

**DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA NTC -
GP 1000; 2009 EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE GUA VATÁ SANTANDER**

**ANGIE LORENA CELIS ROA
JHONER FERNANDO GERENA DÍAZ**

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
INGENIERÍA INDUSTRIAL
TUNJA
2020**

**2020 DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA
NTC -GP 1000; 2009 EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE GUA VATÁ
SANTANDER**

**ANGIE LORENA CELIS ROA
JHONER FERNANDO GERENA DÍAZ**

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar el título de
Ingeniero Industrial**

Asesor

**Mg. RAFAEL ANTONIO SORA CAMARGO
Ingeniero industrial**

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
INGENIERÍA INDUSTRIAL
TUNJA
2020**

NOTA DE ACEPTACION

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

Tunja, junio de 2020

DEDICATORIA

“Dedicado a Dios padre, a mis abuelitos paternos Dioselina Morales y Álvaro Celis, a mis abuelitos maternos Juan Evangelista Roa QEPD y Emperatriz Guerrero, a mis padres Fanit Constanza, Tito Álvaro y Edgar Rolando, a mis hermanos Felipe y James, apoyo incondicional, a mis tíos quienes me acompañaron en mi formación como profesional”

ANGIE LORENA CELIS ROA

AGRADECIMIENTOS

A Dios por brindarme tantas bendiciones y permitirme realizar mi sueño de estudiar una carrera profesional.

A mis abuelitos paternos por darme un hogar y amor incondicional, por una formación llena valores, me enseñaron a jamás rendirme a pesar de las dificultades. Gracias por apoyarme siempre en mis sueños.

A mi mamá porque siempre me dio su apoyo incondicional, por el amor único con el que me ayúdate para cumplir mi sueño.

A mi papá porque a pesar de la distancia siempre creyó en mí y en mis habilidades y ganas de salir adelante.

A mis abuelitos maternos “mi promesa para ti abuelito JR”, porque desde el primer día vieron lo mejor en mí.

A mis tíos Ayonel Celis, Jennifer Roa, Enrique Roa, Sebastián Roa, y todos a aquellos que contribuyeron para que esto fuera una realidad.

Al ingeniero Industrial Rafael Antonio Sora Camargo, docente de la Universidad Antonio Nariño, quien me brindo asesorías y acompañamiento en la realización de este proyecto.

ANGIE LORENA CELIS ROA

DEDICATORIA

“Este tramo de la vida tiene una gran dedicación, primero a Dios quien nos brinda sabiduría, entendimiento y Salud para poder cumplir cada uno de nuestros sueños, también a mis Padres, a mi Familia, Docentes y cada persona que contribuyo con su apoyo Y consejos en mi Formación, siendo el aporte más significativo el llevar un pedacito de cada uno de ustedes”

JHONER FERNANDO GERENA DIAZ

AGRADECIMIENTOS

A Dios, a la Vida por permitir cada día tener nuevos aprendizajes los cuales formaran mi nueva etapa como Ingeniero, han sido días difíciles y oscuros, pero siempre llenos de bendiciones.

A mis padres Zoraida Díaz Quiroga y Efrén Gerena Ardila, quienes desde un principio me apoyaron en esta decisión de ser ingeniero, no lo hubiera logrado sin ese amor, ese cariño y su apoyo constante.

A mis Hermanos, Yerson Arturo Ardila y Paola Ardila, quienes siempre me brindaron su apoyo y aliento en cada uno de los momentos bonito y difíciles.

A mi Familia, como son mis abuelos, mis tíos, primos y demás personas para los cuales siempre soy un ejemplo para seguir por la lucha que he tenido hasta el momento para lograr llegar a cumplir este objetivo.

En general a cada una de las personas que tienen un pedazo de mi corazón, amigos que son hermanos y fueron esa voz de aliento cuando por momentos pensé que no podía.

Mis Docentes en cada una de las etapas de aprendizaje, los cuales formaron mis ganas de salir adelante y de servirle a cualquier persona que requiera ayuda, su esfuerzo y determinación han sido la columna de este esqueleto llamado vida.

Por último, Al ingeniero Industrial Rafael Antonio Sora Camargo, docente de la Universidad Antonio Nariño, quien brindo su sabiduría y conocimiento en el proceso de la elaboración de este material.

