NOMBRE DE LA REUNIÓN: Capacitación Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	
PROCESO: Gestión de calidad y mejora continua	**DEPENDENCIA: Oficina prospectiva, evaluación y cumplimiento**
LUGAR DE REUNIÓN: Google meet	**FECHA: 30 septiembre 2024**
HORA DE INICIO: 9:00am	**HORA DE TERMINACIÓN: 10:30 am**
ELABORADO POR: KAREN JULIETH GALLEGO SANTOS	**NUMERO DE ACTA: 4**

1. TIPOS DE REUNIÓN (Marque con una X el tipo de reunión que corresponda)					
1.	Auditoria		**6.**	Consejo	
2.	Asesoría o Asistencia técnica		**7.**	Mesa de trabajo	
3.	Capacitación	x	**8.**	Mesa técnica	
4.	Comité		**9.**	Socialización	
5.	Comité de Obras		**10.**	Subcomité	

2. OBJETIVOS DE LA REUNIÓN	
1.	Comprender la aplicación de los requisitos de la Norma ISO 9001 :2015 en la Alcaldía Municipal de Mosquera.
2.	Socializar los procedimientos transversales del sistema de gestión de calidad.
3.	Sensibilizar y dar a conocer la política y objetivos de calidad.
4.	

3. ORDEN DEL DIA DE LA REUNIÓN	
1.	Realizar capacitación sobre el sistema de gestión de calidad y los documentos que hacen parte de este.
2.	
3.	
4.	

4. VERIFICACION DEL QUORUM		
Se requiere Quorum para la presente reunión	**SI**	**NO x**

LLAMADO A LISTA DE ASISTENTES

	Dependencia o Sector	**¿Asistió?**		**¿Es Delegado?**	
		Si	**No**	**Si**	**No**
1.	**Responsables MIPG Y Calidad de cada proceso del sistema de gestión de calidad**	**23**			
2.					
3.					
	TOTAL:	**23**			

5. CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS O COMPROMISOS DEL ACTA DE REUNIÓN ANTERIOR		
ACUERDO O COMPROMISO		**AVANCE**
1.	N/A	**N/A**

6. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se realiza capacitación dirigida a los enlaces de calidad modalidad virtual en cuanto a la Estructura del sistema de gestión de calidad.

Se da inicio a la capacitación dando a conocer la importancia que tiene el sistema de gestión de calidad dentro de la Alcaldía Municipal.

Se realiza explicación y socialización de los principios del sistema de gestión de calidad

Se explica la articulación entre el ciclo PHVA y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Se procede a realizar socialización de los documentos con los que cuenta la administración municipal para cumplir con los requisitos obligatorias del sistema de gestión de calidad en cada uno de los numerales iniciado con el Numeral 4.

Se socializa la herramienta definida para el análisis del contexto estratégico definido en la administración municipal que para este caso se realiza mediante el DOFA, donde se explica la manera correcta de identificar el contexto interno y externo, se solicita la actualización de esta herramienta con el fin de evaluar los cambios que se pudieron generar y con ello definir nuevas estrategias.

De esta misma manera se expone de manera puntual los requisitos de norma y los documentos que se estandarizaron dentro de la Alcaldía Municipal con el fin de dar cumplimiento a los mismos.

Se da a conocer la matriz de partes interesadas F-GC-02, dicho documentos es implementado con el fin de cumplir con el requisito 4.2.

Se socializa el manual de calidad MN-GC-01 el cual se enmarca en cumplir el numeral 4.3 de la norma se aclara que dicho manual es implementado con el fin de dar a conocer a los funcionarios de la operación del sistema de gestión de calidad.

Con el fin de dar cumplimiento al numeral 4.4 se socializa el mapa de procesos y la caracterización de los procesos.

Se realiza nueva socialización de la policita y objetivos de calidad con el fin de que los funcionarios tengan conciencia de la misma.

Se explica cómo cada funcionario aporta al cumplimiento de esta política y objetivos de calidad, así mismo se recuerda cómo se mide esto cumplimientos en términos cuantitativos y cualitativamente.

Con el fin de dar cumplimiento al numeral 6.1 se socializa el procedimiento PT-GC-08 Administración del riesgos y oportunidades

En cuanto al numeral 6.3 se socializa el procedimiento PT-GC-07 planificación de cambios así mismo se da a conocer la manera correcta en la que se debe diligencia el formato F-GC-19.

