

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ



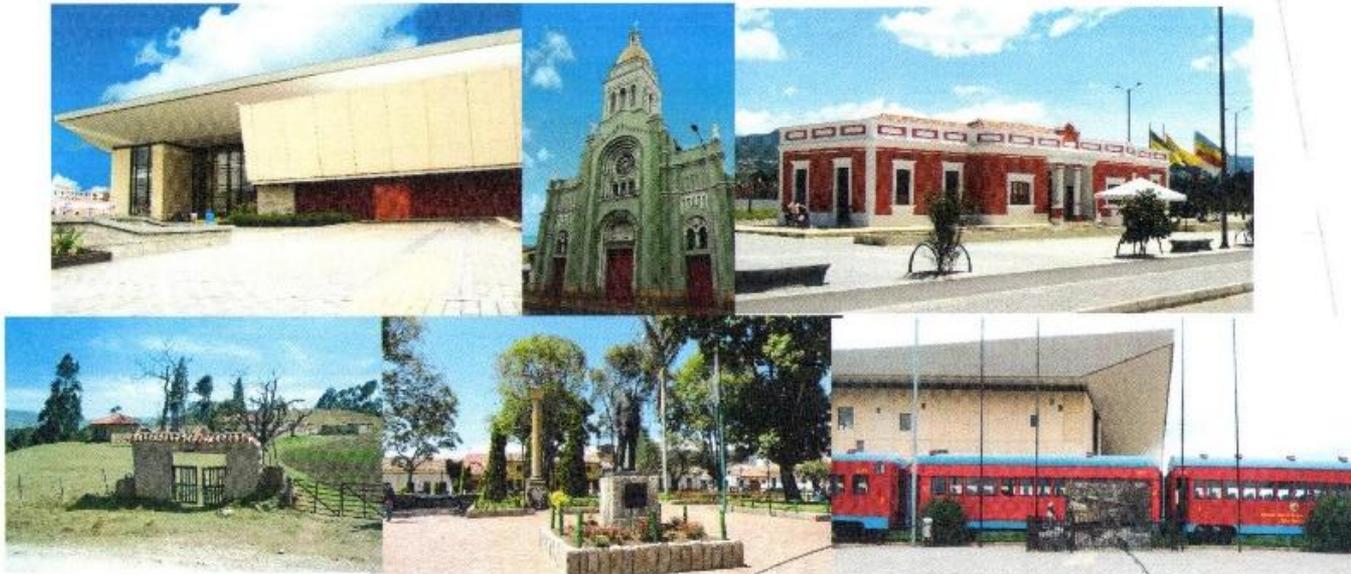
MANUAL INSTITUCIONAL



MANUAL INSTITUCIONAL

Versión: 03

Vigente a partir de: 29/09/2017



Revisado por:

ING. NYDIA CORREDOR HERNANDEZ
SECRETARIA DE PLANEACION

Aprobado por:

