 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Reseña histórica

2.2 Misión

2.3 Visión

2.4 Política Sistema Integrado

2.5 Objetivos Sistema Integrado

3. ENFOQUE POR PROCESOS

3.1 Mapa de Procesos

3.2 Caracterizaciones de procesos

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto

4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y Sus Procesos

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

5.2 Política

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación Para Lograrlos

6.3 Planificación de los Cambios

7. APOYO

7.1 Recursos

7.2 Competencia

7.3 Toma de Conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información Documentada

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional

8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

8.5 Producción y Provisión del Servicio

8.6 Liberación de los Productos y Servicios

8.7 Control de las Salidas No Conformes

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2 Auditoría Interna

9.3 Revisión por la Dirección

10. MEJORA


10.1 Generalidades

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

10.3 Mejora Continua

ANEXOS

- Matriz de Interacción de procesos
- Matriz de Requisitos Vs procesos

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	

1. INTRODUCCIÓN

El manual de calidad ha sido establecido para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, adicionalmente para que sea el referente a seguir por parte a todos los funcionarios de la Administración, frente a como se debe dar cumplimiento a la misma en cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Entidad.

El objetivo de la Administración con la implementación de la Norma ISO 9001:2015, es mejorar continuamente el desempeño organizacional, aumentar la satisfacción del cliente y demás partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos y establecer una base sólida para el desarrollo sostenible.

La base estructural del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Municipal es el enfoque por procesos mediante el ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar), y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades.

Cada uno de los lineamientos establecidos en los diferentes procesos que operativizan el sistema, son coherentes con los principios o fundamentos de la norma, el cumplimiento de estos principios son la base del mejoramiento continuo. Estos principios son:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Compromiso de las personas
4. Enfoque a procesos
5. Mejora
6. Toma de decisiones basada en la evidencia
7. Gestión de las relaciones.

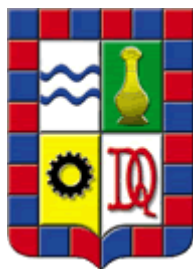
El Manual de Calidad, se encuentra en el proceso de Sistema Integrado de Gestión – Gestión de Calidad y es controlado cumpliendo el procedimiento de control de información documentada.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Fecha de Fundación: 6 de diciembre de 1.972

Fundadores: Bernardo López Pérez, Lilian Palacio de Alzate, Félix Montoya, Antonio Holguín, Eloy Zapata, Colombia López de Holguín, Lino Pastor López, Narcés Ortiz, Jorge Sanín Salazar, Nardo José Castaño, entre otros líderes que forjaron los senderos de la ciudad en que vivimos.




El territorio que hoy ocupa el municipio de Dosquebradas, estuvo habitado al tiempo del descubrimiento y la conquista, por la tribu o nación de los aborígenes Quimbayas. Este territorio fue descubierto por el Capitán Jorge Robledo, al penetrar en dicha provincia a su regreso de Arma en el año de 1540.

Se internó con algunos soldados desde Irra a explorar las tierras altas que se presentaban al suroeste. El cacique Cananao gobernante de Irra, temeroso por la proximidad en su territorio de los cristianos o españoles, salió a su encuentro y como para buscar la amistad y darla buena acogida, le obsequió una gran vasija de oro en forma de casquete, procedente, según declaraciones del cacique de una tribu cuyos señores “se servían con oro y tenían ollas y todo servicio en oro”. Fue esta la primera vez que Robledo supo de la existencia de los Quimbayas.

He aquí el interés de los españoles por conquistar este territorio. De paso se puede anotar que el imperio Quimbaya, el cual poblaba parte de lo que hoy es Valle del Cauca, Risaralda, parte de Caldas y todo el Quindío, lo integraban unos 80.000 aborígenes, con un gobierno bien organizado y de una cultura milenaria, y no unos salvajes como los denominaron y trataron los conquistadores, hasta obtener casi el exterminio total de estos honrados y laboriosos agricultores, orfebres, artesanos y excelentes ceramistas que poblaban el actual territorio del eje cafetero.



Luego de la ocupación y posterior independencia de Colombia por parte de España, Dosquebradas fue fundada, en el año de 1.844 por colonos antioqueños, tolimenses, caucanos y vallunos, aspecto que le permitió desde muy temprano, afianzarse como punto de encuentro de los dos grandes procesos de colonización que se dieron hacia esta zona del país, la colonización antioqueña y la caucana, hecho que le ha otorgado un carácter cosmopolita a la ciudad.

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	

Dosquebradas, desde su fundación estuvo adscrita al municipio de Santa Rosa de Cabal; inicialmente como sección del municipio y posteriormente como corregimiento, fue hasta el 6 de Diciembre de 1.972, año en que se independizó y ascendió a la condición de Municipio; por ende empieza a hacer parte del décimo cuarto Municipio del Departamento de Risaralda, después de un difícil proceso en los estrados judiciales para adquirir su autonomía.

2.2 MISIÓN

“Al municipio como Entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes”

2.3 VISIÓN

“Dosquebradas será al 2019 una ciudad con Desarrollo Social y Humano, educada, comunicada, inteligente, digital, participativa con un alto grado de respeto por el ambiente, los derechos humanos; basados en principios como la dignidad, el desarrollo del ser, el respeto y la equidad. Igualmente, Dosquebradas avanzara hacia el futuro como un compromiso de Todos, en la cual se consolida su vocación industrial y su desarrollo sostenible”.


2.4 POLÍTICA CALIDAD – SGSST

“La Administración Municipal tiene como política de calidad brindar un excelente servicio, con honestidad, transparencia y equidad; unido al compromiso de todos con un equipo humano que promueve el desarrollo Institucional dentro de los términos de la Constitución, la Ley y el Reglamento para la construcción de paz; generando confianza, bienestar y calidad de vida en la comunidad, a través de una cultura de mejoramiento continuo en busca de la competitividad y desarrollo del Municipio.

