

# **ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ**



## **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**VERSIÓN:5**

**FECHA: 16/10/2020**



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
2. ALCANCE DEL MANUAL.....	4
3. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	4
4. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5. INFORMACIÓN BASICA DE LA EMPRESA .....	5
6. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	5
6.1. MAPA DE PROCESOS .....	5
6.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN .....	7
6.3. POLITICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	7
6.3.1. Política Gestión de Calidad.....	7
6.4. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN .....	7
6.4.1. Objetivos Gestión de Calidad .....	7
7. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	8
8. LIDERAZGO .....	8
9. PLANIFICACIÓN.....	10
10. APOYO .....	10
11. OPERACIÓN .....	11
12. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	11
13. MEJORA.....	12



## INTRODUCCIÓN

En este documento describe la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Cajicá, basado en los estándares de calidad y de seguridad y salud en el trabajo lo que permite prestar servicios que cumplen los requisitos legales, normativos y demás requisitos de todas las partes interesadas que se involucran en el desarrollo de las actividades de la Alcaldía Municipal de Cajicá, así como garantizar la aplicación de las medidas de seguridad y salud en el trabajo.

El Sistema de Gestión de la Alcaldía consiste en la articulación de procesos lógicos, basado en el ciclo de PHVA – Planear, Hacer, Verificar y Actuar para lograr el cumplimiento de los requisitos se cuenta con el compromiso de la Alta Dirección, la cual está orientada a garantizar la adecuación de los recursos humanos y tecnológicos para lograr el desarrollo de los planes y programas articulados con la plataforma estratégica de la entidad a través de la ejecución y gestión del proceso.

Este manual es una herramienta de consulta para todas las partes interesadas, debido a que está enfocado a la planeación, implementación y mejora continua de los procesos, del bienestar de los colaboradores y de los servicios que presta la Alcaldía Municipal de Cajicá.



## 1. OBJETIVO DEL MANUAL

Articular los requisitos y componentes del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Cajicá en un solo documento, con base en los estándares del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las normas internacionales ISO 9001:2015, establecido en la normatividad aplicable, con el fin de facilitar la consulta y la divulgación del Sistema de Gestión a los servidores públicos y demás parte interesada de la Alcaldía.

## 2. ALCANCE DEL MANUAL

Este documento está dirigido a todos los servidores públicos y colaboradores de la Alcaldía Municipal de Cajicá, así como a sus partes interesadas. Este manual ha sido desarrollado con fundamento en la plataforma estratégica y formaliza el compromiso de la entidad frente al mejoramiento continuo y la satisfacción de sus partes interesadas.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las referencias normativas aplicables al Manual y al Sistema de Gestión se presentan en el normograma, documento que relaciona los requisitos legales aplicables en el desarrollo de la misión de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

## 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Mejora continua:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**Producto o salida:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>		
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA</b>		
	<b>MANUAL DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: GE-MN001	VERSIÓN: 05	FECHA: 16/10/2020
			Página 5 de 12

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

## 5. INFORMACIÓN BASICA DE LA EMPRESA

1	<b>NOMBRE</b>	Alcaldía Municipal de Cajicá
2	<b>NIT</b>	899999465 - 0
3	<b>OFICINA PRINCIPAL</b>	Calle 2 # 4 -07 Parque Principal
4	<b>MUNICIPIO</b>	Cajicá
6	<b>DEPARTAMENTO</b>	Cundinamarca
7	<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	Empresas dedicadas a actividades ejecutivas de la administración pública en general, incluye ministerios, órganos, organismos y dependencias administrativas en los niveles central, regional y local.
8	<b>CÓDIGO ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	1751201
9	<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	Alcalde Municipal
10	<b>ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES</b>	Positiva Compañía de Seguros S.A
11	<b>CLASES DE RIESGOS</b>	I – II –III – IV
12	<b>SEDES</b>	11 Sedes
13	<b>SUCURSALES</b>	No posee
14	<b>MUNICIPIO DE OPERACIÓN</b>	Cajicá
15	<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	184 Funcionarios 308 Contratistas

## 6. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### 6.1. MAPA DE PROCESOS

La Alcaldía Municipal de Cajicá ha estructurado el mapa de proceso, en el cual define los procesos necesarios para la ejecución de las actividades, la medición y evaluación de la mejora para satisfacer las necesidades de los habitantes del Municipio de Cajicá.

Se identifican proceso:

<b>PLANEAR</b>	<b>ESTRATÉGICO</b>	Procesos relativos al establecimiento de políticas, estrategias y objetivos
<b>HACER</b>	<b>MISIONALES</b>	Procesos que proporcionan el resultado previsto por la Alcaldía en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.