ING. ORLANDO DIAZ CANASTO
ALCALDE MUNICIPAL

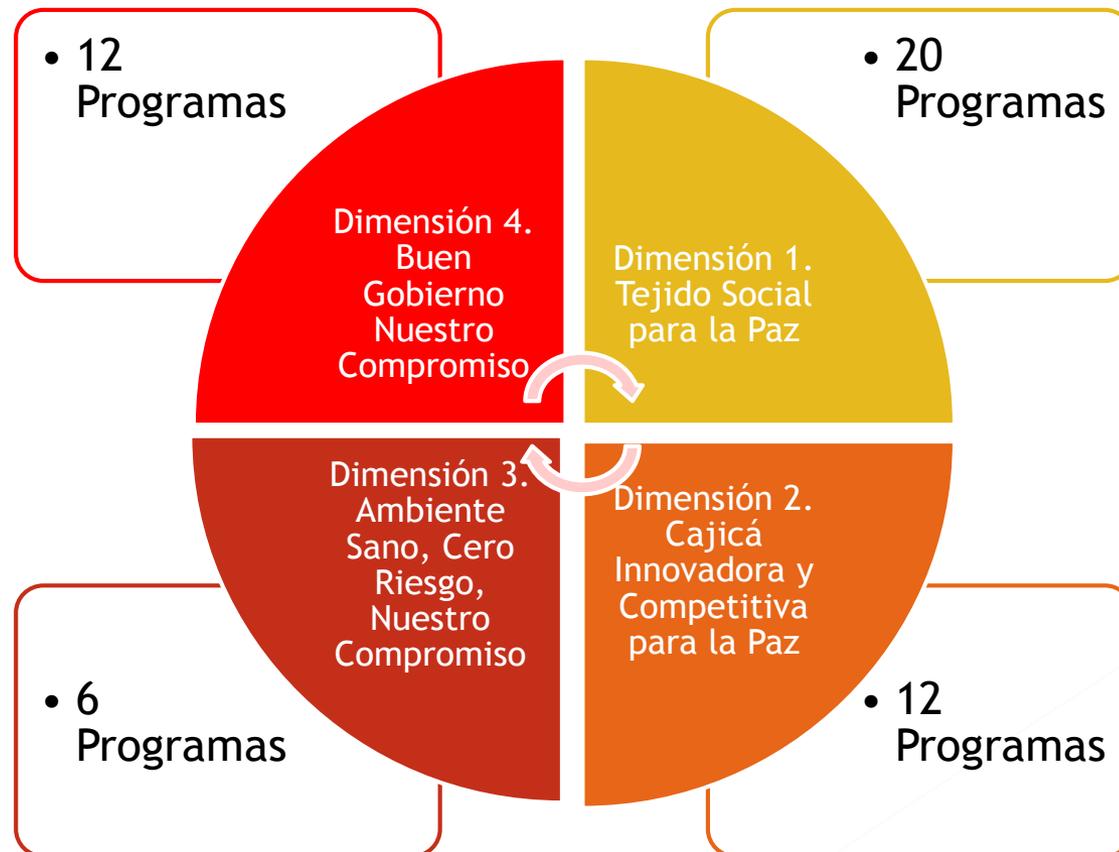


Contenido

1. PLAN DE DESARROLLO “CAJICA NUESTRO COMPROMISO”
2. MISIÓN
3. VISIÓN
4. OBJETIVO PLAN DE DESARROLLO 2016-2019
5. DOFA
6. OBJETIVOS ESTRATEGICOS
7. POLITICA DE CALIDAD
8. OBJETIVOS DE CALIDAD
9. VALORES
10. ALCANCE DEL SISTEMA EN LA ALCALDIA DE CAJICA
11. NO APLICABILIDAD O EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA ALCALDIA
12. REQUISITOS DEL CLIENTE – PRODUCTOS O SERVICIOS
13. TIPOS DE CLIENTE Y PARTES INTERESADAS
14. MARCO NORMATIVO
15. RESEÑA HISTORICA
16. NUESTRO SISTEMA DE GESTION
17. CONSEJO DE GOBIERNO
18. COMUNICACIÓN
19. ANEXOS



Plan de Desarrollo “Cajicá Nuestro Compromiso” Según acuerdo 04 de 2016





Misión

En la Administración Municipal de Cajicá, trabajamos para cumplir las funciones que establece la Constitución Política, Leyes, Ordenanzas, Acuerdos Municipales y Decretos, para prestar los servicios públicos que nos sean asignados, realizamos gestión por resultados en aras de garantizar un territorio ordenado y sostenible, que ofrece oportunidades equitativamente sin distingo alguno en la construcción de capital humano y social, que se hace competitivo a partir de la innovación y la transformación de sus capacidades en calidad de vida y que es flexible al cambio y la mejora continua para lograr la satisfacción en sus habitantes.

Aprobada en Consejo de Gobierno el día 29 de agosto de 2017



Visión

Para el año 2035, Cajicá será reconocido como Municipio Modelo de Paz, referente de cierre de brechas por su equidad, inclusión, bienestar y tejido social, posicionado como líder en el contexto regional por su carácter competitivo e innovador, su alto desempeño económico y ambiental consecuente con las dinámicas de desarrollo sostenible, fortalecido en su identidad y el empoderamiento de su gente.

Aprobada en Consejo de Gobierno el día 29 de agosto de 2017



Objetivo Plan De Desarrollo 2016-2019

Construir tejido social a partir de la consolidación del capital humano y social; hacer de Cajicá un territorio competitivo e innovador que otorgue calidad de vida a sus habitantes con base en el valor agregado a la riqueza y capacidad del Municipio, fortaleciendo la productividad; garantizando sostenibilidad y seguridad territorial en el marco de los derechos e intereses colectivos y la satisfacción de los habitantes a través de una Gerencia Publica efectiva.

A partir de lo cual impactará en el mediano y largo plazo los indicadores respecto de Índice de Desarrollo Humano (IDH), Índice Multidimensional de Pobreza (IPM), Índice de Calidad Ambiental Urbano (ICAU), Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) y aportará al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



DOFA

ANÁLISIS DOFA

Contexto de la Organización

ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS

- Contar con un plan de Desarrollo transversal construido y estructurado con la comunidad.
- Adopción del sistema integrado de gestión por procesos, ejecutados transparentemente.
- Equipo humano capacitado y experimentado en todos los procesos
- Oferta de productos y servicios institucionales para todos los grupos de interés.
- Comunicación eficiente con la comunidad, indicando los avances en la ejecución del plan de desarrollo
- Estabilidad financiera, gracias a la buena cultura de pago que permite aumento de los ingresos.
- Valor agregado de servicios que en la región no se cuenta.

DEBILIDADES

- Deficiencias en la infraestructura física, en el equipo de transporte, de la administración.
- Falta de respuestas oportunas a los usuarios.
- Demora en los procesos de contratación.
- Falta de compromiso de algunos funcionarios.
- Falta de coordinación entre dependencias para trabajar en equipo.
- Falta de sistemas que permitan mantener las bases de datos actualizadas.
- Falta de copias de seguridad periódicas para respaldar la información.
- La desinformación, los enemigos políticos de la administración
- Falta de personal en algunas áreas.
- Falta de capacitación al personal de algunas dependencias.
- Población fluctuante que migra hacia el municipio
- Deficiencias en la atención al público por parte de algunas áreas.
- Los canales de comunicación internos y son deficientes

OPORTUNIDADES

- La capacidad de organizar los procesos, procedimientos, las acciones y políticas del sector acordes a las necesidades de la comunidad.
- Mejoramiento continuo en la prestación de los diferentes servicios.
- Capacitaciones, talleres y formación para servidores públicos y comunidad, con el ánimo de construir una sinergia que genere como resultado la solución de la problemática.
- Implementación de las TICS para los de servicios de la administración.
- Mejorar la percepción de la comunidad.
- Ampliar servicios prestados a la comunidad.
- Mejoramiento continuo en los índices sintéticos de calidad educativa.
- Desarrollo Profesional y Calidad de Vida para los funcionarios.

AMENAZAS

- Constante cambio normativo.
- Enfrentamiento de la comunidad hacia la alcaldía por mal manejo de la información.
- Crecimiento poblacional exponencial de población flotante y personas que se radican en el municipio tanto en condiciones de vulnerabilidad como estratos medios y altos.
- Aumento de la delincuencia e inseguridad.
- Pérdida de la información.
- No dar continuidad a los programas y proyectos implementados, por los cambios de gobierno.
- Procesos judiciales que cursan en contra de la entidad.
- Desconocimiento de los términos de Ley para dar respuestas de fondo y oportunas a las diferentes solicitudes
- Que el Ministerio de Transporte NO otorgue la Clasificación de la Secretaría como organismo de Tránsito.