De igual manera, declara como política de seguridad y salud en el trabajo su especial interés por la protección de sus funcionarios, contratistas y terceras personas que se ven involucradas en sus actividades. Por esta razón, establece dentro de sus prioridades la implementación del sistema de gestión, el cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en el tema, la identificación de peligros, la gestión de los riesgos y la mejora continua.”

2.5 OBJETIVOS DE LA POLITICA DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

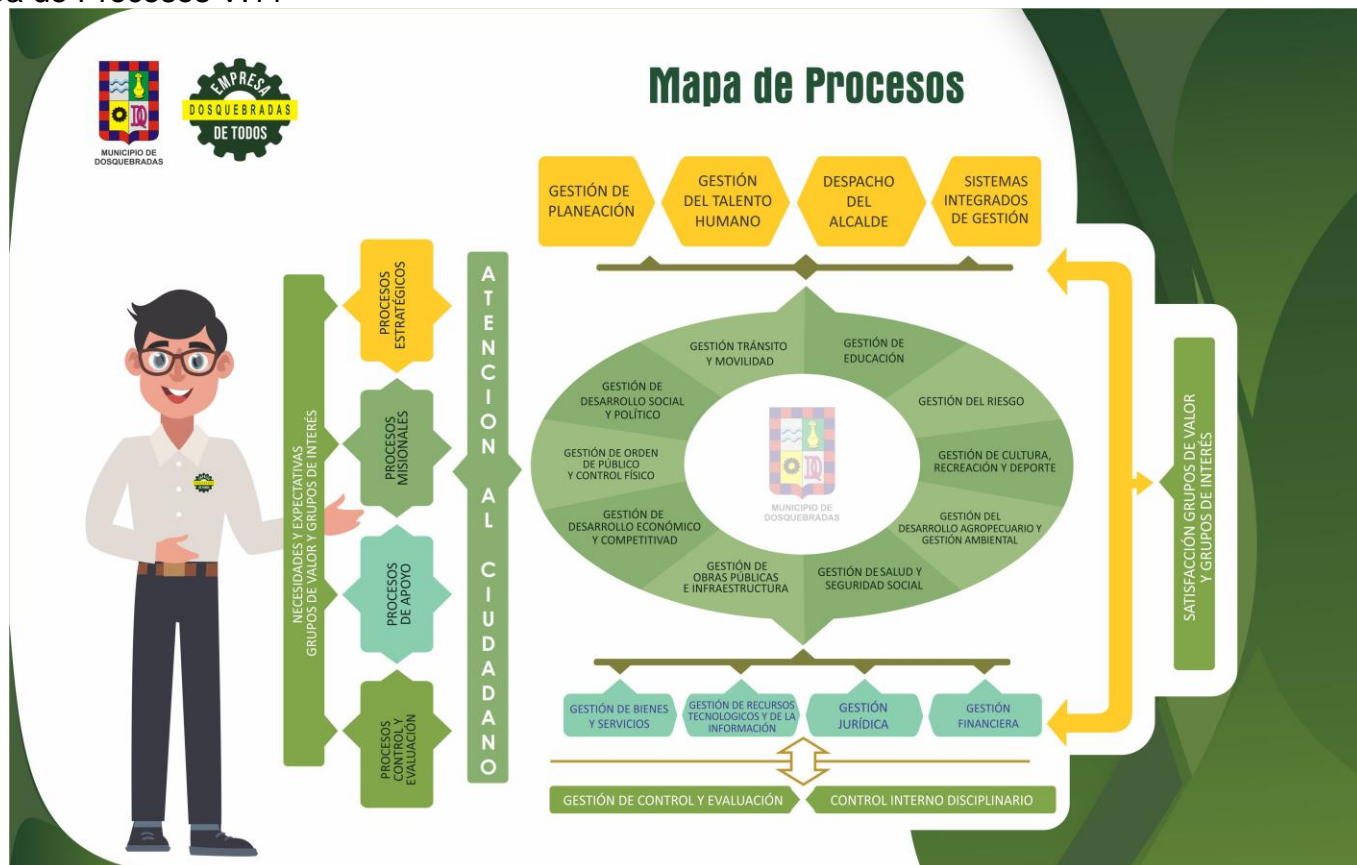
OBJETIVO	RELACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO	QUÉ SE VA HACER	RECURSOS REQUERIDOS	RESPONSABLE	MEDICIÓN	CUANDO FINALIZARÁ META 2019	COMO SE EVALUARÁN LOS RESULTADOS
Lograr el compromiso del equipo humano	Eje Estratégico 4 Efectividad y Buen Gobierno	Planes de acción asociados al eje estratégico no. 4	Ver plan plurianual de inversiones 2016-2019	Ver en indicadores de producto – competencia.	Porcentaje de cumplimiento Eje estratégico No.4	100%	Seguimientos trimestrales. Consolidado anual.
Brindar un servicio con honestidad, transparencia y equidad Generando confianza en la comunidad	Eje Estratégico 4: Efectividad y Buen Gobierno	Planes de acción asociados al eje estratégico no. 4	Ver plan plurianual de inversiones 2016-2019	Ver en indicadores de producto – competencia.	Porcentaje de cumplimiento Eje estratégico No 4	100%	Seguimientos trimestrales. Consolidado anual.
Promover el Desarrollo Institucional	Eje Estratégico 4: Efectividad y Buen Gobierno	Planes de acción asociados al eje estratégico no. 4	Ver plan plurianual de inversiones 2016-2019	Ver en indicadores de producto – competencia.	Porcentaje de cumplimiento Eje Estratégico No. 4	100%	Seguimientos trimestrales. Consolidado anual.
Fomentar la cultura de mejoramiento continuo y <u>Competitividad y Desarrollo del Municipio</u>	Eje Estratégico 1: Desarrollo Humano y Cohesión Social Eje Estratégico 2: Economía Creativa, Innovadora y	Planes de acción asociados al eje estratégico no. 1,2,3	Ver plan plurianual de inversiones 2016-2019	Ver en indicadores de producto – competencia.	Porcentaje de cumplimiento Eje Estratégico No 1,2,3	100%	Seguimientos trimestrales. Consolidado anual.