Se da a conocer matriz de comunicaciones F-GC-08 con el fin de aclarar la articulación de estos documentos con los requisitos de la Norma ISO, se solicita a cada líder la revisión y actualización de dichas herramientas de ser necesario.

Se socializa el procedimiento control de documentos PT-GC-01 donde se explica el contenido del mismo y las actividades que se deben seguir para solicitar una actualización, la inclusión de un nuevo documento o la eliminación de los documentos del sistema de gestión de calidad. Así mismo se informa que el control de los documentos se realiza por medio del listado maestro de documentos.

Se socializa el procedimiento acciones correctivas y de mejora PT-GC-03, se aclara la diferencia entre cada una de las acciones, se socializa nuevamente la manera en la que se debe diligenciar el formato establecido para el proceso.

Se socializa el procedimiento de salida no conforme PT-GC-02, donde se explica que es un producto, servicio o salida no conforme, se socializa nuevamente la manera en la que se debe diligenciar el formato establecido para el proceso, con el fin de llevar a cabo las acciones de control y mejoramiento a las que haya lugar. Se solicita a

los lideres de calidad socializar dichos documentos y fortalecer el registro y notificación de las acciones, salidas no conformes.

Lo anterior con el fin de que los trabajadores comprendan la adecuada implantación de los documentos del sistema de gestión de calidad y con ello el mejoramiento continuo.

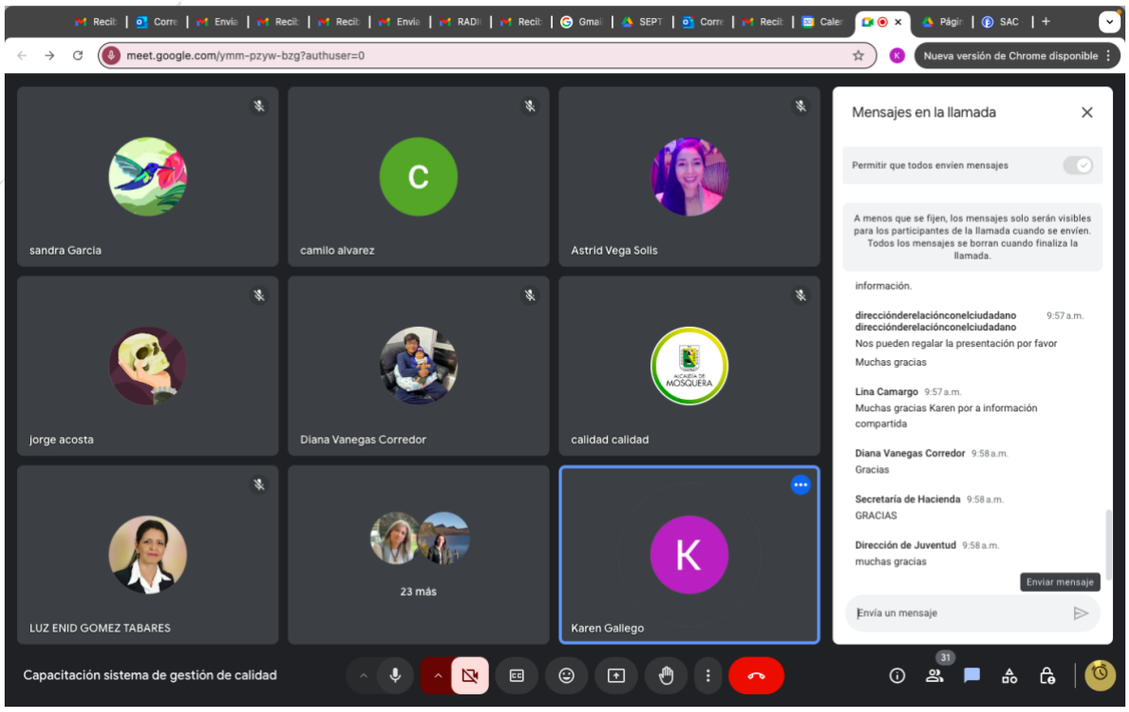
7. ACUERDOS Y COMPROMISOS DE LA PRESENTE ACTA DE REUNIÓN

ACUERDO O COMPROMISO	RESPONSABLE:	FECHA:
Socializar de manera continua los procedimientos del sistema de gestión de calidad.	Todos los procesos	Continuamente