Con las fortalezas y oportunidades detectadas se generan o definen objetivos y estrategias para contrarrestar las debilidades y amenazas.

| OBJETIVO ESTRATÉGICO | ESTRATEGIA (CÓMO) |
|--|---|
| Propender porque nuestro talento humano se capacite constantemente, mejorando su desempeño en el cumplimiento de sus responsabilidades, buscando mejorar la atención de nuestra comunidad. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las necesidades e incluirlas en el programa anual de capacitación. 2. Realizar capacitaciones de acuerdo a las necesidades del talento humano y de la entidad. 3. Ejecutar las capacitaciones y evaluar la eficacia de las mismas. |
| Renovar la infraestructura física y el equipo de transporte con el fin de optimizar el servicio. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer la necesidad de instalaciones físicas y mobiliario para las áreas funcionales de la Administración Municipal. 2. Identificar la necesidad de nuevos vehículos y Conocer la oferta de nuevos vehículos en el mercado 3. Contar con un presupuesto dispuesto para ello y realizar un cronograma de inversión. 4. Gestionar la compra o renovación de los elementos necesarios. |
| Optimizar los canales de comunicación eficaces con nuestros clientes internos y externos, los cuales permitan una retroalimentación continua y aseguren su satisfacción. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los canales de comunicación adecuados de acuerdo a las necesidades de las partes interesadas. 2. Activar los canales de comunicación y asignar responsables para el manejo, seguimiento y control de los mismos 3. Comunicar a los clientes los canales de comunicación establecidos y el objetivo de los mismos |
| Innovar y utilizar herramientas tecnológicas que permitan mejorar nuestros procesos, ampliando así nuestra oferta a la comunidad. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar nuevas herramientas tecnológicas que se adapten a las necesidades de la administración, implementarlas y capacitar a los funcionarios. |
| Implementar y mantener eficazmente el Sistema de Gestión de Calidad y propender por la mejora continua del mismo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener la certificación del Sistema de Gestión de calidad en las normas ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009 2. Realizar constante seguimiento y control al SGI y tomar acciones para asegurar la mejora continua del mismo |



Objetivos Estratégicos

| Dimensión | Objetivo Estratégico |
|--|--|
| Tejido Social para la Paz | Garantizar la construcción de tejido social mediante la implementación de programas y proyectos que le apunten a generar mayor cobertura, equidad, eficiencia y calidad, en educación, cultura, salud, formación para el trabajo, fortalecimiento para la familia, la niñez, la nutrición, deporte y recreación, agua potable y saneamiento básico, oportunidades para grupos vulnerables y vivienda digna para hacer de Cajicá un territorio con menos pobreza, mayor capital humano y social. Un territorio donde se construye Paz. |
| Cajicá Innovadora y Competitiva para la Paz | Cajicá será un territorio competitivo a partir de la innovación en la productividad, aprovechamiento de las capacidades del municipio, para gestionar y generar recursos de manera organizada, sostenible y eficiente con valor diferenciable, lo que a su vez se reflejara en una mejor calidad de vida para sus habitantes. |
| Ambiente Sano, Cero Riesgo, Nuestro Compromiso | Cajicá será un territorio sostenible, adoptado al cambio climático, con ambiente sano, reduciendo riesgos, garantizando los derechos e intereses colectivos y la seguridad territorial de su población. |
| Buen Gobierno Nuestro Compromiso | Garantizar a la población de Cajicá la seguridad de un Buen Gobierno reflejado en la muy buena percepción y alta satisfacción por parte de los ciudadanos a partir del fortalecimiento de las capacidades de gestión territorial, la planeación concertada, la gobernanza multinivel, la transparencia en la inversión de los recursos, la gestión y la ejecución por los resultados, gestión pública efectiva con calidad, espacios físicos y personal idóneos, presupuestos participativos, gestión y eficiencia jurídica y contractual, fortalecimiento de las finanzas, vigilancia, seguimiento, evaluación y control. |

Aprobada en Consejo de Gobierno el día 29 de agosto de 2017



Política de Calidad

“En la Alcaldía de Cajicá nos comprometemos a ejecutar políticas públicas, planes, programas y proyectos que responden a las necesidades de la población; prestando servicios públicos oportunos, gestionando eficientemente los recursos, promoviendo la mejora continua, contando con capital humano competente y siendo eficaces y efectivos en el sistema con el fin de satisfacer a las partes.

Aprobada en Consejo de Gobierno el día 29 de agosto de 2017



Objetivos de Calidad

| Directriz de la política | Objetivo de Calidad |
|--|--|
| Nos comprometemos a ejecutar políticas públicas, planes, programas y proyectos que responden a las necesidades de la población | Ejecutar las diferentes metas propuestas en el Plan de Desarrollo “Cajicá Nuestro Compromiso”. |
| Prestando servicios públicos oportunos, | Prestar servicios oportunos en cada dependencia con el fin de satisfacer a los usuarios. |
| Gestionando eficientemente los recursos | Optimizar los recursos públicos de la entidad. |
| Promoviendo la mejora continua | Evaluar continuamente los procesos buscando su mejora continua. |
| Capital humano competente | Fortalecer las competencias del personal para prestar servicios según requisitos definidos. |
| Siendo eficaces y efectivos en el sistema | Desarrollar todos los procesos del sistema eficientemente. |
| Satisfacer a las partes | Cumplir con los tiempos y especificaciones acordadas con nuestros usuarios y partes interesadas. |

Aprobada en Consejo de Gobierno el día 29 de agosto de 2017



Valores

La organización y su dirección define que se deberá trabajar bajo la cultura de los valores definidos en Plan de Desarrollo y que conocen por el liderazgo de cada secretaria y están en la plantilla de análisis de contexto actual punto 15 según lo escrito. Los valores son:

Honestidad: Trabajaremos con Honestidad, ya que la corrupción es la acción que nuestro gobierno rechazará y combatirá en todas las formas que se pueda dar, es un acto que evita el buen desarrollo de un gobierno y el progreso de un país.

Respeto: Lo establecemos como una base fundamental de nuestras políticas administrativas, por medio de excelentes relaciones interpersonales, que hará una comunicación efectiva con la comunidad, que a su vez permitirá que resurja la confianza en la administración y sus actos.