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	

	Competitiva						
	Eje Estratégico 3: Medio Ambiente y Habitat Sustentable.						
Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles	Eje Estratégico 4: Efectividad y Buen Gobierno Meta 4.40.2.545	Planes de acción asociados a Meta 4.40.2.545	Ver plan plurianual de inversiones 2016-2019	Ver en indicadores de producto – competencia.	Porcentaje de cumplimiento Meta 4.40.2.545	100%	Seguimientos trimestrales. Consolidado anual.
Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Eje Estratégico 4: Efectividad y Buen Gobierno Meta 4.40.2.545	Planes de acción asociados a Meta 4.40.2.545	Ver plan plurianual de inversiones 2016-2019	Ver en indicadores de producto – competencia.	Porcentaje de cumplimiento Meta 4.40.2.545	100%	Seguimientos trimestrales. Consolidado anual.
Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales	Eje Estratégico 4: Efectividad y Buen Gobierno Meta 4.40.2.545	Planes de acción asociados a Meta 4.40.2.545	Ver plan plurianual de inversiones 2016-2019	Ver en indicadores de producto – competencia.	Porcentaje de cumplimiento Meta 4.40.2.545	100%	Seguimientos trimestrales. Consolidado anual.


3. ENFOQUE POR PROCESOS

3.1 Mapa de Procesos V.11




3.2 Caracterización de procesos

Cada uno de los procesos definidos en el mapa de procesos, cuenta con su respectiva caracterización en éste documento planificador de cada uno de los procesos se define objetivo, actividades del proceso y su respectiva interacción con sus proveedores y clientes, referencia a elementos claves como son: indicadores, riesgos, políticas de operación, recursos, etc. Ver cada caracterización de proceso en <http://www.sqintegrar.com/index.php>.


 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015


Requisito	Cómo se da cumplimiento en la Administración	Evidencias de cumplimiento
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	<p>Cada cuatro años, la Administración Municipal en el proceso de construcción del plan de desarrollo vigente, realiza comprensión de la organización y análisis de contexto determinando cuestiones externas e internas pertinentes con el propósito y direccionamiento estratégico y que pueden afectar la capacidad de lograr los resultados previstos del SGC., todo este análisis es la base para la construcción del plan de desarrollo del periodo de gobierno. En este análisis de contexto se incluyen fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.</p> <p>Periódicamente se realiza seguimiento y revisión de esta información tal y como queda soportado en el proceso de Gestión de Planeación.</p>	<p>El análisis de contexto en la Administración Municipal se consolida en el documento "Diagnóstico y caracterización Plan de Desarrollo 2016-2019"</p> <p>Plan de Desarrollo 2016-2019</p> <p>Registros de seguimiento y revisión – Proceso Gestión de Planeación</p>
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	<p>Teniendo en cuenta el efecto – efecto potencial en la capacidad de la organización para proporcionar productos/servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios la organización ha identificado en cada proceso las partes interesadas pertinentes (internas y externas), sus necesidades y expectativas, la acción y actividad de cumplimiento, el área responsable, registro o evidencia del cumplimiento.</p> <p>El seguimiento y revisión se realiza máximo anualmente por parte de los responsables y líderes de proceso, identificando pertinencia de la misma y de las acciones orientadas a su cumplimiento.</p> <p>Adicionalmente este elemento es auditado para verificar conocimiento, gestión y acciones de cumplimiento.</p>	<p>Matriz de interacción con las Partes Interesadas (Ver en cada proceso)</p>

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	


4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	<p>El Municipio de Dosquebradas determino los límites y aplicabilidad del SGC, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico realizado al sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015 y los diagnósticos realizados en cada proceso misional. • Cuestiones externas e internas: en este sentido la administración se ha trazado la meta de certificar más procesos estratégicos y misionales, apoyando los sistemas de control de calidad y MECI en la Administración Municipal, esto en marco del fortalecimiento institucional – meta 4.40.1.527; contando para su implementación con el “Proyecto para la Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad y MECI para la Certificación de la Alcaldía del Municipio de Dosquebradas”. • Requisitos de las partes interesadas pertinentes: El plan de desarrollo y todas las actividades realizadas en la administración municipal tienen como enfoque principal la satisfacción de las partes interesadas pertinentes. Los procesos definidos en el alcance incorporan en sus actividades todos los requisitos para satisfacer sus partes interesadas. • Productos y servicios de la organización: Se identifica que los productos y servicios ofrecidos en la Administración Municipal se encuentran inmersos en los procesos misionales; para la presente vigencia se espera cubrir un nuevo servicio o proceso tal y como se determina en el alcance que se describe a continuación: <p>El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es:</p> <p><u>“Prestación de los servicios de: Gestión de Tránsito y Movilidad, Gestión de Desarrollo Social y Político, Gestión de Desarrollo Económico y Competitividad, Gestión de Obras Públicas e Infraestructura, Gestión de Desarrollo Agropecuario y Gestión Ambiental, Gestión de Salud y Seguridad Social, Gestión de Cultura, Recreación y Deporte”</u></p> <p>Todos estos servicios/procesos cuentan con la planificación y direccionamiento de los procesos estratégicos, con el soporte de los procesos de apoyo y con el control y evaluación de los procesos de gestión de control y evaluación y control interno disciplinario. Todo este enfoque buscando satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>La evidencia de la aplicación de los requisitos de norma al alcance establecido, se puede evidenciar en el anexo 2. “Matriz de Requisitos vs Procesos”, donde se definen los requisitos aplicables a cada proceso.</p> <p>Se identifica para el presente alcance que aplica la totalidad de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 (Ver anexo 2).</p>	<p>Manual de calidad. Numeral 4. Contexto de la Organización. 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Anexo 2. Matriz de Requisitos vs Procesos Diagnósticos</p>
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS	<p>En la Administración Municipal, se cuenta con un mapa de procesos donde se han definido los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.</p> <p>Cada proceso ha determinado: entradas, salidas, la secuencia e interacción de dichos procesos, los criterios y métodos de seguimiento, medición e indicadores, necesarios para asegurarse de la operación eficaz y control de los mismos, recursos, asignación de responsabilidades y autoridades, riesgos y oportunidades.</p>	<p>Mapa de procesos</p> <p>Ver anexo 2. Caracterizaciones de proceso.</p>