8. ANEXOS

1.	Registro Fotográfico o pantallazo de la actividad **(Es Obligatorio)**				
2.	Listado de asistencia F-PI-112 **(Es Obligatorio)**				
3.	Memorias	Aplica	x	No Aplica	
4.	Formato de delegado	Aplica		No Aplica	x
5.	Formato de evaluación de capacitación	Aplica	x	No Aplica	
6.					

ANEXO No. 1
REGISTRO FOTOGRÁFICO



ANEXO No. 2 Listado de Asistencia

Marca temporal	conozco y acepto los términos y condiciones de la política de tratamiento de datos personales	NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA / ENTIDAD	NUMERO TELEFONICO DE CONTACTO	CORREO ELECTRONICO
9/30/2024 9:43:45	SI	Julian Steven Hernández Tautiva	Dirección de Juventud	3102680692	julianveg28@gmail.com
9/30/2024 9:43:51	SI	Luz Enid Gómez Tabares	Secretaría de Edcuación	3142547418	planeacionsecretariaeducacion@gmail.com
9/30/2024 9:44:01	SI	ANGIE JULIETH SISA MARTINEZ	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS	3114525663	angiejusisa@hotmail.com
9/30/2024 9:44:04	SI	Sandra Rocio Garcia Ballesteros	Competitividad y Desarrollo Económico	3142996601	sandygarciab12@hotmail.com
9/30/2024 9:45:00	SI	Jorge Acosta	Secretaria de Cultura	3103112122	joirgeacosta.bibioteca2024@gmail.com
9/30/2024 9:46:43	SI	Yency Medina Saldaña	Oficina de Contro Interno Disciplinario	3107539254	controlinternodisciplinario@mosquera-cundinamarca.gov.co
9/30/2024 9:50:05	SI	Laura Tatiana Rodríguez Moreno	Dirección de relación con. El ciudadano	3107903613	laurar1603@gmail.com

Marca temporal	conozco y acepto los términos y condiciones de la política de tratamiento de datos personales	NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA / ENTIDAD	NUMERO TELEFONICO DE CONTACTO	CORREO ELECTRONICO
9/30/2024 9:54:19	SI	Angélica Barbosa	Secretaria de cultura	3138157745	Espacioscultura2024@gmail.com
9/30/2024 9:54:22	SI	Carlos Andrés Carvajal García	Secretaría de Educación	3012604296	ccarvajalsem@gmail.com
9/30/2024 9:55:12	SI	Juan Sebastian Montañez Ballesteros	Secretaria de Movilidad y Direcciones	3123697872	juan.sebastian.monta@gmail.com
9/30/2024 9:55:16	SI	Angela Ortiz	Sec. infraestructura	3208610746	daniortizalarcon@gmail.com
9/30/2024 9:55:16	SI	Alejandra Murcia	Oficina de Contratación	3204633725	oficinadecontratacion@mosquera-cundinamarca.gov.co
9/30/2024 9:55:17	SI	Lina María Camargo Pínzón	Oficina de Prospectiva, Evaluación y Cumplimiento	3112922197	linamacp@gmail.com
9/30/2024 9:55:40	SI	Nbia herrera	oficina de prospectiva evaluación y cumplimiento	3103265340	mirsifu26@gmail.com
9/30/2024 9:56:11	SI	javier camilo alvarez moreno	secretaria de planeación	3209966427	secretariadeplaneacion@mosquera-cundinamarca.gov.co
9/30/2024 9:57:02	SI	Felipe Cardona Quijano	Oficina de Prospectiva Evaluación y Cumplimiento	3502082978	felipecardona1988@gmail.com
9/30/2024 9:57:03	SI	TATIANA MONTAÑEZ	DSBI	3204143477	tatis2012@hotmail.com
9/30/2024 9:58:20	SI	ALEJANDRO BARRETO	OFICINA DE PROSPECTIVA-SISBEN	3143031718	sisben@mosquera-cundinamarca.gov.co
9/30/2024 9:59:59	SI	Lynda Joana Pena Hurtado	Oficina de Prospectiva, Evaluación y Cumplimiento	3138952706	lyndajoanapena@gmail.com
9/30/2024 10:00:54	SI	Luz Aleida Fracica Bello	Secretaria de Hacienda	3112181479	secretariadehacienda@mosquera-cundinamarca.gov.co
9/30/2024 10:01:28	SI	Astrid Vega Solis	Dirección de las TIC	3132084607	astridvega17@gmail.com
9/30/2024 10:02:07	SI	Diana Patricia Rodriguez Sopo	Direccion de servicios bienes e inventarios	3118284168	Patriciarodriguez21@hotmail.com
9/30/2024 10:44:08 a.m.	SI	Lynda Joana Pena Hurtado	Oficina de Prospectiva, Evaluación y Cumplimiento	3138952706	lyndajoanapena@gmail.com