Responsabilidad: El cumplimiento de los compromisos adquiridos, será imperativo en el logro de las metas propuestas, y así mismo se garantizará, asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones

Transparencia: La transparencia, será para nuestro gobierno uno de los pilares fundamentales en el cual el ciudadano podrá informarse mediante los diferentes mecanismos de participación como informes, rendición de cuentas constantes, y presupuestos participativos, veedurías ciudadanas y cualquier tipo de acercamiento que el pueblo cajiqueño designe para el seguimiento de la gestión de nuestro gobierno, garantizando el buen manejo de los recursos.



Valores

Solidaridad: La administración brindará todas las herramientas para que conjuntamente se lleven a buen término los intereses del pueblo cajiqueño y estos se vean reflejados en los proyectos ejecutados por la alcaldía, además por propender en la inclusión de toda la sociedad civil.

Equidad: Nuestro gobierno estará comprometido con la creación de condiciones de equidad reales y efectivas para suplir las necesidades más sentidas de la población, según la condición que se presente en cada sector o grupo poblacional.

Humildad: El respeto, la sencillez, la solidaridad y la hermandad son necesarias para mantener y crear lazos de confianza, es por esto que nuestro gobierno tendrá la mayor cercanía con los ciudadanos, el pueblo de Cajicá encontrará en el alcalde un amigo que cuidará los intereses de nuestro municipio.

Calidad en el servicio: Es de vital importancia, que un gobierno se comprometa con mejorar continuamente el desempeño, por medio de un equipo humano competente que mantenga altos niveles de calidad y servicio, recuperando la confianza en las entidades públicas.



Alcance del Sistema en la Alcaldía de Cajicá

Diseño, desarrollo y gestión de políticas públicas, planes, programas y proyectos para el desarrollo del municipio. Adquisición de bienes y servicios para la prestación de los servicios a la comunidad Cajiqueña en: Desarrollo social, educativo, en salud y productivo de la comunidad; asistencia técnica agropecuaria; monitoreo y vigilancia del ambiente; regulación, inspección, vigilancia, control y aprobación al ordenamiento y desarrollo territorial; administración y control de obras públicas; acciones para la seguridad y convivencia de la comunidad; administración y gestión para la movilidad y transporte; liquidación y recaudo de impuestos. Administración y gestión de recursos públicos.

Aprobada en Consejo de Gobierno el día 29 de agosto de 2017



No Aplicabilidad o Exclusiones del sistema de Gestión de la Alcaldía

- **7.5.2. DE NTCGP 1000:2009 VALIDACIÓN DE PROCESOS:** Este requisito se excluye ya que la naturaleza de los procesos y servicios según lo que ofrece la entidad, permiten realizar actividades de verificación y control para conocer si se esta realizando conforme a lo establecido dentro de la misma, según requisitos definidos por las partes, la ley y la entidad; apoyados en los procesos de:

PROCESOS MISIONALES:

Gestión de Hacienda Publica, Gestión de atención al ciudadano y PQRS, Gestión de Desarrollo Territorial, Gestión de Desarrollo Social, Gestión de Educación, Gestión en Salud, Gestión de Gobierno y Participación Ciudadana, Gestión de Infraestructura y Obras Publicas, Gestión Ambiental y Desarrollo Rural, Gestión de Desarrollo Económico, Gestión de Transporte y Movilidad.

En el sistema y en los procesos se cuenta con herramientas de seguimiento y control que permiten verificar las características o requisitos de los servicios y asegurar su conformidad si hay no conformes se detectan a través de los puntos de control y se toman las acciones respectivas

- **Respecto a ISO 9001:2015** todos los requisitos de la norma son Aplicables.



Requisitos del Cliente; Productos o Servicios

GESTIÓN DE HACIENDA PUBLICA

- Liquidación de impuesto predial
- Asesoría e información
- Oportunidad en la entrega del tramite requerido
- Amabilidad y buen trato
- Asesoramiento en la liquidación de Industria y Comercio
- Inscripción de establecimientos de Industria y Comercio
- Educación financiera por parte de las entidades bancarias del municipio

GESTIÓN DE DESARROLLO TERRITORIAL

- Asesoría e información
- Oportunidad en la entrega del tramite requerido
- Amabilidad y buen trato
- Nomenclaturas
- Usos de Suelo
- Demarcaciones
- Licencias de Construcción
- Plan Básico de Ordenamiento Territorial
- Vigilancia y control espacio publico
- Vigilancia y control norma urbanística

GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

- Oportunidad en la entrega del tramite requerido
- Amabilidad y buen trato
- Asesoría e información
- Comisaria de familia (restablecimiento de derechos)
- Adulto mayor (Atención Integrada)
- Ludotecas
- Banco de alimentos
- Banco de ayudas técnicas
- Atención a la población en condición de discapacidad
- Juventud
- Atención a niños y niñas menores de cinco años
- Mujer, hombre y equidad de genero

GESTIÓN DE EDUCACIÓN

- Asesoría e información
- Oportunidad en la entrega del tramite requerido
- Amabilidad y buen trato
- Información de convenios
- Redireccionamiento para asignación de cupos
- Información de servicios de transporte escolar y universitario
- Proyectos por el mejoramiento en calidad educativa



Requisitos del Cliente; Productos o Servicios

GESTIÓN EN SALUD

- Asesoría e información
- Oportunidad en la entrega del trámite requerido
- Amabilidad y buen trato
- Información y asesoría en afiliaciones a una EPS
- Mecanismos para acceder a servicios de salud
- Consulta de crecimiento y desarrollo
- Toma de tensión arterial
- Búsqueda activa y orientación a gestantes

GESTIÓN DE GOBIERNO Y PARTICIPACION CIUDADANA

- Licencias de inhumación
- Permiso para extensión de horario de establecimientos de comercio
- Permisos masivos
- Actividades ambulante y/o estacionarias
- Utilización de amplificadores y/o perifoneo
- Asesoría e información
- Oportunidad en la entrega del trámite requerido
- Amabilidad y buen trato