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	


	<p>Estos procesos son evaluados periódicamente y cuando es necesario se implementan cambios para lograr los resultados previstos.</p> <p>El enfoque del Sistema de Gestión es la mejora continua del mismo y de sus procesos.</p> <p>Cada proceso cuenta con la información documentada requerida para garantizar su adecuada operación, así mismo la información es debidamente conservada para tener garantía de que los procesos se realizan según lo planificado.</p>	<p>Ver mecanismos de evaluación del desempeño en el presente manual y registros en el Proceso Sistemas Integrados de Gestión – Gestión de Calidad.</p> <p>Ver intranet – en cada proceso reposa la información documentada para su adecuada operación.</p> <p>Ver en cada proceso los registros conservados, conforme al programa de gestión documental.</p>
5. LIDERAZGO		
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.1.1. Generalidades	<p>La Alta Dirección del Municipio de Dosquebradas demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad asumiendo las siguientes responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rendir cuentas a la ciudadanía y entes de control cuando es requerido. 2. Asegurando que se establecen la política y objetivos del SGC y que estos son compatibles con el contexto y dirección estratégica. 3. Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos misionales de la organización. 4. Promoviendo el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos 5. Asegurando los recursos necesarios y disponibilidad de los mismos para el SGC 6. Comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC. 7. Asegurando que el sistema de gestión logre los resultados previstos. 8. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC. 9. Promoviendo la mejora. 10. Apoyando otros roles pertinentes de la dirección. 	<p>Decreto 196 de 09 de octubre de 2017 "Por el cual se adopta la política, objetivos Integrados de Calidad y Seguridad y Salud en el trabajo, ajuste del Mapa de Procesos y adopción de la plataforma documental del Municipio de Dosquebradas, Risaralda y se dictan otras disposiciones"</p> <p>Rendición de cuentas.</p> <p>Política y Objetivos.</p> <p>Manual de Calidad</p> <p>Matriz de procesos vs requisitos de norma</p>

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	


		Presupuesto Actas de Comité de Calidad / Actas de Consejo de Gobierno Plan de trabajo para la implementación y mejora del SGC
5.1.2 Enfoque Cliente	AI La Alta Dirección demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurando que: <ul style="list-style-type: none"> • Se determinan, comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables. • Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del producto/servicios y la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente. • Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente. 	Caracterización y diagnóstico 2016-2019 Plan de Desarrollo 2016-2019. Matriz de interacción con las Partes Interesadas (Ver en cada proceso) Normograma Mapas de riesgos en cada proceso. Matriz de gestión de oportunidades.
5.2 POLÍTICA	La alta dirección ha establecido, implementado, mantenido y mejorado una política de calidad, la cual es apropiada a los propósitos de la organización y apoya el direccionamiento estratégico. Esta política ha proporcionado un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad, incluyendo dos compromisos fundamentales como es el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y el compromiso del mejoramiento continuo. La política ha sido comunicada de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra documentada en el presente Manual de Calidad. • Se comunica por medio de la intranet, se comunica por medio de procesos de sensibilización y capacitación estableciendo la importancia de su aplicación en la Administración. • Se encuentra disponible para demás partes interesadas, en la intranet del Municipio y carteleras disponibles en las 	Política Integrada. Manual de Calidad (Ver punto 2.4) Intranet Carteleras Registros de sensibilización / boletines.

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	


	instalaciones.	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	<p>La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles se encuentran debidamente asignadas, comunicadas y entendidas.</p> <p>Con el fin de evidenciar compromiso se ha designado un representante para liderar el Sistema de Gestión de Calidad – Secretario de Planeación y un representante para liderar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – Secretario General y de las Tics.</p> <p>Las responsabilidades y autoridades del Representante ante el Sistema de Gestión de Calidad son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurarse que el sistema es conforme con los requisitos establecidos en las normas aplicables. 2. Asegurarse de que los procesos existentes estén generando y proporcionando las salidas previstas. 3. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y las oportunidades de mejora. 4. Asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización 5. Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifique e implementen cambios en el sistema de gestión de la calidad. 	<p>Decreto 196 de 09 de octubre de 2017 "Por el cual se adopta la política, objetivos Integrados de Calidad y Seguridad y Salud en el trabajo, ajuste del Mapa de Procesos y adopción de la plataforma documental del Municipio de Dosquebradas, Risaralda y se dictan otras disposiciones"</p> <p>Macroproceso Estratégico</p> <p>Actas de Consejo de Gobierno</p> <p>Plan de Desarrollo 2016-2019.</p>
6. PLANIFICACIÓN		