ANEXO No. 3 EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Análisis de encuesta satisfacción a la capacitación.

Con el fin evaluar la satisfacción de la capacitación r se aplico una encuesta con 11 preguntas donde excelente y bueno son satisfechos, regular y malo insatisfechos, esta encuesta la contestaron 15 funcionarios los cuales estuvieron satisfechos en un 100%.

ALCALDÍA DE MOSQUERA	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y TALENTO HUMANO	Código:	F-GTH-99
		Fecha:	10/05/23
	FORMATO TABULACIÓN EVALUACIÓN CAPACITACIONES	Pagina	1 de 1
		Versión:	1

Tema de la capacitación:	**Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015**
Fecha de la capacitación:	**30 de septiembre de 2024**
Dependencia que lidera la capacitación:	**Oficina prospectiva, evaluación y cumplimiento**

Número de asistentes a la capacitación:	23	**Número de invitados a la capacitación:**	18	**Número de servidores públicos evaluados:**	**15**

PREGUNTAS DE PERCEPCIÓN

ASPECTOS A EVALUAR	Excelente 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2
Objetivos y contenido de la capacitación				
¿Los objetivos de la capacitación estuvieron definidos en forma clara y concreta?	11	4	0	0
¿Los objetivos de la capacitación respondieron a las necesidades de capacitación?	10	5	0	0
¿En la capacitación ha obtenido nuevos conocimientos y aprendizajes?	8	7	0	0
¿Los nuevos conocimientos le son útiles para desempeñar mejor sus funciones?	9	6	0	0
Metodología y logística de la capacitación				
¿Cómo califica usted la metodología como se realizó la capacitación?	8	7	0	0
¿Cómo califica el material didáctico utilizado en la capacitación?	6	9	0	0
¿Cómo califica usted el lugar donde se realizó la capacitación?	9	6	0	0
Desempeño de los expositores				
El dominio del tema por parte del capacitador fue:	9	6	0	0
La comunicación entre el capacitador y los servidores públicos fue:	7	8	0	0
La motivación del capacitador para la participación de los funcionarios en el programa fue:	7	8	0	0
El capacitador atendió las dudas de los funcionarios en forma:	8	6	0	0
RESULTADO	**92**	**72**	**0**	**0**

PREGUNTAS DE CONOCIMIENTO

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS CORRECTAS	RESPUESTAS INCORRECTAS	NO RESPONDE	TOTAL
PREGUNTA 1.	9	6	0	15
PREGUNTA 2.	12	3	0	15
PREGUNTA 3.	10	5	0	15
PREGUNTA 4.	13	2	0	15
PREGUNTA 5.	14	1	0	15
RESULTADO	**58**	**17**	**0**	**75**

Con el fin evaluar la adherencia a los conocimientos después de realizada la capacitación se aplicó una encuesta con un total de 5 preguntas, Según estos resultados se evidencia que el porcentaje de respuestas correctas fue del 77% por lo tanto se puede concluir que hubo una adherencia satisfactoria a los documentos y definiciones socializados.