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS

- Asesoría e información
- Oportunidad en la entrega del trámite requerido
- Amabilidad y buen trato
- Mantenimiento construcción de vías
- Mantenimiento de edificios públicos e instituciones educativas
- Coordinar mantenimiento y expansión del alumbrado público

GESTIÓN DE AMBIENTAL Y DESARROLLO RURAL

- Charlas en tenencia responsable de animales
- Socialización sobre cuerpos de agua superficiales “vallados”
- Siembra de árboles
- Adopción animal (caninos y felinos)
- Corredores ecológicos
- Socialización proyectos productivos agropecuarios
- Trámites ambientales: árboles en riesgo, seguimiento minero, visitas ambientales
- Asesoría e información
- Oportunidad en la entrega del trámite requerido
- Amabilidad y buen trato



Requisitos del Cliente; Productos o Servicios

GESTIÓN DE DESARROLLO ECONOMICO

- Asesoría e información
- Oportunidad en la entrega del tramite requerido
- Amabilidad y buen trato
- Sistema de información para el empleo
- Información para acceder al subsidio de desempleo
- Capacitaciones sobre asociatividad y cooperativismo
- Capacitaciones en temas de vinculación laboral
- Capacitaciones en emprendimiento, costos, gastos y plan de negocios
- Ofertas de empleo

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS

- Asesoría, información y orientación al usuario
- Oportunidad en la entrega del tramite requerido
- Amabilidad y buen trato
- Recepción de peticiones, quejas, reclamos y soluciones
- Recepción de correspondencia

GESTIÓN DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

- Asesoría e información
- Oportunidad en la entrega del tramite requerido
- Amabilidad y buen trato
- Direccionamiento de planes de manejo de transito
- Entrega de vehículos de servicio publico, inmovilizados de otras jurisdicciones
- Autorizaciones especiales de tránsito para vehículos de carga de mas de 5 toneladas
- Reglamentación vial
- Renovación y cancelación tarjetas de operación servicio público urbano
- Información sobre movilidad
- Campañas de seguridad vial



Tipos de Cliente y Partes Interesadas

- Comunidad en general.(población Cajiqueña habitantes 60.000)
- Administración Municipal
- Entes de control
- Juntas de Acción Comunal
- Sector empresarial
- Sector académico
- Sector agroindustrial
- ONGS
- Niños, niñas, adolescentes



Marco Normativo

La Alcaldía tiene un normograma por proceso allí se define la normatividad aplicable para operar y prestar los servicios o productos de cada proceso.





Reseña Histórica

El Municipio Cajicá (Código DANE 25126) se constituye como municipio, que en lengua chibcha quiere decir cercado y fortaleza de piedra, palabra compuesta de **CA.:** cercado y **JICA:** piedra y se encuentra ubicado en la Provincia de Sabana Centro, siendo el tercer municipio más poblado de la provincia.

Limita por el norte con el municipio de Zipaquirá; por el sur con el municipio de Chía; por el oriente con el municipio de Sopó; y por el occidente con el municipio de Tabio.

Un municipio que con los años ha ido creciendo en su población para llegar a tener hoy en día cerca de 60.000 habitantes y lo conforman las veredas de Chuntame, Canelón, Río Grande y Calahorra.



La construcción de la iglesia fue en ladrillo tapia y teja que hizo en 1598 el albañil Juan del Hoyo



Reseña Histórica

Los alcaldes que han sido electos en el Municipio de Cajicá, desde el año 1962 al 2016, son:





Reseña Histórica



**AMPARO
AMAYA
HERRERA**
1995 – 1997



**PEDRO
ÁLVARO
AYALA
MORATO**
1998 – 2001



**MARIA
VIRGINIA
BERNAL
MENDEZ**
2001 -2004



**JOSE
VICENTE
GUTIERREZ
TORRES**
2004- 2007



**FABIOLA
JACOME
RINCON**
2008 - 2011



**OSCAR
MAURICIO
BEJARANO
NAVARRETE**
2012 – 2015



ORLANDO DIAZ CANASTO
2016 -2019



Nuestro Sistema De Gestión

La adopción de un sistema de gestión de calidad fue una decisión estratégica de la entidad, como parte del propósito de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y de otras partes interesadas (empleados, proveedores, concejo municipal) y obtener, mantener y mejorar el desempeño global de la entidad y de nuestras capacidades.

El sistema está basado en una Política de Calidad, que refleja el compromiso de la organización frente al cumplimiento de los requisitos y necesidades de nuestros usuarios y de la comunidad cajiqueña en general, establecidos a partir de unos objetivos de calidad que direccionan los propósitos de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

La entidad ha definido una metodología propia para el manejo de los riesgos y su gestión fundamentalmente en ISO 31000 y esta en la **Guía de Gestión Del Riesgo Alcaldía Cajicá**



Nuestro Sistema De Gestión

La Alcaldía Municipal de Cajicá ha determinado su enfoque de operación por procesos en cuatro niveles diferentes:

- **Procesos Estratégicos:** Los que brindan y comunican las directrices y decisiones para el cumplimiento de la planificación estratégica y la mejora continua de la entidad. Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- **Procesos Misionales** (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.



Nuestro Sistema De Gestión

- **Procesos de Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- **Procesos de Evaluación:** Los que verifican y monitorean el cumplimiento y la mejora de los procesos. Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.