JHONER FERNANDO GERENA DIAZ

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	19
1. PROBLEMA	20
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
2. OBJETIVOS	22
2.1 OBJETIVO GENERAL	22
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
3. JUSTIFICACIÓN	23
4. ESTADO DEL ARTE	25
4.1. ÁMBITO INTERNACIONAL	25
4.2. ÁMBITO NACIONAL.	26
4.3. ÁMBITO DEPARTAMENTAL	26
4.4. ÁMBITO LOCAL	27
5. MARCO DE REFERENCIA	28
5.1. MARCO TEÓRICO	28
5.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad.	28
5.1.2 Fases del SGC.	30
5.2. MARCO CONCEPTUAL	31
5.3. MARCO GEOGRÁFICO	32
5.3.1 Departamento de Santander.	32
5.3.2 Guavatá (Santander).	33
5.3.3 Ubicación de la Alcaldía del Municipio de Guavatá – Santander.	34
5.4. MARCO LEGAL	35
6. DISEÑO METODOLÓGICO	38
6.1. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	38

6.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
6.3. ESTRUCTURA METODOLÓGICA	38
6.3.1. Fases del planteamiento y formulación de la NTC-GP 1000 de 2009.	38
7. FASE 1: DIAGNÓSTICO DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE GUA VATÁ - SANTANDER DE EXIGENCIAS DE LA NTC-GP 1000;2009	40
7.1 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO	40
7.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
7.3 CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE GUA VATA SANTANDER	42
7.4 GRADO DE CUMPLIMIENTO POR NUMERALES	44
7.4.1 Sistema de gestión de la calidad.	44
7.4.2 Responsabilidad de la Dirección.	45
7.4.3 Gestión de Recursos.	47
7.4.4 Realización del Producto o Prestación del Servicio.	48
7.4.5 Medición Análisis y Mejora.	51
8. FASE 2: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE GUA VATÁ – SANTANDER	53
8.1 FINALIDAD DE LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA	53
8.2 COMPROMISO Y RESPALDO DE LA ALTA DIRECTIVA	54
8.3 CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE CALIDAD	54
8.4 METODOLOGÍA	55
8.5 CAPACITACIÓN Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA NORMA	55
8.6 DETERMINACIÓN DE RECURSOS	55
8.6.1 Recursos humanos.	55
8.6.2 Económicos.	55
8.6.3 Infraestructura.	55
9. FASE 3: MANUAL DE CALIDAD ALCALDÍA DE GUA VATÁ–SANTANDER	56
9.1 OBJETO DEL MANUAL	57
9.2 ALCANCE DEL MANUAL	57

9.3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD	57
9.3.1 Misión	57
9.3.2 Visión.	57
9.3.3. Organigrama de la Alcaldía de Guavatá – Santander.	57
9.4 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD	59
9.4.1 Política de calidad (Numeral 5.3).	59
9.4.2 Objetivos de calidad Guavatá-Santander (Numeral 5.4).	59
9.4.3 Mapa de Procesos de la Alcaldía de Guavatá – Santander.	59
9.5 GESTIÓN DOCUMENTAL	63
9.5.1 Metodología de la documentación	64
9.5.2 Codificación.	65
9.6 PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 1000:2009	67
10 FASE 4: ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL PARA LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUAVATÁ-SANTANDER EN EL PERIODO 2020 – 2023. ESTRUCTURA BÁSICA Y ACCIONES NECESARIAS PARA SU ADECUADA ORGANIZACIÓN	83
10.1 ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL	83
10.1.1 Enfoque Poblacional.	84
10.1.2 Líneas Estratégicas.	85
10.1.3 Competitividad Productividad y Desarrollo Sostenible.	85
10.1.4 Calidad de Vida Bienestar e Inclusión Social	85
10.2 FORMULACIÓN DE LA PARTE ESTRATÉGICA DEL PLAN	86
10.2.1 Línea estratégica, competitividad productividad y desarrollo.	86
10.2.2 Transportes y Vías.	86
10.2.3 Actividades agropecuarias y ambientales.	88
10.2.4 Producción Pecuaria.	90
10.2.5 Ganadería Bovina.	90
10.2.6 Producción pecuaria más representativa del municipio.	92
10.3 SECTOR COMERCIO, SERVICIOS Y EMPLEO	92
10.3.1 Asociaciones activas en el municipio.	93