Código: F-PI-112 Fecha: 06/02/2023 Página: 1 de 1 Versión: 2

Proceso: Gestión de calidad y mejora continua
Descripción de la reunión: Capacitación "Sistema de Gestión de Calidad"
Dependencia responsable: Oficina de prospectiva, evaluación y cumplimiento
Número de acta: 04
Lugar: Google meet
Fecha: 30 de septiembre del 2024

Marca temporal	1. ¿Los objetivos de la capacitación estuvieron definidos en forma clara y concreta?	2. ¿Los objetivos de la capacitación respondieron a las necesidades de capacitación?	3. ¿En la capacitación ha obtenido nuevos conocimientos y aprendizajes?	4. ¿Los nuevos conocimientos le son útiles para desempeñar mejor sus funciones?	5. ¿Cómo califica usted la metodología como se realizó la capacitación?	6. ¿Cómo califica el material didáctico utilizado en la capacitación?	7. ¿Cómo califica usted el lugar donde se realizó la capacitación?	8. El dominio del tema por parte del capacitador fue:	9. La comunicación entre el capacitador y los servidores públicos fue:	10.La motivación del capacitador para la participación de los funcionarios en el programa fue:	11. El capacitador atendió las dudas de los funcionarios en forma:	1. Al momento de detectar desviaciones en las metas establecidas en un indicador se debe implementar:	2. Las directrices y lineamientos que orientan a la Administración Municipal, en temas relativos a la calidad se encuentra en:	3. La herramienta escogida por la administración municipal para establecer su contexto estratégico es:	4. Cuando se refiere a superar las expectativas y mas allá de los objetivos establecidos, es una:	5. la siguiente definición: Es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por la organización es:
9/30/2024 9:56:30	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	a. Acción correctiva	b) Política de calidad	c) Plan de Acción	b. Oportunidad	a) Salida No conforme
9/30/2024 9:57:12	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	b. Acción preventiva	a) Indicadores de calidad	b) Indicadores	a.Riesgo	b. Indicadores de Calidad
9/30/2024 9:57:31	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	c. Servicio no conforme	b) Política de calidad	a) DOFA	b. Oportunidad	a) Salida No conforme
9/30/2024 9:57:54	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	b. Acción preventiva	b) Política de calidad	a) DOFA	b. Oportunidad	a) Salida No conforme
9/30/2024 9:58:01	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	a. Acción correctiva	b) Política de calidad	a) DOFA	b. Oportunidad	a) Salida No conforme
9/30/2024 9:58:36	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	a. Acción correctiva	b) Política de calidad	b) Indicadores	b. Oportunidad	a) Salida No conforme

Marca temporal	1. ¿Los objetivos de la capacitación estuvieron definidos en forma clara y concreta?	2. ¿Los objetivos de la capacitación respondieron a las necesidades de capacitación?	3. ¿En la capacitación ha obtenido nuevos conocimientos y aprendizajes?	4. ¿Los nuevos conocimientos le son útiles para desempeñar mejor sus funciones?	5. ¿Cómo califica usted la metodología como se realizó la capacitación?	6. ¿Cómo califica el material didáctico utilizado en la capacitación?	7. ¿Cómo califica usted el lugar donde se realizó la capacitación?	8. El dominio del tema por parte del capacitador fue:	9. La comunicación entre el capacitador y los servidores públicos fue:	10.La motivación del capacitador para la participación de los funcionarios en el programa fue:	11. El capacitador atendió las dudas de los funcionarios en forma:	1. Al momento de detectar desviaciones en las metas establecidas en un indicador se debe implementar:	2. Las directrices y lineamientos que orientan a la Administración Municipal, en temas relativos a la calidad se encuentra en:	3. La herramienta escogida por la administración municipal para establecer su contexto estratégico es:	4. Cuando se refiere a superar las expectativas y mas allá de los objetivos establecidos, es una:	5. la siguiente definición: Es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por la organización es:
9/30/2024 9:59:02	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	a. Acción correctiva	b) Política de calidad	a) DOFA	b. Oportunidad	a) Salida No conforme
9/30/2024 9:59:30	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	a. Acción correctiva	b) Política de calidad	a) DOFA	b. Oportunidad	a) Salida No conforme
9/30/2024 10:00:13	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	a. Acción correctiva	b) Política de calidad	b) Indicadores	b. Oportunidad	a) Salida No conforme
9/30/2024 10:01:13	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	b. Acción preventiva	b) Política de calidad	d) PESTEL	b. Oportunidad	a) Salida No conforme
9/30/2024 10:05:18	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	a. Acción correctiva	b) Política de calidad	a) DOFA	b. Oportunidad	a) Salida No conforme
9/30/2024 10:16:28	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	c. Servicio no conforme	a) Indicadores de calidad	a) DOFA	b. Oportunidad	a) Salida No conforme
9/30/2024 10:29:56	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	b. Acción preventiva	b) Política de calidad	a) DOFA	b. Oportunidad	a) Salida No conforme
9/30/2024	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	a. Acción correctiva	c) Alta Dirección	a) DOFA	b. Oportunidad	a) Salida No conforme