Nuestro Sistema de Gestión





Consejo de Gobierno

Este consejo lo conforman el Alcalde y los Secretarios de despacho, que tienen un rol de liderazgo dentro de la misma y está conformado de la siguiente manera:

Ing. ORLANDO DIAZ CANASTO - Alcalde Municipal

Ing. NYDIA CORREDOR HERNÁNDEZ - Secretaria De Planeación

Dr. JUAN CARLOS LÓPEZ GOYENECHE - Secretario General

Dr. JUAN RICARDO ALFONSO - Secretario Jurídico

Dra. LUZ ADRIANA GOMEZ - Secretaria de Gobierno y Participación Comunitaria

Dr. LUZ MARLENY MORENO AYALA - Secretario de Desarrollo Social

Dra. ANDREA INÉS MEDINA - Secretaria de Educación

Dra. CLARA INÉS VENEGAS AGUILERA - Secretaria de Salud

Dr. JOSÉ FADUL ROZO CASTILLO - Secretario de desarrollo Económico

Ing. RODRIGO HERRERA MUNAR - Secretario de Infraestructura y Obras Publicas

Ing. DORA INÉS LUENGAS BECERRA - Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural

Dra. ELIZABETH VARGAS GÓMEZ - Secretaria de Transporte y Movilidad

Dr. JOSÉ IGNACIO GUALTEROS - Secretario de Hacienda



Consejo de Gobierno- Líder del Sistema

El líder del comité o el Consejo de Gobierno será la secretaria de planeación y/o Director de Planeación Estratégica o quien el Alcalde delegue en cada sesión, que independientemente a las responsabilidades de Secretario de Planeación o Director de Planeación Estratégica, tienen las siguientes responsabilidades:

Responsabilidades del líder:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para preservar el Sistema de Gestión de la alcaldía municipal de Cajicá.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema Gestión de la alcaldía municipal de Cajicá y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.



Consejo de Gobierno – Responsabilidades Según PDM

El Consejo de Gobierno tiene labores o responsabilidades referentes a la revisión general del desempeño de la entidad según el Plan de Desarrollo y evaluación de metas y objetivos, realizar seguimiento a la Alcaldía cada vez que se reúna, monitoreando temas como:

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurarse de que se establezcan la política de la 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.
- Asegurarse de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurarse de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.



Consejo de Gobierno – Responsabilidades Según PDM

El Consejo de Gobierno tiene labores o responsabilidades referentes a la revisión general del desempeño de la entidad según el Plan de Desarrollo y evaluación de metas y objetivos, realizar seguimiento a la Alcaldía cada vez que se reúna, monitoreando temas como:

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurarse de que se establezcan la política de la 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.
- Asegurarse de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurarse de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.



Consejo de Gobierno – Responsabilidades Según PDM

- Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.
- Comprometerse, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Promover la mejora continua.
- Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Hacer seguimiento al presupuesto de la entidad.
- Hacer seguimiento a programas y planes del plan de desarrollo.
- Hacer seguimiento a indicadores de meta y de producto en la matriz de Seguimiento Plan de Desarrollo.
- Hacer seguimiento a los riesgos de cada secretaria y proceso.
- Hacer que se midan los indicadores de gestión de cada proceso y según planeación estratégica y los indicadores de plan de desarrollo.



Consejo de Gobierno – Compromisos

- Asegura que se establezcan la política de la calidad y los objetivos estratégicos y calidad para el sistema de la entidad. Y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- Asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización;
- Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- Comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- Asegura que el sistema de gestión logre los resultados previstos;
- Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de la empresa;
- Promueve la mejora;



Consejo de Gobierno – Compromisos

- Asegura que la integridad del sistema se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios en la empresa.
- Define la planeación estratégica de la empresa (Definir el marco general de la empresa, objetivos, misión, visión y las estrategias o actividades para su logro)
- Análisis interno y externo de la empresa y genera plan de acción a implementar para su seguimiento y control.
- Establece, implementan y realizan seguimiento a la Política y Objetivos de la empresa
- Asegura la disponibilidad de recursos necesarios por proyectos o por proceso y para la funcionalidad de la empresa estén disponibles;
- Toma decisiones frente a los procesos de los cuales son responsables
- Analiza datos de desempeño de la empresa (indicadores de gestión) a su cargo y tomar acciones para el mejoramiento



Consejo de Gobierno – Compromisos

- Asegura que el personal a su cargo está ejecutando las labores definidas utilizando los recursos, infraestructura y registros definidos
- Realiza seguimiento financiero, administrativo y operativo de la empresa.
- Participa en las reuniones directivas para la mejora de la empresa
- Rinde cuentas al comité sobre la gestión de sus actividades
- Identifica, valora y gestiona los riesgos



Comunicación

En la Alcaldía Municipal de Cajicá, nos comunicamos a través de los siguientes mecanismos:

1. Reunión del Consejo de Gobierno, y en la que participan los Dueños de Proceso. Se tratan temas de interés para el Sistema de Gestión de la Calidad y de gobierno de tal forma que se informen los resultados de los indicadores para su análisis y se inicie el proceso de planificación de las acciones.
2. Reuniones donde cada Dueño de Proceso y los involucrados realizan análisis de causas y planes de acción para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo al seguimiento de las actividades propias del proceso.
3. Oficina de Prensa y el Plan de Comunicaciones



Comunicación

Sensibilizaciones al personal para conocer Estrategias, Planes, Programas, Misión, Visión, Política de la Calidad, Mapa de Procesos, Objetivos Estratégicos, Objetivos De Calidad, Procedimientos y toda la información necesaria para el conocimiento e implementación de las actividades inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora del desempeño de los procesos de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

La Alcaldía cuenta con herramientas para fortalecer la comunicación que se relacionan a continuación, que permiten una retroalimentación continua a todos los niveles de la organización.

Comunicación con la Comunidad

- Pagina web
- Encuestas de satisfacción
- Boletines de prensa
- Oficios externos
- Correos electrónicos
- Facebook
- Carteleras
- Volantes

Comunicación interna

- Memorandos
- Actos administrativos
- Circulares
- Correo electrónico
- Informes de auditorias
- Indicadores
- WhatsApp de Funcionarios
- Existe una matriz de comunicaciones por proceso