10.4 EJE ESTRATÉGICO BIENESTAR SOCIAL Y DIAGNOSTICO SECTORIAL DE SALUD	94
10.4.1 Aseguramiento.	94
10.4.2 Mortalidad General.	95
10.4.3 Nutrición.	95
10.4.4 Natalidad.	95
10.4.5 Vacunación.	95
10.4.6 Situación de la red prestadora de servicios.	96
10.5 INFRAESTRUCTURA EN SALUD	96
10.5.1 Aseguramiento SGSSS.	96
10.6 VIVIENDA	97
10.6.1 Vivienda Municipal.	97
10.6.2 Espacio (ocupación de hogares, personas por hogar, hacinamiento, tipos de vivienda).	97
10.6.3 Déficit cualitativo y cuantitativo (baños, cocinas, dormitorios, agua).	98
10.7 EDUCACIÓN	98
10.7.1 Infraestructura Educativa.	98
10.7.2 Alimentación Escolar.	99
10.7.3 Calidad Educativa.	100
10.8 SERVICIOS PÚBLICOS	100
10.8.1 Energía Eléctrica.	101
10.8.2 Gas Domiciliario.	102
10.8.3 Servicio de Internet.	103
10.8.4 Agua y Saneamiento Básico.	103
10.8.5 Residuos Sólidos.	105
10.8.6 Alcantarillado y Saneamiento Básico.	106
10.9 PLAN PLURIANUAL DE INVERSIONES	107
CONCLUSIONES	118
RECOMENDACIONES	119
ANEXOS	120
BIBLIOGRAFÍA	251

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Modelo de un SGC basado por procesos.....	29
Figura 2. Fases para la implementación de un SGC.....	30
Figura 3. Ubicación departamento de Santander en Colombia	33
Figura 4. Municipio de Guavatá Santander.....	34
Figura 5. Conclusiones del análisis inicial del S.G.C por numerales	43
Figura 6. Grado de cumplimiento Numeral 4 S.G.C.....	44
Figura 7. Grado de cumplimiento del numeral 5 S.G.C.	46
Figura 8. Grado de cumplimiento numeral 6 S.G.C.....	47
Figura 9. Grado de cumplimiento numeral 7 S.G.C.....	50
Figura 10. Grado de cumplimiento Numeral 8 S.G.C.....	52
Figura 11. Componentes que integran la planificación del sistema	53
Figura 12. Organigrama de equipo de trabajo	54
Figura 13. Manual de calidad Alcaldía de Guavatá–Santander	56
Figura 14. Organigrama de la Alcaldía de Guavatá – Santander	58
Figura 15. Mapa de Procesos de La Alcaldía de Guavatá – Santander	60
Figura 16. Formato de solicitud de documentos	63
Figura 17. Gestión documental.....	64
Figura 18. Flujograma control de documentos.....	70
Figura 19. Control de Registros	73
Figura 20. Auditoría Interna	77
Figura 21. Control Servicio No Conforme	80
Figura 22. Flujograma Acciones correctivas y preventivas	82
Figura 23. Competitividad Productividad y Desarrollo Sostenible.....	85
Figura 24. Calidad de Vida Bienestar e Inclusión Social.....	85
Figura 25. Vías secundarias y terciarias del municipio	87
Figura 26. Vías en placas huellas	88
Figura 27. Cultivos principales por vereda, en el municipio de Guavatá.....	89
Figura 28. Población educativa matriculada 2010-2018	99

Figura 29. Calidad educativa según pruebas saber 11.....	100
Figura 30. Acceso a energía eléctrica.....	101
Figura 31. Servicio veredal de Internet	102
Figura 32. Penetración banda ancha	103
Figura 33. Acceso a acueductos rural y urbano.....	105
Figura 34. Acceso al alcantarillado	106

LISTA DE CUADROS

pág.