Marca temporal	1. ¿Los objetivos de la capacitación estuvieron definidos en forma clara y concreta?	2. ¿Los objetivos de la capacitación respondieron a las necesidades de capacitación?	3. ¿En la capacitación ha obtenido nuevos conocimientos y aprendizajes?	4. ¿Los nuevos conocimientos le son útiles para desempeñar mejor sus funciones?	5. ¿Cómo califica usted la metodología como se realizó la capacitación?	6. ¿Cómo califica el material didáctico utilizado en la capacitación?	7. ¿Cómo califica usted el lugar donde se realizó la capacitación?	8. El dominio del tema por parte del capacitador fue:	9. La comunicación entre el capacitador y los servidores públicos fue:	10.La motivación del capacitador para la participación de los funcionarios en el programa fue:	11. El capacitador atendió las dudas de los funcionarios en forma:	1. Al momento de detectar desviaciones en las metas establecidas en un indicador se debe implementar:	2. Las directrices y lineamientos que orientan a la Administración Municipal, en temas relativos a la calidad se encuentra en:	3. La herramienta escogida por la administración municipal para establecer su contexto estratégico es:	4. Cuando se refiere a superar las expectativas y mas allá de los objetivos establecidos, es una:	5. la siguiente definición: Es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por la organización es:
10:45:14																
10/1/2024 10:46:43	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	a. Acción correctiva	b) Política de calidad	a) DOFA	d. Ninguna de las anteriores	a) Salida No conforme

ANEXO No. 4
MEMORIAS

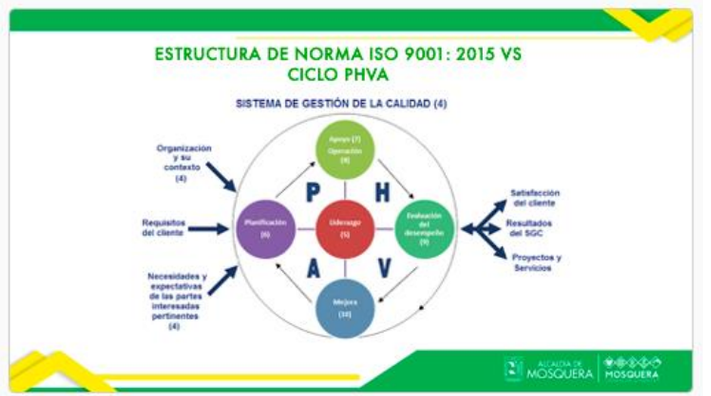


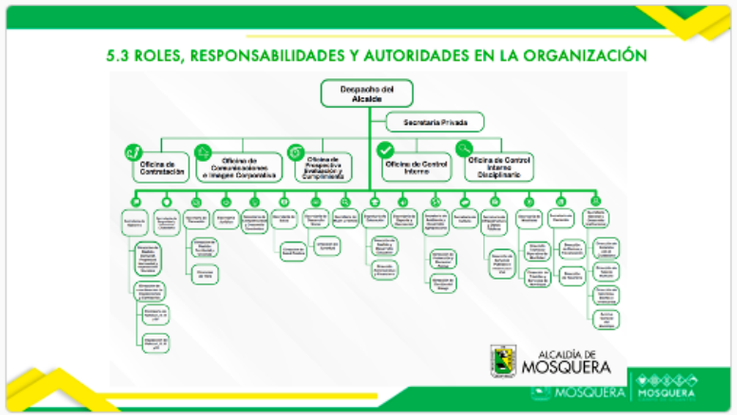
1



2






5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN
Despacho del Alcalde
Secretaría Privada
Oficina de Contratación
Oficina de Control Interno
Oficina de Control Interno Disciplinario
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA