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	


6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	<p>Al momento de planificar el SGC, la organización tiene en cuenta la comprensión de la organización y su contexto así mismo las necesidades y expectativas de las partes interesadas para la determinación de los riesgos y las oportunidades.</p> <p>Toda esta planificación se hace para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar el logro de los objetivos. 2. Aumentar los efectos deseados 3. Prevenir o reducir efectos no deseados. 4. Lograr el mejoramiento continuo. <p>Se cuenta con matriz para abordar la gestión del riesgo y la gestión de las oportunidades por cada uno de los procesos que hacen parte del SGC y que han identificado oportunidades para su gestión.</p>	<p>Diagnóstico y caracterización Plan de Desarrollo 2016-2019 Plan de desarrollo 2016-2019 Matriz de partes interesadas por cada proceso. Matriz de riesgos por cada proceso. Matriz de oportunidades para los procesos que han identificado oportunidades.</p>
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	<p>La Alcaldía Municipal de Dosquebradas ha definido objetivos de manera integrada (Calidad-SGSST), estos objetivos son coherentes con la política integrada, son medibles, incluye compromiso de requisitos aplicables, son pertinentes para lograr la conformidad de los productos y servicios, son comunicados y actualizados cuando es correspondiente.</p> <p>La planificación de cómo lograr éstos objetivos se cumple a conformidad teniendo en cuenta que éstos son debidamente articulados al plan de desarrollo y controlados siguiendo las herramientas de planeación establecidas que me permite visualizar (que se va hacer, recursos, responsable, cuando finalizará, como se evaluarán los resultados).</p> <p>Los objetivos de calidad se pueden evidenciar en el numeral 2.5 del presente manual.</p>	<p>Objetivos de Calidad Plan de Desarrollo – Plan de Acción – Plan de inversiones.</p>
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	<p>Todos los cambios que se realicen e impacten el sistema de gestión de calidad deben estar debidamente planificados. Estos cambios deben soportar: La planificación de los cambios – consecuencias, analizar la integridad del sistema, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades para llevar a cabo el cambio propuesto.</p> <p>Los cambios de impacto frente al sistema de gestión de calidad son revisados en la revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Los cambios menores son revisados y analizados en marco del cumplimiento del procedimiento de control de la información documentada.</p>	<p>Procedimiento de revisión por la dirección.</p> <p>Registros de revisión por la dirección.</p> <p>Registros de control de cambios en marco del cumplimiento del procedimiento control de la información documentada.</p>
7.APOYO		

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	


7.1 RECURSOS	La alta dirección asigna presupuestalmente los recursos financieros necesarios para implementar el Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua al estar directamente ligado en el Plan de Desarrollo. Estos recursos son gestionados y ejecutados con apoyo de la Secretaria de Hacienda a través de su proceso Gestión financiera; sin embargo, cada Secretario de despacho es responsable de gestionar y ejecutar el presupuesto asignado.	Presupuesto
7.1.2 Personas	La Alcaldía de Dosquebradas determina y proporciona las personas necesarias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y para la operaciones y control de los procesos tal y como lo soporta el proceso de Talento Humano adscrito a la Secretaría General. Adicionalmente los procesos que no se puedan realizar con el talento humano de la organización es contratado, en marco del proceso gestión jurídica.	Proceso de Talento Humano. Proceso Gestión Jurídica.
7.1.3 Infraestructura	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación y control de sus procesos. Esta infraestructura incluye: edificios y servicios asociados, equipos – hardware y software, medios de transporte y medios tecnológicos. En cada caracterización de proceso se indica los recursos requeridos y apropiados para la adecuada prestación del servicio, estos recursos son gestionados con el apoyo de la Secretaría General y de las Tic.	Caracterización de proceso. Soportes Secretaría General y de las Tic.
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Actualmente la Secretaría General a través de la dirección administrativa, determina, proporciona y establece acciones para mantener el ambiente de trabajo adecuado y requerido para la prestación del servicio, esto mediante el diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la normativa vigente.	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Recursos de seguimiento y medición Cada uno de los procesos incluidos en el alcance de la certificación del SGC, han determinado y proporcionado los recursos necesarios para la verificación de la conformidad de los productos / servicios. Estos equipos son mantenidos adecuadamente para la prestación del servicio. De estos equipos se conserva la debida hoja de vida de equipo, y demás información como puede ser manuales, ficha técnicas, registros de mantenimiento, verificación y/o calibración. Trazabilidad de las mediciones Se conserva en cada una de las hojas de vida de los equipos, los registros de verificación / calibración y si en caso tal el equipo se considera no apto se toman acciones cuando es necesario.	Hojas de vida de equipos

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	


7.1.6 Conocimiento de la Organización	<p>Desde la Secretaría General – Proceso de Talento Humano, se determina cuáles son los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr y mejorar la conformidad de los productos/servicios ofrecidos por la Administración, todo se hace en marco del cumplimiento de la normativa vigente. Los conocimientos necesarios para las actividades contratadas externamente quedan evidenciadas en los estudios previos.</p> <p>Los conocimientos adquiridos finalmente quedan formalizados en el sistema de gestión de la entidad, en los sistemas de información y en los actos administrativos que quedan para la historia de la entidad.</p> <p>Cuando se identifican necesidades de conocimiento, estas son gestionadas mediante el proceso de talento humano, a través del PIC.</p> <p>A nivel interno: se realizan reuniones / capacitaciones / sensibilizaciones / inducciones / reinducciones entre otras actividades compartiendo de esta manera conocimientos, experiencias, resultados de las mejoras.</p> <p>A nivel externo: se realiza con entidades externas que puedan proveer las necesidades de capacitación identificadas y consolidadas en el proceso de talento humano.</p>	<p>Manuales de funciones.</p> <p>Registros del proceso de talento humano asociados a la capacitación, inducción, reinducción.</p> <p>Sistema de Gestión</p> <p>Registros en los demás procesos asociados a capacitaciones, sensibilizaciones, entre otros.</p>
7.2 COMPETENCIA	<p>Para la Alcaldía de Dosquebradas a través de la Secretaría General – Dirección de Talento Humano, se realiza la determinación de la competencia necesaria la cual se evidencia en los manuales de funciones establecidos, donde se determina los requisitos de educación, formación y experiencias requeridas, esta competencia se soporta para cada uno de los funcionarios en los expedientes de las hojas de vida.</p> <p>Se cuenta con un plan de formación, con el cual se busca mejorar la competencia del personal y donde permanentemente se evalúa su eficacia.</p> <p>Adicionalmente, se aplica la evaluación de desempeño para el personal que se encuentra vinculado bajo la modalidad de carrera administrativa y se encuentra en proceso la evaluación del personal en provisionalidad.</p>	<p>Manuales de funciones</p> <p>Hojas de vida</p> <p>Plan de capacitación.</p> <p>Evaluación de desempeño y registros correspondientes.</p>
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	<p>La Secretaría General a través del proceso de Talento Humano – La Secretaría General y de Planeación a través del proceso Sistemas Integrados de Gestión, generan acciones de manera permanente para que las personas que trabajan bajo el control de la organización tomen conciencia frente a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La política integrada 2. Los objetivos integrados 3. Su contribución con la eficacia del sistema. 4. Beneficios de una mejora del desempeño 5. Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC. <p>Todas estas acciones de toma de conciencia se realizan a través de sensibilizaciones, capacitaciones, reuniones de Comité de Calidad y boletines.</p>	<p>Boletines.</p> <p>Actas de reunión comité</p> <p>Registros de asistencia</p> <p>Cuadros de socialización (misión, visión, política, objetivos, mapa de procesos)</p> <p>Intranet</p>