Cuadro 1. Normatividad	35
Cuadro 2. Norma y sus numerales	40
Cuadro 3. Formato para el reajuste del diagnóstico al sistema de gestión de la calidad NTC-GP 1000:2009.....	41
Cuadro 4. Ponderación	41
Cuadro 5. Rango de incumplimiento.....	42
Cuadro 6. Estado Total del Sistema de Gestión de Calidad	42
Cuadro 7. Grado de cumplimiento Numeral 4 S.G.C.....	44
Cuadro 8. Grado de cumplimiento Numeral 5 S.G.C.	45
Cuadro 9. Grado de cumplimiento numeral 6 S.G.C.....	47
Cuadro 10. Grado de cumplimiento Numeral 7 S.G.C.....	48
Cuadro 11. Grado de cumplimiento numeral 8 S.G.C.....	51
Cuadro 12. Procesos estratégicos	61
Cuadro 13. Procesos misionales	61
Cuadro 14. Procesos de apoyo.....	62
Cuadro 15. Procesos de evaluación	62
Cuadro 16. Clasificación categoría	65
Cuadro 17. Clasificación proceso	66
Cuadro 18. Clasificación tipo de documentos	66
Cuadro 19. Control de documentos	67
Cuadro 20. Control de registros	71
Cuadro 21. Auditoría Interna.....	74
Cuadro 22. Control Servicio No Conforme.....	78
Continuación Cuadro 22. (Control Servicio No Conforme)	79
Cuadro 23. Acciones correctivas y preventivas	81
Cuadro 24. Reuniones Plan de desarrollo	84
Cuadro 25. Inventario Infraestructura y Vías	87
Cuadro 26. Actividades agropecuarias	89

Cuadro 27. Cobertura vacunas de Bovinos en Guavatá	91
Cuadro 28. Producción pecuaria Guavatá	92
Cuadro 29. Inventario Comercio Guavatá.....	93
Cuadro 30. Asociaciones activas en el municipio de Guavatá.....	93
Cuadro 31. Afiliados a Regímenes de salud	94
Cuadro 32. Cobertura de vacunación	95
Cuadro 33. Cobertura de aseguramiento en salud los habitantes del municipio ...	96
Cuadro 34. Clases y ubicación de vivienda	97
Cuadro 35. Estado de las viviendas según el material de las paredes.....	98
Cuadro 36. Población matriculada en el periodo 2010-2018	98
Cuadro 37. Cobertura energía eléctrica	101
Cuadro 38. Gas domiciliario.....	102
Cuadro 39. Agua y saneamiento básico	103
Cuadro 40. Plan de Inversiones.....	107

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo A. Sistema de Gestión de la Calidad NTC-GP1000 Versión 2009.....	121
Anexo B. Indicadores.....	231
Anexo C. Registro fotográfico.....	244

RESUMEN

En un sistema de calidad bien estructurado se encuentra el pilar fundamental del trabajo de la Alcaldía del municipio de Guavatá - Santander, es una entidad dedicada a la satisfacción de los ciudadanos. Basado en estos objetivos se ha diseñado el sistema de calidad.

La investigación de este proyecto corresponde al diseño de un sistema calidad tomando como referencia la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000;2009 en la alcaldía del municipio de Guavatá – Santander, el cual va a permitir la optimización, control, seguimiento y cumplimiento de sus procesos.

En esta norma se brindan las herramientas de control para todas las entidades públicas, aprobando que se ajuste a las condiciones con esto se pretende analizar el Sistema Integrado de Gestión, en el cual enuncia las políticas de calidad, la gestión del riesgo y todas aquellas establecidas en la norma, la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000;2009 que tiene una dirección en función a los procesos, en la que el objetivo principal es identificar cada uno de los procesos que se encuentran relacionados para mejorar el rendimiento de la entidad.

Este documento contiene generalidades de la alcaldía de Guavatá – Santander e información importante para el desarrollo de la propuesta, empezando por un diagnóstico en el cual se refleja las condiciones de la alcaldía que permitan llegar al diseño de estrategias y de un manual de calidad. También se pretende estructurar las actividades del plan de desarrollo de la alcaldía del municipio Guavatá-Santander en el periodo 2020 – 2023, señalando la organización básica de las operaciones.

Para esto se tendrán en cuenta las necesidades de los ciudadanos con el fin de presentar el diseño de este sistema de tomando como referencia la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000;2009 en las entidades gubernamentales que permite a estas, valorar y dirigir el rendimiento de los objetivos de la alcaldía de acuerdo con los parámetros del sistema de calidad, de forma continua y transparente, como lo exige la normatividad vigente para las entidades del estado. Teniendo en cuenta que esta norma vela por la eficiencia en todas las actuaciones de las entidades públicas, con la ejecución de metodologías de seguimiento y control se pretende mejorar los procesos y potencializar las herramientas de control y participación ciudadana.