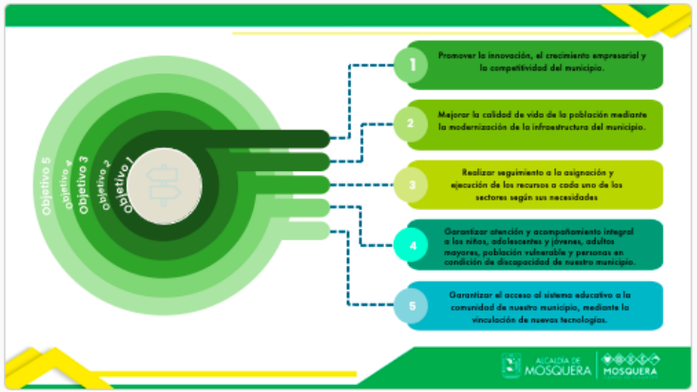
17


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
Manual de Funciones
DOCUMENTOS DONDE LA ADMINISTRACIÓN DEFINE RESPONSABILIDADES
Obligacion es de los contratistas
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA

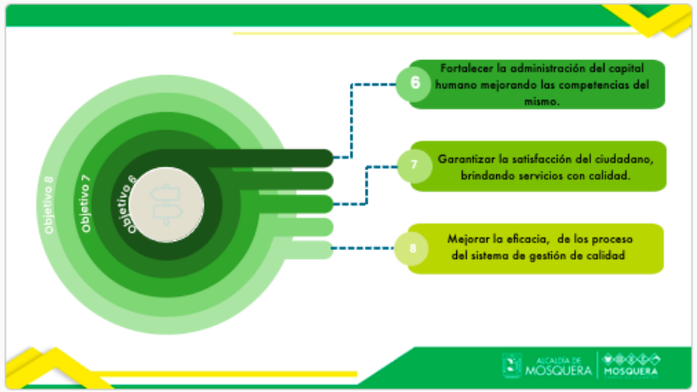
18


6. PLANIFIACIÓN
Planificación de cambios
5.1
5.2
5.3
Acciones para abordar riesgos y oportunidades
Objetivos de calidad y planificación para lograrlos
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA


6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Documento: PT-GC-08 Administración del riesgos y oportunidades
Determinar riesgos y oportunidades
Logro de resultados
Aumentar efectos deseables
Prevenir efectos no deseables
Lograr la mejora
Acciones para abordar riesgos y oportunidades
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA


Objetivo 5
Objetivo 4
Objetivo 3
Objetivo 2
Objetivo 1
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.
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA

23


Objetivo 8
Objetivo 7
Objetivo 6
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
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA

24


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
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA


7. APOYO
7.5 Información Documentada
7.1 Recursos
7.2 Competencia
[Sin título]
7.4 Comunicación
7.3 Toma de Conciencia
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA


7. 5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Formatos, procedimientos, Manuales
Identificación y control
Creación y actulización
Revisión
Aprobación
Procedimiento PT-GC-01
Control de documentos
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA

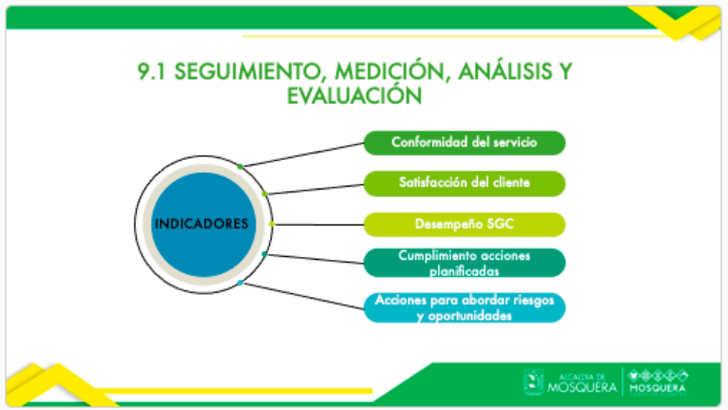
29


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.
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA