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	


7.4 COMUNICACIÓN	La comunicación interna y externa está orientada a través de varios medios, como son: circulares, carteleras, reuniones, página interna, correo institucional, oficina de prensa, entre otros. Además, se cuenta con un Plan de comunicaciones guiado desde la oficina de Prensa y comunicaciones y las diferentes dependencias hacen uso de estos medios garantizando su eficacia.	Plan de Comunicaciones Matriz de comunicaciones.
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	<p>El Sistema de Gestión de Calidad incluye la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015, adicionalmente la requerida por todos y cada uno de los procesos establecida para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Creación, actualización y control de la información documentada Todo el control documental de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas se hace conforme a lo establecido en el procedimiento de control de la información documentada el cual es liderado desde el proceso Sistemas Integrados de Gestión – Gestión de Calidad. Toda la plataforma documental que soporta el Sistema de Gestión de Calidad se evidencia en la Intranet. (Ver intranet municipio de Dosquebradas).</p> <p>Todo el control documental se realiza dando cumplimiento a la ley 594 de 2000, el cual es liderado desde el proceso de Gestión Documental.</p> <p>Cada uno de los procesos cuenta con un listado maestro de documentos y registros, donde se tiene un inventario total de la información que soporta el proceso; así mismo, se puede evidenciar desde allí la articulación con las tablas de retención documental las cuales definen específicamente los controles aplicables a los registros establecidos.</p>	<p>Procedimiento Control de la Información Documentada.</p> <p>Listado maestro de documentos y registros por proceso.</p>
8. OPERACIÓN		
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	Los procesos: <u>Gestión de Tránsito y Movilidad, Gestión de Desarrollo Social y Político, Gestión de Desarrollo Económico y Competitividad, Gestión de Obras Públicas e Infraestructura, Gestión de Desarrollo Agropecuario y Gestión Ambiental, Gestión de Salud y Seguridad Social, Gestión de Cultura, Recreación y Deporte</u> de la Alcaldía de Dosquebradas, cuentan con un plan de acción, el cual se actualiza cada año con el fin de dar cumplimiento a las metas el Plan de Desarrollo. De esta manera planifican las actividades a desarrollar encaminadas al cumplimiento de su misión.	<p>Plan de Desarrollo</p> <p>Plan de acción</p> <p>Intranet – Documentación</p>

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	


	Adicionalmente cada proceso cuenta con los criterios de planificación y control que están establecidos en el soporte documental de cada proceso.	de cada proceso.
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2.1 Comunicación con el Cliente	Los procesos: <u>Gestión de Tránsito y Movilidad, Gestión de Desarrollo Social y Político, Gestión de Desarrollo Económico y Competitividad, Gestión de Obras Públicas e Infraestructura, Gestión de Desarrollo Agropecuario y Gestión Ambiental, Gestión de Salud y Seguridad Social, Gestión de Cultura, Recreación y Deporte</u> de la Alcaldía de Dosquebradas proporcionan información relativa a sus productos y servicios a través del Plan de Desarrollo y todas las solicitudes correspondientes recibidas por parte de la comunidad se gestionan dando cumplimiento dicho plan. La retroalimentación de los clientes se hace a través de encuestas de satisfacción que permiten evaluar la percepción del cliente frente al servicio entregado por la administración; así mismo, se recibe retroalimentación a través de PQRS las cuales son gestionadas cumpliendo el manual de PQRS.	Plan de Desarrollo Página web Encuestas de satisfacción PQRS Atención a la comunidad.
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Los procesos: <u>Gestión de Tránsito y Movilidad, Gestión de Desarrollo Social y Político, Gestión de Desarrollo Económico y Competitividad, Gestión de Obras Públicas e Infraestructura, Gestión de Desarrollo Agropecuario y Gestión Ambiental, Gestión de Salud y Seguridad Social, Gestión de Cultura, Recreación y Deporte</u> de la Alcaldía de Dosquebradas, definen los requisitos legales/reglamentarios aplicables en el Normograma de cada proceso. Los requisitos necesarios por la organización se soportan en los demás documentos que hacen parte integral de cada proceso. La declaración acerca de los productos y servicios que se ofrecen se encuentran en el plan de desarrollo 2016-2019.	Normograma Documentos de cada proceso. Plan de Desarrollo 2016-2019
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	La revisión de los requisitos para los productos y servicios se realiza en cada proceso teniendo en cuenta la viabilidad jurídica, lo establecido en el Plan de Desarrollo – Planes de Acción y la disponibilidad presupuestal. Los servicios ofrecidos por la entidad se enmarcan en el Plan de Desarrollo y están sujetos a la verificación de los ítems establecidos en el párrafo anterior.	Plan de desarrollo Planes de acción Normograma Registros del proceso.
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Cuando se presentan cambios en los requisitos para los productos y servicios ofrecidos por la entidad se ajusta el Plan de Desarrollo siguiendo los procedimientos establecidos para su elaboración y los demás documentos del proceso según corresponda; todo esto se realiza con las personas pertinentes para garantizar que son conscientes de los requisitos modificados para la prestación del servicio.	Elaboración plan de desarrollo Plan de desarrollo Documentos del proceso Registros según corresponda