Palabras clave: gestión pública, normatividad, procesos, calidad, diagnóstico, diseño, planeación estratégica, optimización.

ABSTRACT

In a well-structured quality system is the fundamental pillar of the work of the Mayor of the municipality of Guavatá - Santander, it is an entity dedicated to the satisfaction of citizens. Based on these objectives, the quality system has been designed.

The research of this project corresponds to the design of a quality system taking as reference the technical quality standard of public management 1000; 2009 in the mayor's office of the municipality of Guavatá - Santander, which will allow optimization, control, monitoring and compliance. of their processes.

This standard provides the control tools for all public entities, approving that it adjusts to the conditions, with this it is intended to analyze the Integrated Management System, in which it states the quality policies, risk management and all those established in the standard, the technical standard of quality of public management 1000; 2009 that has a direction based on processes, in which the main objective is to identify each of the processes that are related to improve the performance of the entity .

This document contains generalities of the mayoralty of Guavatá - Santander and important information for the development of the proposal, beginning with a diagnosis that reflects the conditions of the mayoralty that allow us to arrive at the design of strategies and a quality manual. It is also intended to structure the activities of the development plan of the mayoralty of the Guavatá-Santander municipality in the period 2020-2023, indicating the basic organization of the operations.

For this, the needs of citizens will be taken into account in order to present the design of this system taking as a reference the technical quality standard of public management 1000; 2009 in government entities that allows them to assess and direct the performance of the mayor's objectives disagree with the parameters of the quality system, continuously and transparently, as required by current regulations for state entities. Taking into account that this regulation ensures efficiency in all actions of public entities, with the execution of monitoring and control methodologies, the aim is to improve processes and enhance tools for citizen control and participation.

Key words: public management, regulations, processes, quality, diagnosis, design, strategic planning, optimization.

INTRODUCCIÓN

Los Sistemas de Gestión de Calidad son un instrumento que facilita controlar, seguir y mejorar todos los procesos dentro de una organización con el fin de garantizar que un producto o un servicio adquiera la mejor calidad.

En la ley 872 del 2003, la cual entró a regir en diciembre del mismo año, crea el sistema de gestión de la calidad para entidades públicas, la cual tiene como función principal valorar el rendimiento de la entidad ya sea mediante la satisfacción social y de calidad. (Rodríguez, 2011)

La percepción del cliente frente al servicio es uno de los aspectos más importantes en cualquier organización y para lograr que este se sienta satisfecho con un servicio, el estado colombiano adoptó la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000;2009, con la que se pretende mostrar confiabilidad y transparencia a los ciudadanos, además de cumplir los objetivos propuestos con eficiencia, eficacia y calidad.

De acuerdo con esto, y con base en el diagnóstico realizado, se evidenció que la alcaldía del municipio de Guavatá – Santander no cuenta actualmente un sistema de calidad, tampoco tener objetivos y políticas de calidad que permitan a la alcaldía acciones de mejora de sus procesos y prestación de servicios, así mismo, es difícil tener un estudio y valoración imparcial de las actividades, lo que obstaculiza establecer la responsabilidad que tiene cada funcionario. Por otro lado, no hay formatos o elementos de medición que logren medir las exigencias de los ciudadanos impidiendo brindar el servicio adecuado a la ciudadanía generando la insatisfacción de los ciudadanos.

Ante esta problemática, el presente estudio se realizó con el fin de generar el diseño de un sistema de gestión de calidad tomando como pilar fundamental los requisitos de la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000:2009, que le permita a la administración municipal tener facilidad en el empleo de herramientas técnicas para la implementación y mejora de cada uno de los procesos que realiza, impactando de manera positiva los servicios que presta a los ciudadanos.

1. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La administración nacional de Colombia ha determinado normas de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas, con el fin de mostrar transparencia y claridad en todos los procesos, así mismo se pretende la satisfacción social a través de un servicio eficaz y oportuno.

