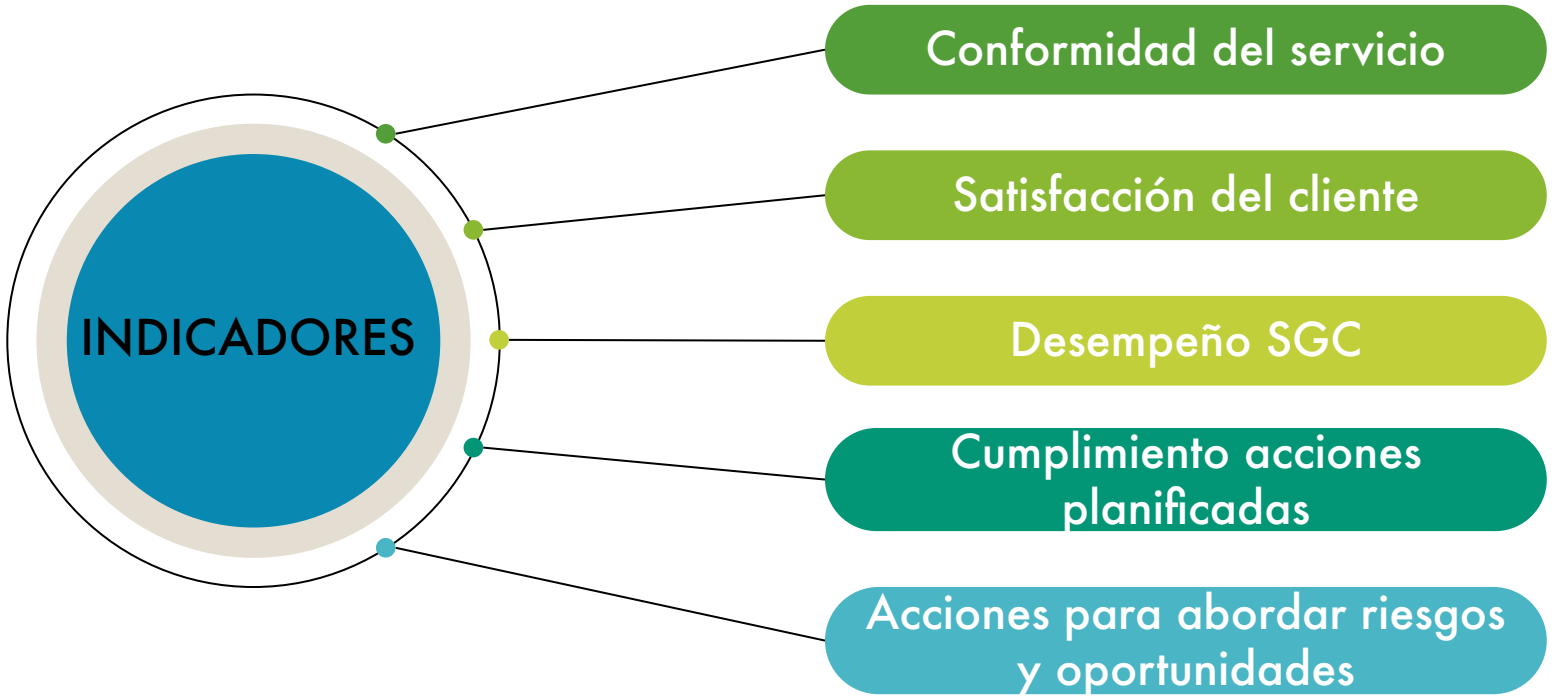
Revisión por la dirección



Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Auditoria Interna

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN



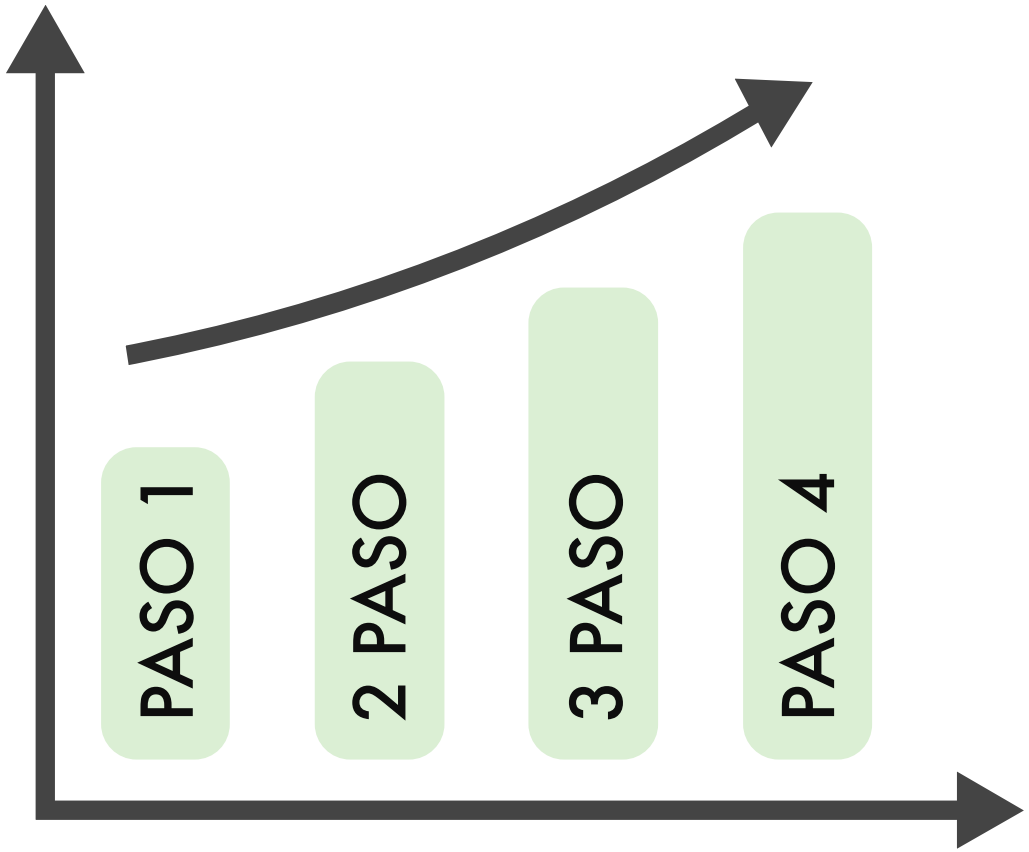
9.2 AUDITORIA INTERNA

Programa de auditoria

Frecuencia
Métodos
Responsables
Alcance de la auditoria
Requisitos y criterios aplicables

Selección de auditores

Objetividad
Imparcialidad



Implementación del programa de auditoria

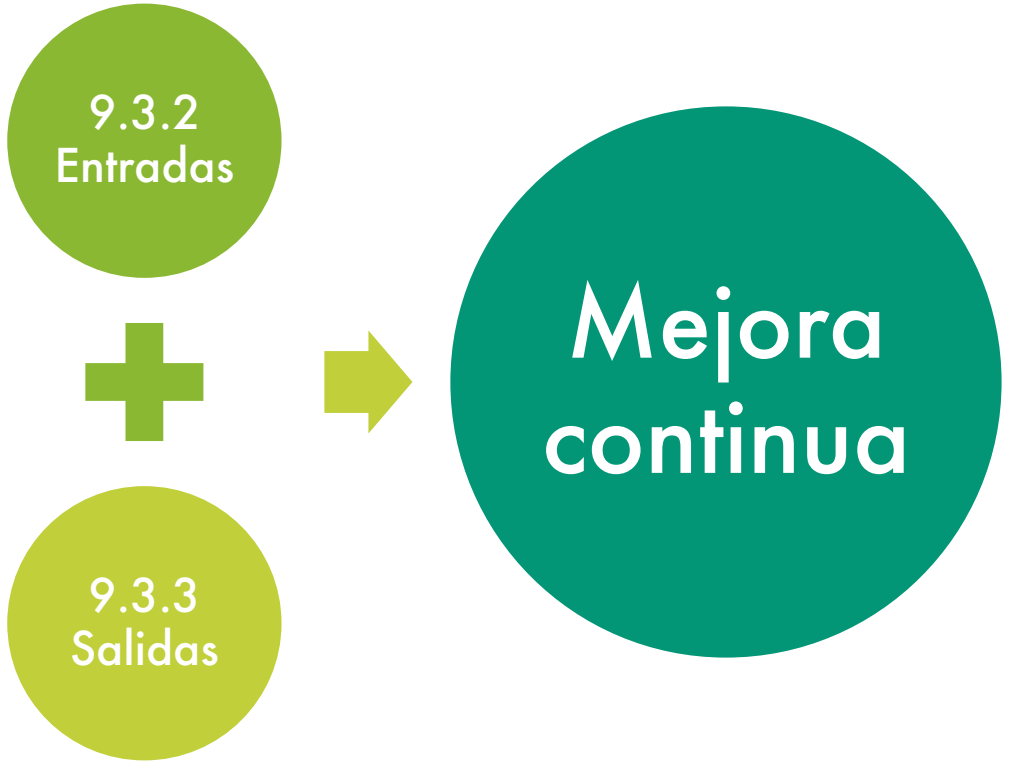
Información documentadas (informes de auditoria)
Evidencias

Socialización de resultados

Alta dirección
Dueños de procesos
Acciones correctivas

PT-GC-05 Auditoria Interna de calidad

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Procedimiento: PT-GC-04 Revisión por la dirección.

10. MEJORA



Procedimiento: PT-GC-03 Acciones correctivas y de mejora

"La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia." - John Ruskin

ALCALDÍA DE MOSQUERA

MOSQUERA CAMPO DE GIGANTES