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	


8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>El Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios se hace garantizando el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento Elaboración Plan de Desarrollo, donde se describe una a una las etapas de éste proceso en marco de lo establecido en la norma.</p> <p>Siendo éste proceso el marco rector, las demás actividades que operativizan el plan como son planes, programas, proyectos, políticas, se encuentran cobijadas por él.</p>	Elaboración del Plan de Desarrollo Registros
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	<p>El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente se hace cumpliendo los requisitos legales vigentes aplicables y los requisitos establecidos en los documentos del proceso Gestión Jurídica – Subproceso Contratación como son Manual de Contratación, Plan de Calidad y demás documentos que definen la planificación del proceso.</p> <p>El Tipo y alcance de control se establece según requisitos legales y documentos del proceso aplicables según el tipo de proceso, producto o servicio a suministrar.</p> <p>La información de los proveedores externos hace parte de cada uno de los expedientes contractuales.</p>	Manual de Contratación Plan de Calidad Procedimientos Expedientes Contractuales
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio	<p>El control de la producción y provisión del servicio se realiza así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con Plan de Desarrollo que define productos / servicios a prestar por la entidad y los resultados por alcanzar. 2. Cada proceso/servicio cuenta con información documentada donde se establece el cómo se lleva a cabo cada una de las actividades a realizar. 3. En los procesos que lo requieren disponen y usan los recursos de seguimiento y medición adecuados. 4. Se realiza implementación de actividades de seguimiento y medición permanentes por parte de la alta dirección y líderes de proceso con el fin de que se cumplan los objetivos previstos. 5. Se cuenta con la infraestructura requerida para la operación de los procesos, la cual se encuentra en proceso de mejoramiento. 6. La designación del personal competente tal y como se puede soportar desde el proceso de talento humano / proceso gestión jurídica subproceso contratación. 7. Validación y revalidación tal y como puede soportarse desde el proceso de elaboración del Plan de Desarrollo. También se cuenta con encuestas de satisfacción que evalúan la conformidad frente a los productos/prestación del servicio. 8. La implementación de acciones para prevenir errores humanos se enmarca desde el proceso de talento humano donde se realizan actividades de capacitación para fortalecer competencias orientadas a mejorar el desempeño organizacional; así mismo, cada proceso cuenta con un mapa de riesgos donde se definen acciones orientadas a evitar situaciones no conformes. 9. Las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega se enmarcan en cada uno de los procedimientos que establecen el cómo se realiza la prestación del servicio. 	Plan de Desarrollo Documentos de cada proceso. Hojas de vida de equipos Registros. Expedientes de Hojas de vida Expedientes contractuales Encuestas de satisfacción Plan de capacitación Mapas de riesgos
8.5.2 Identificación y trazabilidad	<p>Todos los documentos relacionados con la prestación del servicio son identificados de acuerdo al procedimiento de Control de Información Documentada y demás disposiciones del proceso de Gestión Documental garantizando de ésta forma cuando es requerido la identificación y trazabilidad de los procesos/servicios.</p>	Registros en cada proceso. Procedimiento Control de la Información

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	


		Documentada Proceso Documental Gestión
8.5.3 Propiedad Pertenciente a los Clientes o Proveedores Externos	<p>La propiedad perteneciente a los clientes y proveedores en todos los procesos que manejan información personal se protege dando cumplimiento a la ley de protección de datos personales.</p> <p>Todo lo correspondiente a propiedad de proveedores externos es identificada y salvaguardada siguiendo lo establecido en los convenios y minutas contractuales.</p> <p>Para el caso de la Secretaría de Tránsito y Movilidad: Vehículos inmovilizados por infracción, vehículos involucrados en accidentes con personas lesionadas y/o víctimas mortales. Estos últimos se encuentran a disposición de la fiscalía quien puede requerirlos en cualquier momento. En ambos casos, se realizan inventarios para que quede legalizada la custodia, mientras dura el proceso; estos vehículos se encuentran en los Patios oficiales o en parqueaderos privados debidamente autorizados.</p> <p>Las licencias de conducción retenidas por suspensión debido a infracción de la ley. Estas se encuentran salvaguardadas en caja fuerte.</p> <p>Información personal y datos de usuarios contenida en carpetas, las cuales son custodiadas por la oficina de Matrículas.</p> <p>Cuando la propiedad del cliente/proveedor externo se pierda, deteriore y se considere inadecuada, la organización informará al cliente /proveedor de la situación ocurrida conservando información de ello.</p>	Convenios Minutas Contractuales Registros cuando aplique.
8.5.4 Preservación	<p>La preservación de las salidas durante la producción/prestación del servicio se realiza cumpliendo los requisitos legales aplicables, lo establecido desde el proceso de gestión documental y lo establecido en los procesos contractuales.</p>	Documentos proceso Gestión Documental Expedientes Contractuales
8.5.5 Actividades Posteriores a la entrega	<p>El alcance de las actividades posteriores a la entrega se realiza de conformidad a los requisitos legales y reglamentarios aplicables.</p>	Normograma Expedientes Contractuales
8.5.6 Control de Cambios	<p>Cuando se presentan cambios en los requisitos para los productos y servicios ofrecidos por la entidad, se ajustan: el plan de desarrollo siguiendo lo establecido en el procedimiento elaboración del plan de desarrollo y los demás documentos del proceso según corresponda, todo esto se realiza con las personas pertinentes para garantizar que son conscientes de los requisitos modificados para la prestación del servicio.</p>	Elaboración de Plan de Desarrollo Plan de Desarrollo Documentos del proceso.