Los sistemas de gestión de la Calidad deben estar alineados con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Éste, tiene como objetivo principal generar instrumentos que permitan controlar las estrategias, y evaluación de las entidades gubernamentales, para orientarlas hacia el cumplimiento de los objetivos puestos por la alcaldía contribuyendo con las normas establecidas con el gobierno. La alcaldía de Guavatá- Santander no cuenta con un control de documentación lo que está generando pérdida de información y mal servicio al ciudadano, generando retrasos en los tiempos de entrega por desconocimiento de la ubicación y por ende, demoras en las respuestas, además de pérdida de tiempo. Por otra parte se generan documentos duplicados, esto a causa del desorden dentro de la entidad, y más importante aún son las sanciones legales que pueden generarse por incumplimientos.

Una vez analizada la situación de la alcaldía de Guavatá se deduce que el sistema de gestión de calidad es un instrumento para desarrollar los objetivos y lograr la satisfacción de los ciudadanos, con lo cual la expedición del Decreto 4110 de 2004 en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la ley 872 de 2003, la norma NTC-GP 1000;2009 instaura las exigencias para la implementación de un sistema de gestión de la calidad entidades del estado aun cuando la norma pide que todas la entidades públicas la deben realizar, no ha tenido un avance significativo debido a que desde el momento en que se implementó el MECI en 2013, todas las entidades obligadas a implementar esta norma de ámbito nacional, el gobierno colombiano busca es la transparencia de todos los procesos que se llevan a cabo dentro de las entidades publicas, y lo mas importante brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, en donde la alcaldia de Gavata-Santander, muestra muchas falencias de acuerdo con quejas presentadas por los ciudadanos, por el servicio que presta la entidad y los funcionarios. Adicional a esto, y de acuerdo con el MDM (Medición del Desempeño Municipal) en las estadísticas de desempeño de la administracion anterior, se evidenció como el peor desempeño en atencion al ciudadano con un porcentaje del 52,5%.

Realizando una observación directa sobre el estado de la alcaldía del municipio de Guavatá – Santander, en la actualidad no cuenta con objetivos y políticas de calidad lo que dificulta que la entidad realice con un plan de mejora continua en cuanto a las funciones y prestación de servicios, es por esto que no se puede tener una

evaluación imparcial de procesos de la alcaldía, por consiguiente es difícil determinar los niveles de compromiso en las diferentes áreas y de igual forma obstaculiza el control de los procesos. Además no cuenta con instrumentos que permitan medir el nivel de satisfacción los ciudadanos. Lo anterior tomando como referencia que más de un 30% de las solicitudes realizadas por los ciudadanos en la comisaría de familia y la inspección de policía presentan respuesta luego de más de 10 días hábiles, esto debido a la demora en la búsqueda de información en el archivo, así como demora en las respuestas a los derechos de petición estando ad portas de tutelas por parte de los usuarios.

Así mismo, la alcaldía de Guavatá-Santander no cuenta con un manual de procesos y procedimientos, ni manual de calidad, por lo tanto hay desorden en el manejo de la documentación, generando demoras en el servicio, falta de control en los registros y mala ejecución de los procesos. Las secretarías no muestran una relación, ni comunicación, lo que dificulta la cooperación a la hora de prestar servicio a la comunidad, como se evidencia en la Secretaría de Hacienda, que por falta de organización de documentos, en los impuestos prediales se encuentra un mayor número de quejas por parte de la comunidad, ya que se generan cobros excesivos sin fundamento jurídico que lo soporte; en muchas ocasiones reflejan cobros adicionales de periodos anteriores con pagos que los ciudadanos ya han hecho, creando dificultades para la comunidad debido a que deben soportar su pago con recibos y cartas con oficios fundamentado sus pagos.

También es necesario que todas las actividades dentro de la alcaldía se integren siempre con el objetivo de mejorar la calidad de servicio a la comunidad empezando desde el plan de desarrollo, cuya base es dar solución a todas las necesidades que siente la población para de esta forma lograr una mejora en la calidad de vida. En la administración saliente se observan algunos incumplimientos en las metas trazadas, lo que genera un decrecimiento administrativo, social y económico, por lo cual en esta investigación se pretende comprender y apoyar la realización del plan de desarrollo “Todos por Guavatá” para el periodo 2020- 2023, buscando trazar objetivos y metas alcanzables que permita volver a creer en las instituciones públicas.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Mediante el diseño del sistema de gestión de calidad con la Norma NTC-GP 1000;2009 para la alcaldía del municipio de Guavatá-Santander, se conseguirá plantear, controlar y evaluar la gestión de esta entidad gubernamental?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de gestión de la calidad bajo la Norma NTC-GP 1000; 2009 para la Alcaldía del Municipio de Guavatá-Santander.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la alcaldía del municipio de Guavatá-Santander de acuerdo con los requisitos de la norma NTC-GP 1000:2009.
- Diseñar la planificación estratégica de la calidad para la alcaldía del municipio de Guavatá-Santander.
- Diseñar el manual de calidad para la alcaldía del municipio de Guavatá-Santander de acuerdo con los requisitos de la norma NTC-GP 1000:2009.
- Estructurar los programas y proyectos del plan de desarrollo municipal para la alcaldía del municipio Guavatá-Santander en el periodo 2020 – 2023, señalando la estructura básica y acciones necesarias para su adecuada organización.