Con partes interesadas

- Informes
- Oficios

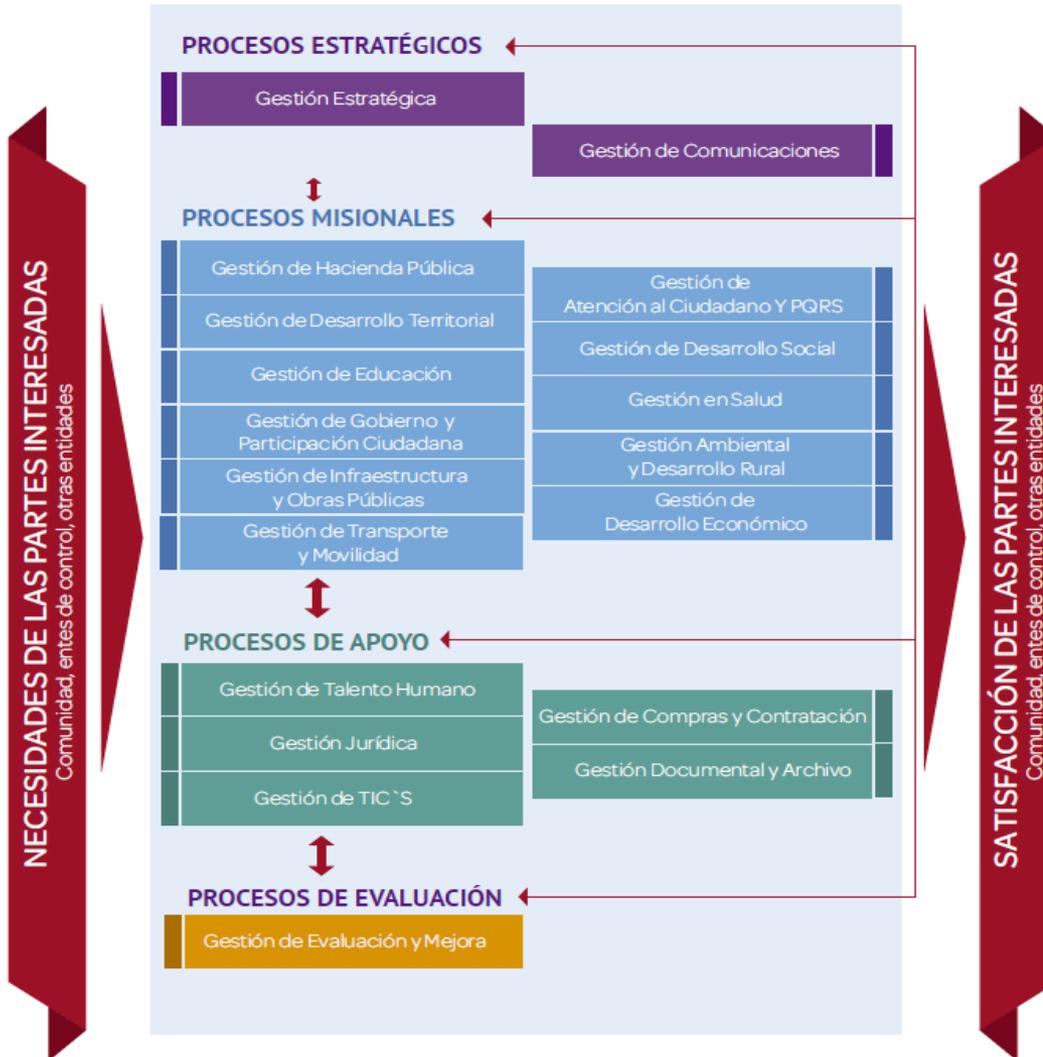


Comunicación

| REUNIÓN CONSEJO DE GOBIERNO | REUNIONES DE CADA PROCESO | SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL | HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN |
|--|---|--|---|
| <p>Se tratan temas de interés para el Sistema de Gestión de la Calidad de modo que se informen los resultados de los indicadores para el análisis e iniciar el proceso de planificación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora continua necesarias, posibles cambios y mejorar los procesos.</p> | <p>Se realiza por proceso donde cada Dueño de Proceso y los involucrados realizan análisis de causas y planes de acción para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo al seguimiento de las actividades propias de cada proceso.</p> | <p>Se realiza con el fin de dar a conocer la Misión, la Visión, la Política de la Calidad, los Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, procedimientos y toda la información necesaria para el conocimiento e implementación de las actividades inherentes al Sistema de Gestión de Calidad y la mejora del desempeño de los procesos de la Alcaldía Municipal de Cajicá.</p> | <p>Se utilizan para fortalecer la comunicación y como medio para el logro de los compromisos de la Alcaldía. La entidad cuenta con carteleras y correo electrónico, pagina web, los cuales permiten una retroalimentación continua a todos los niveles de la organización y con los clientes.</p> |



MAPA DE PROCESOS ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ



Anexos Anexo 1.

Aprobada en
Consejo de
Gobierno el día 29
de agosto de 2017



Anexo 2. Inventario Documental

| Proceso | Documento |
|---|---|
| Gestión Estratégica | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión de Comunicaciones | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión de Hacienda Publica | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |



Anexo 3. Inventario Documental

| Proceso | Documento |
|-----------------------------------|---|
| Gestión de Desarrollo Territorial | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión de Desarrollo Social | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión de Educación | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión en Salud | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |



Anexo 3. Inventario Documental

| Proceso | Documento |
|--|---|
| Gestión Gobierno y Participación Ciudadana | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión de Infraestructura y Obras Publicas | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión Ambiental y Desarrollo Rural | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión de Desarrollo Económico y Competitividad | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |



Anexo 3. Inventario Documental

| Proceso | Documento |
|-----------------------------------|---|
| Gestión de Transporte y Movilidad | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión de Talento Humano | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión de Compras y Contratación | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión Jurídica | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |