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	<p>La liberación de productos y servicios se realiza cumpliendo los procedimientos establecidos en cada uno de los procesos, guardando como soporte los diferentes registros que enmarcan los procedimientos establecidos.</p> <p>En cada proceso las personas autorizadas para liberar los productos / servicios son los Líderes o Responsables de Proceso.</p>	Documentos de cada proceso.
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	<p>En la Administración Municipal se cuenta con un procedimiento para el control de los servicios no conformes y un registro para guardar evidencia de los productos/servicios no conformes identificados y su respectivo tratamiento.</p> <p>La información de los servicios no conformes, reposan en cada proceso misional de la Entidad.</p>	Control del producto servicio no conforme. Tratamiento del producto/servicio no conforme.
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades	<p>La organización realiza seguimiento, medición, análisis y evaluación a:</p> <ol style="list-style-type: none"> Desempeño de los procesos: a través de indicadores, resultados de auditorías, encuestas de satisfacción, seguimiento a mapas de riesgos, oportunidades, seguimiento al plan de desarrollo, rendición de cuentas, informes entes de control, entre otros. Desempeño del sistema: a través de revisión por la dirección, a través de Consejos de Gobierno donde se realiza revisión a la gestión integral de la entidad. 	Planes de acción Indicadores de Calidad Informes de Auditoría Consolidado encuestas de satisfacción Rendición de cuentas Informes Seguimiento mapa de riesgos y oportunidades. Revisión por la Dirección Actas de reunión
9.1.2 Satisfacción del cliente	<p>Todas las dependencias que atienden público realizan encuestas de satisfacción, unas en mayor proporción que otras dependiendo si son misionales o no, las cuales se pueden diligenciar físicamente o a través de la página Web donde hay un link https://docs.google.com/a/dosquebradas.gov.co/forms/d/e/1FAIpQLSet106cFzCXwJq1n7xH2aXBxWt2AHpu3bZkDpZVQNWcX2-3zA/viewform para ingresar. Posteriormente, se analizan los resultados antes de la revisión por la alta dirección o en el momento que cada directivo lo requiera.</p> <p>Como acción de mejora a esta actividad se cuenta con un aplicativo interno para que los funcionarios digiten las encuestas físicas, información que es corroborada y analizada por Control Interno.</p>	Encuestas de satisfacción Informes consolidados de análisis de evaluación.
9.1.3 Análisis y Evaluación	<p>El análisis y evaluación se realiza a los siguientes aspectos, los cuales en su mayoría son incluidos en la revisión por la dirección para la toma de decisiones.</p> <p>La conformidad del producto y servicio: Análisis de los servicios no conformes / A través del aplicativo para Seguimiento al Plan de Desarrollo, se realiza el análisis de datos al desempeño de los procesos, el cual con un sistema de semáforo, establece el nivel de cumplimiento de la meta, con el fin de que se puedan tomar acciones oportunamente.</p> <p>El grado de la satisfacción del cliente: Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente</p>	Revisión por la dirección Registros de análisis y evaluación en cada proceso según corresponda.


 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	

	<p>El desempeño y eficacia del SGC: Revisión por la dirección.</p> <p>Seguimiento a la planificación a través de los resultados consolidados en el Estratego – seguimiento a planes de acción – plan de desarrollo.</p> <p>Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>Desempeño de los proveedores externos – Contratación</p> <p>Necesidad de mejoras en el SGC.</p> <p>Todo este análisis y evaluación se consolida en la revisión por la dirección.</p>	
9.2 AUDITORÍA INTERNA	<p>La entidad cuenta con un procedimiento para realizar auditorías internas, en el cual se describen las etapas y requisitos para llevar a cabo las auditorías internas a los diferentes procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad en marco de la norma establecida.</p> <p>Adicional a esto, se cuenta con las auditorias que realiza la Oficina Asesora de Control Interno a través de su proceso “Gestión de Control y Evaluación”.</p>	<p>Procedimiento auditorías internas</p> <p>Registros de auditoría</p>
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	<p>La Alta Dirección realiza revisión por la dirección al Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con el Direccionamiento Estratégico de la entidad, es decir con el Plan de Desarrollo.</p> <p>Para llevar a cabo este proceso conforme a lo establecido por la norma (entradas – salidas) se cuenta con un procedimiento de revisión por la dirección.</p> <p>Producto de cada revisión se deja evidencia en actas de reunión.</p>	<p>Procedimiento revisión por la dirección</p> <p>Registros de revisión por la dirección</p>
10. MEJORA		
10.1 GENERALIDADES	<p>En marco del Sistema de Gestión de Calidad, todos los funcionarios se encuentran comprometidos con el mejoramiento continuo de los procesos orientados a cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.</p>	<p>Evidencias de mejoramiento.</p>

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	

10.2 CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	NO Y	En la Entidad se estableció un procedimiento para gestionar las no conformidades y las acciones correctivas, a través del cual se definieron los requisitos para revisar las no conformidades, determinación de las causas de no conformidades, evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, la definición e implementación de estas acciones y el seguimiento. Dichas no conformidades y acciones correctivas se plasman en los Planes de Mejoramiento.	Procedimiento No conformidades y acciones correctivas. Planes de mejoramiento
10.3 CONTINUA	MEJORA	La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a su conveniencia, adecuación y eficacia se realiza teniendo en cuenta: los resultados de análisis y evaluación y las salidas de la revisión por la dirección, con base en esto se identifican necesidades y oportunidades para la mejora continua.	Revisión por la dirección Acciones de mejora

Elaboró: Catalina Camacho López – Enlaces Operativos CIGD	Revisó: Adriana Ruiz Quintero	Aprobó: Alderson Castaño Orrego
Cargo: Contratista – Dirección Administrativa Sistema de Gestión/ según aplique.	Cargo: Directora Administrativa Sistema de Gestión	Cargo: Secretario de Planeación

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 11	

7. ANEXOS

- Matriz de Interacción de procesos
- Matriz de Requisitos Vs procesos