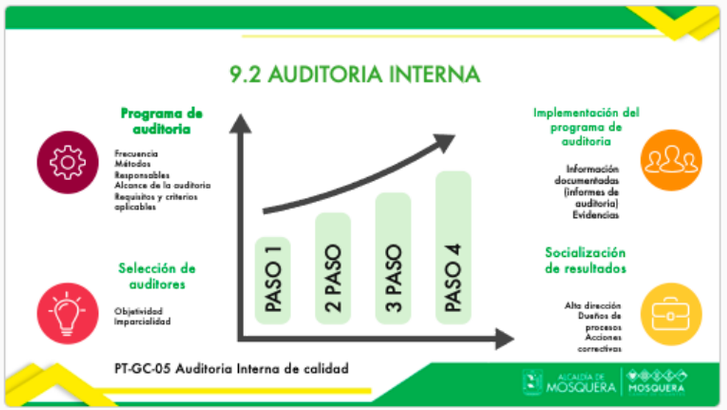
30


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
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA

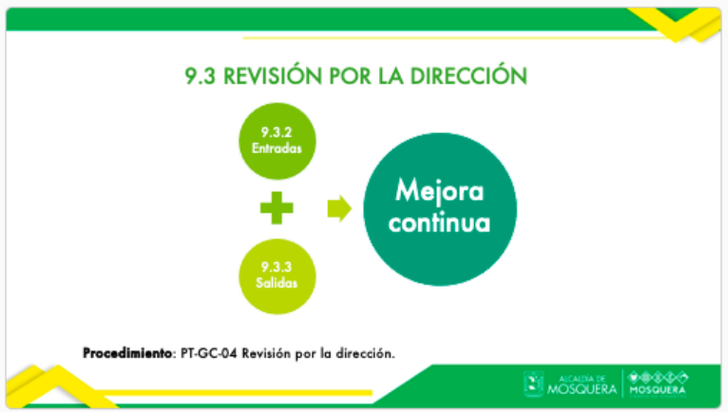

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
Revisión por la dirección
9.1
9.2
9.3
Seguimiento, medición, análisis y evaluación
[Sin título]
ALCALDÍA DE MOSQUERA
MOSQUERA

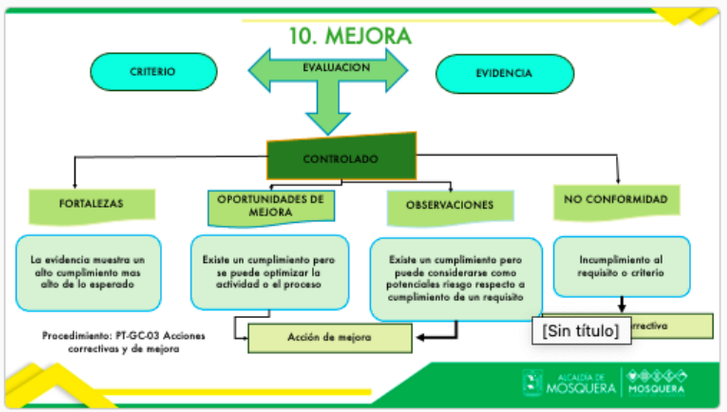

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
INDICADORES
Conformidad del servicio
Satisfacción del cliente
Desempeño SGC
Cumplimiento acciones planificadas
Acciones para abordar riesgos y oportunidades

33


9.2 AUDITORIA INTERNA
Programa de auditoria
Frecuencia
Métodos
Responsables
Alcance de la auditoria
Requisitos y criterios aplicables
Selección de auditores
Objetividad
Imparcialidad
PASO 1
2 PASO
3 PASO
PASO 4
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

34


9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
9.3.2 Entradas
9.3.3 Salidas
Mejora continua
Procedimiento: PT-GC-04 Revisión por la dirección.


10. MEJORA
CRITERIO
EVALUACION
EVIDENCIA
CONTROLADO
FORTALEZAS
OPORTUNIDADES DE MEJORA
OBSERVACIONES
NO CONFORMIDAD
La evidencia muestra un alto cumplimiento mas alto de lo esperado
Existe un cumplimiento pero se puede optimizar la actividad o el proceso
Existe un cumplimiento pero puede considerarse como potenciales riesgo respecto a cumplimiento de un requisito
Incumplimiento al requisito o criterio
Procedimiento: PT-GC-03 Acciones correctivas y de mejora
Acción de mejora
[Sin título]