<b>HACER</b>	<b>APOYO</b>	Procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación y control.
<b>VERIFICAR ACTUAR</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	Procesos para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia

Las actividades de la Alcaldía Municipal de Cajicá se encuentran documentadas en el mapa de proceso el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño desarrollado en el mes de agosto de 2020.



Gráfica. 1. Mapa de procesos Alcaldía Municipal de Cajicá

Este mapa muestra de manera detallada la interacción de los 19 procesos que conforman el Sistema de Gestión; cada proceso cuenta con una caracterización que detalla la información del proceso: objetivo,

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>		
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA</b>		
	<b>MANUAL DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
CÓDIGO: GE-MN001	VERSIÓN: 05	FECHA: 16/10/2020	Página 7 de 12

alcance, responsable, proveedores, entradas, información documenta, salidas, clientes, recurso requeridos, herramientas de evaluación y seguimiento y los indicadores de gestión que verifican el desempeño del proceso.

Adicionalmente, cada proceso cuenta con el consolidado de acciones de mejora, riesgos de gestión y los procesos misionales cuentan con la identificación de las salidas no conformes.

La información documentada del Sistema de Gestión se puede consultar por los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de Cajicá en el Drive.

## **6.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

El alcance se define como: Diseño, desarrollo y gestión de políticas públicas, planes, programas y proyectos para el desarrollo del municipio. Prestación de servicios a la comunidad Cajiqueña en: Desarrollo social, educativo, en salud y productivo; 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.

## **6.3. POLITICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Este lineamiento fue aprobado por decreto municipal 131 del 25 de septiembre de 2020:

La Alcaldía Municipal de Cajicá realizo estudio y análisis del entorno para construir la Política Pública de Calidad, y se presentó documento donde informa el compromiso de la alta dirección frente a la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema.

### **6.3.1. Política Gestión de Calidad**

La Alcaldía Municipal de Cajicá la entidad se compromete a ejecutar políticas públicas, planes, programas, proyectos y demás requisitos normativos aplicables para responder a las necesidades de la población del Municipio, prestando servicios públicos oportunos, gestionando eficientemente los recursos, promoviendo la mejora continua con enfoque basada en riesgos, contando con capital humano competente; siendo eficaces y efectivos en la ejecución de los procesos con el fin de satisfacer las partes interesadas.

## **6.4. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

### **6.4.1. Objetivos Gestión de Calidad**

Para la dar cumplimiento y facilitar medición de la política, se definen los siguientes objetivos de calidad:

1. Prestar servicio permanente de forma eficiente y oportuno con el fin de garantizar la satisfacción de las partes interesadas.



2. Fortalecer la gestión del conocimiento, capacidades, competencias, habilidades y calidad de vida laboral de los servidores públicos de la Alcaldía para mejorar la atención en los servicios.
3. Contribuir con un ambiente de trabajo seguro mediante la prevención de accidentes y enfermedades laborales de los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Cajicá
4. Mejorar el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión, a partir del cumplimiento de los lineamientos legales y normativos aplicables a la Alcaldía Municipal de Cajicá.

## 7. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Alcaldía Municipal de Cajicá da cumplimiento a los requisitos de conocer y establecer el contexto de la organización a través del análisis y establecimiento de los factores y cuestiones internas y externas mediante la metodología del Análisis Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, articulado con el Plan de Desarrollo Municipal y a la Plataforma Estratégica, la cual esta publicada en el portal web oficial de la Alcaldía: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co).

Adicionalmente, se cuenta con la información de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de cada proceso, la cual esta publicada en el Drive del Sistema de Gestión.

## 8. LIDERAZGO

El numeral relacionado con el Liderazgo se da cumplimiento a partir del compromiso definido y divulgado en la Política del Sistema y los roles, autoridades y responsabilidades definidos en el Sistema, los cuales se identifican en la caracterización del proceso y los procedimientos. En cuanto a la rendición de cuenta donde verifica la eficacia del Sistema se realiza a través de la reunión de la revisión por dirección.