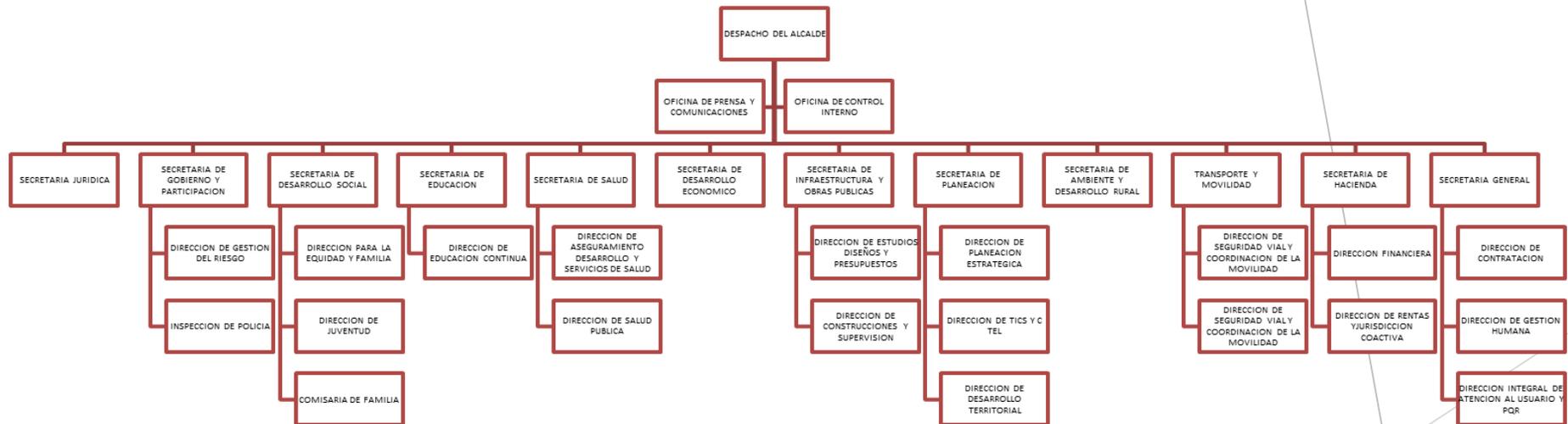


Anexo 3. Inventario Documental

| Proceso | Documento |
|--------------------------------|---|
| Gestión Documental y Archivo | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión de TICS | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |
| Gestión de Evaluación y Mejora | <ul style="list-style-type: none">• Acciones Correctivas y Mejora• Gestión Documental: Formatos, Guías, Procedimientos, Caracterizaciones, Manuales, Listado control de Documentos, Listado Control de Registros, Plan de Comunicaciones, Partes Interesadas• Indicadores• Riesgos |



Anexo 3. Organigrama



Aprobado Decreto 090 del 2016



Anexo 4. Matriz De Partes Interesadas

| | | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | | |
|---|--|-----------------------------------|-------------------------------|--|-------------------|
| | | ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ | | | |
| | | GESTIÓN DE CALIDAD | | | |
| | | PARTES INTERESADAS | | | |
| | | CÓDIGO: ES-GC-FM-007 | | VERSIÓN: 01 | FECHA: 30/06/2017 |
| IDENTIFICACION DE PARTES INTERESADA EN SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS | | | | | |
| INTERNAS | Requisitos Y/O Expectativas | Dependencia O Proceso Responsable | Como se Maneja la Informacion | Como se Efectua | |
| Funcionarios, contratistas, Directores y Secretarios de Despacho | Conocer el Plan Municipal de Desarrollo y del Plan Operativo Anual de Inversiones del Municipio | Gestión Estrategica | *Magnetico *Escrito | Por medio de Acuerdo de adopción por parte del concejo municipal del Plan de Desarrollo por cuatro años - y el Plan Indicativo aprobado en concejo de Gobierno | |
| | Evaluación, registro, seguimiento y actualización de los proyectos inscritos en el Banco | Gestión Estrategica | *Magnetico | Matriz de registro en Excel Certificados de registro de actualización | |
| | Conocer la herramientas que permita hacer seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Municipal | Gestión Estrategica | *Magnetico | Se realiza a traves de un Dropbox que alimentan cada uno de los secretarios y es consolidado por la Dirección de Planeación Estrategica, luego un visor arroja los resultados los cuales son socializados con la comunidad mediante publicación de la pagina web | |
| EXTERNAS | Requisitos Y/O Expectativas | Dependencia O Proceso Responsable | Como se Maneja la Informacion | Como se Efectua | |
| Concejo | Informes de control politico | Gestión Estrategica | *Escrito *Magnetico | Cada vez que se requiera | |
| Entes Gubernamentales, Entes de Control y Comunidad | Implementación, conservación, actualización, depuración, y mantenimiento de la estratificación Municipal | Gestión Estrategica | *Escrito *Magnetico | A traves de las campañas de socializacion de la estratificacion en los diferentes sectores, de igual forma en las redes sociales del municipio de cajica se realiza publicaciones de la informcaion de la estratificacion | |
| | Implementación, conservación, actualización, depuración, y mantenimiento del SISBEN | Gestión Estrategica | *Escrito *Magnetico | A traves de las campañas del sisben, de igual forma en las redes sociales del municipio de cajica se realiza publicaciones de la informcaion del sisben | |

Nota: En cada proceso hay definida una matriz de las partes interesadas asociadas o inherentes a cada uno con sus requisitos.



Anexo 5. Caracterizaciones

Se adjuntan en un archivo que hacen parte de este manual pero son:

1. Caracterización Gestión Estratégica
2. Caracterización Gestión de Comunicaciones
3. Caracterización Gestión de Hacienda Publica
4. Caracterización Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS
5. Caracterización Gestión de Desarrollo Territorial
6. Caracterización Gestión de Desarrollo Social
7. Caracterización Gestión de Educación
8. Caracterización Gestión en Salud
9. Caracterización Gestión Gobierno y Participación Ciudadana
10. Caracterización Gestión de Infraestructura y Obras Publicas



Anexo 5. Caracterizaciones

Se adjuntan en un archivo que hacen parte de este manual pero son:

11. Caracterización Gestión Ambiental y Desarrollo Rural
12. Caracterización Gestión de Desarrollo Económico y Competitividad
13. Caracterización Gestión de Transporte y Movilidad
14. Caracterización Gestión de Talento Humano
15. Caracterización Gestión de Compras y Contratación
16. Caracterización Gestión Jurídica
17. Caracterización Gestión Documental y Archivo
18. Caracterización Gestión de TICS
19. Caracterización Gestión de Evaluación y Mejora