Los roles y responsabilidades que se tienen dentro de la estructura del Sistema de Gestión, se pueden identificar de diferentes fuentes, una de ellas es el organigrama de la Alcaldía Municipal de Cajicá el cual fue aprobado por medio del Decreto 090 del 2016 y se define la estructura orgánica.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA

MANUAL DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

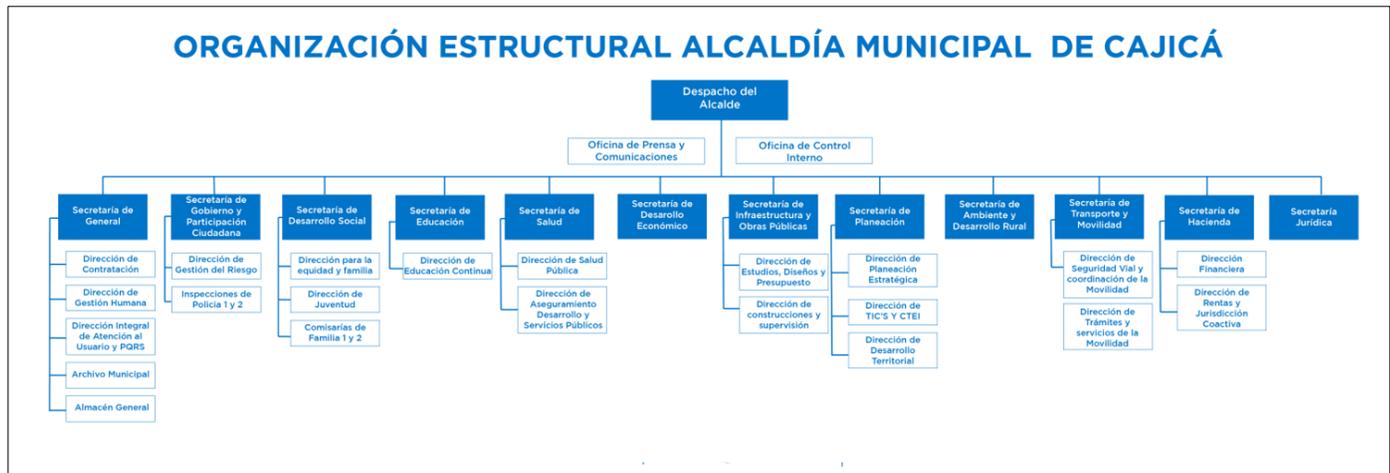
CÓDIGO: GE-MN001

VERSIÓN: 05

FECHA: 16/10/2020

Página 9 de 12

## ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ



Gráfica. 2. Organigrama

Adicionalmente, para la identificación y definición de roles y responsabilidades se cuenta con:

- El Manual de funciones y competencias laborales de la Alcaldía Municipal de Cajicá.
- **Dueño de proceso;** quien es el responsable de:
  - Definir el diseño del proceso, a partir de la identificación del objetivo, alcance, procedimientos y lineamientos generales del proceso.
  - Aprobar la creación, modificación y retiro de la información documentada en el proceso, previa revisión de las dependencias cuando aplica.
  - Identificación de las acciones de mejora continua derivadas por no conformidades de la auditoría interna, externa o por autocontrol.
  - Hacer seguimiento a los reportes y análisis de los indicadores del proceso, para la toma de decisiones.
- **Enlace de Calidad,** las responsabilidades de este funcionario son:
  - Apoyar la implementación y fortalecimiento continuo del Sistema dentro del proceso o dependencia en la cual desarrolla sus funciones.
  - Hacer seguimiento a las acciones de mejora implementadas en su proceso.
  - Revisar el reporte de los indicadores de gestión de su proceso, antes de la publicación, para garantizar la veracidad de los datos reportados.
  - Fortalecer la cultura de mejoramiento continuo y apropiación de los funcionarios de su dependencia.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>		
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA</b>		
	<b>MANUAL DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
CÓDIGO: GE-MN001	VERSIÓN: 05	FECHA: 16/10/2020	Página 10 de 12

- Adicionalmente, dentro de la información documentada controlados en el Sistema donde se hace referencia a los responsables del desarrollo de cada una de las actividades.

## 9. PLANIFICACIÓN

La planificación del Sistema de Gestión inicia con la definición del Alcance, Política y Objetivos del Sistema, los cuales están articulados con la Planificación Estratégica y Plan de Desarrollo Municipal de la Administración; la verificación de cumplimiento de estos se realiza en la revisión por dirección durante cada vigencia. Adicionalmente, los cambios que se deben implementar en la información documentada al sistema se realiza de manera planificada y justificada a través del Procedimiento para la creación y actualización de información documentada.

Las acciones para abordar riesgos y oportunidades se realizan a partir de la aplicación sistemática del procedimiento de Gestión de Riesgos Institucionales, cumpliendo los lineamientos y compromisos definidos en el Política de Gestión Riesgos Institucionales de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

## 10. APOYO

En la estructura del mapa de proceso se contempla la aplicación sistemática del proceso de Gestión de Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión de TIC's, Gestión de Compras y Contrataciones y Gestión Documental y Archivo; procesos que soportan y apoya la asignación de recursos para la ejecución de la misión institucional de la Alcaldía. De acuerdo a la definición y caracterización de estos procesos se puede identificar el cumplimiento de los requisitos de Apoyo y Recursos:

- Persona: Proceso de Gestión Humana.
- Ambiente para la operación de los procesos: Procedimiento del Gestión de Compras y Contrataciones, proceso de Gestión Humana y actividades relacionadas con Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Conocimiento de la organización: A través de las actividades relacionadas al Plan de Capacitaciones del proceso del Gestión Humana.
- Competencias: A través de las actividades relacionadas al Plan de Capacitaciones del proceso del Gestión Humana
- Toma de Conciencia: Se inicia con las actividades relacionadas a la inducción y reinducción, y las capacitaciones y actividades relacionadas sobre el Sistema de Gestión.

Para dar cumplimiento al numeral relacionado con la Información documentada se cuenta con los lineamientos relacionados a la creación, actualización y eliminación de documentos, de esta manera se garantiza el control de la información.

La pirámide documental que se adopta se define de acuerdo a las necesidades de la Alcaldía

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ</b>		
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		
	<b>PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA</b>		
	<b>MANUAL DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	CÓDIGO: GE-MN001	VERSIÓN: 05	FECHA: 16/10/2020
			Página 11 de 12

1	<b>Legislación vigente</b>	Constitución Política de Colombia, leyes, decretos, códigos, decretos, ordenanzas, resoluciones, acuerdos y circulares expedidas por el Gobierno Nacional y que tienen aplicabilidad en los procesos de la Alcaldía Municipal de Cajicá
2	<b>Normas Técnicas</b>	Documentos expedidos por Instituciones que auditan.
3	<b>Política Sistema de Gestión / Otras Políticas</b>	Documentos que contienen las intenciones de la alta dirección de la Alcaldía Municipal de Cajicá, frente a tópicos generales.
4	<b>Manual del Sistema de Gestión.</b>	Documentos normativos que contienen, de forma ordenada y sistemática, información sobre asuntos de competencia de la Alcaldía.
5	<b>Caracterizaciones</b>	Documentos que identifica los proceso y se identifican las condiciones y/o elementos que hacen parte de los mismos (objetivo, alcance, entradas, salidas, requisitos, recursos, documentación relacionada, indicadores, entre otros)
6	<b>Planes de seguridad y salud en el trabajo.</b>	Documentos que establecen acciones para prevenir, mitigar, controlar, compensar y corregir los posibles efectos o impactos negativos de seguridad y salud en el trabajo
7	<b>Procedimientos e Instructivos</b>	Documento que describe la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, el instructivo describe de manera detallada y minuciosa, una actividad específica
8	<b>Documentos de Interés</b>	Documentos en el cual se establecen recomendaciones o sugerencias para el desarrollo de actividades o procesos.
9	<b>Registros</b>	Evidencia documentada, en cualquier formato (magnético, papel, video, audio), de la realización de las actividades

## 11. OPERACIÓN

La aplicación de los requisitos de Operación se cumple en la Alcaldía Municipal de Cajicá a través del desarrollo de las actividades relacionadas con procesos misionales del Sistema de Gestión, y la aplicación de la normatividad para las entidades territoriales.

Con relación al control de las salidas no conformes, se cuenta con el procedimiento de control de producto y/o servicio no conforme.

## 12. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

A partir del proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo se da cumplimiento a los requisitos relacionados con la Evaluación del Desempeño definidos por la norma ISO:9001:2015. adicionalmente, se toma en cuenta cada uno de los informes que elabora las dependencias de la Administración donde describe la ejecución y gestión de las actividades a cargo.



El análisis y evaluación se ejecuta a través de la gestión de indicadores, herramienta para medir la gestión del proceso.

La satisfacción del cliente se verifica a través de la aplicación de evaluaciones de servicio que se realiza de acuerdo a los lineamientos del proceso de Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS.

El requisito de Auditoria Interna se cumple mediante la aplicación del procedimiento de Auditoria Interna del proceso de Seguimiento y Control.

En cuanto a la revisión por dirección, se cuenta con un procedimiento donde se relacionan las actividades de planeación y ejecución de la revisión periódica del Sistema por parte del Alta Dirección.

### 13. MEJORA

La evaluación y mejoramiento continuo se cumple a través de la aplicación del procedimiento de acciones de mejora y seguimiento a los planes de acciones definidos en cada dependencia, como herramienta de mejora continua.