3. JUSTIFICACIÓN

El gobierno colombiano ha creado normas de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas, con el fin de mostrar transparencia y claridad en todos los procesos, así mismo uno de sus objetivos principales es lograr que los ciudadanos se sientan cómodos con los servicios que prestan las entidades, es por eso que busca herramientas que permitan mejorar en estos aspectos.

Es importante implementar una herramienta de calidad en las entidades públicas que permita ver con claridad las necesidades o fallas que tiene la entidad y así mismo, mejorar sus procesos para de esta manera brindar un mejor servicio a los ciudadanos. Por lo anterior, la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000:2009 permitirá a la alcaldía Guavatá generar un proceso de mejora institucional y así mismo un mejor desempeño en la prestación de servicios al ciudadano, debido a la incorporación de elementos claves como, manejo por procesos.

El diseño de este sistema de calidad pretende mejorar el desarrollo administrativo de la organización, para lo cual es importante un ambiente adecuado que genere compromiso y eficiencia tanto para los ciudadanos como para los funcionarios que prestan un servicio en la alcaldía; por lo tanto es necesario aplicar un modelo integrado de planeación y gestión (MIPG); ya que de esta manera se puede lograr una adecuada ejecución de actividades y, un mejor servicio y desempeño del talento humano, mitigando y eliminando las problemáticas encontradas.

La necesidad que tiene en este momento la administración pública entrante es dar el mejor servicio a cada miembro de la comunidad, ya que se evidencia que el sistema de calidad manejado actualmente es obsoleto y data del año 2014. Para lograr los objetivos requeridos por los organismos de control institucional Departamental y Nacional se deben corregir los principales errores presentados en cada una de las secretarías, las cuales están generando inconformidades y descontento por parte de los ciudadanos de Guavatá – Santander.

Por otro lado, la administración municipal se encuentra estructurando el plan de desarrollo “Todos por Guavatá periodo 2020 – 2023” buscando de esta manera una estructura adecuada de la ruta de vuelo durante 4 años, este ejercicio aporta de manera significativa al desarrollo social e institucional, en busca de mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio, ya que las líneas estratégicas son; Bienestar social, Competitividad y desarrollo, Gobierno e institucionalidad.

Al identificar que el municipio de Guavatá Santander obtuvo baja calificación en el desempeño administrativo según el DNP (Departamento Nacional de Planeación) y MECI (Modelo de Control Interno), derivado por el incumplimiento de las metas trazadas en el plan de desarrollo de la administración saliente y el estado de la

estructura organizacional de la entidad, se busca con este proyecto mostrar un panorama actual de la organización en temas de calidad y desempeño administrativo con el fin de generar el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000:2009, que le permita a la administración municipal tener facilidad en la implementación y mejora de cada uno de los procesos que realiza, impactando de manera positiva los servicios que presta a los ciudadanos. También se realizó un apoyo a la estructuración del plan de desarrollo del periodo 2020 – 2023 en donde se generen aportes significativos que mejoren el diseño y planteamiento de este importante documento, el cual es de vital importancia para lograr un óptimo desempeño de la gestión pública.

4. ESTADO DEL ARTE

Esta investigación busca bases teóricas identificando la importancia de la gestión pública para las entidades territoriales y gubernamentales como el pilar del desarrollo de una comunidad. A continuación, se describen algunas investigaciones a nivel global, regional y local sobre el tema para tenerlos como referentes en el desarrollo del presente estudio.

4.1. ÁMBITO INTERNACIONAL

Jahir Alexander Gutiérrez Ossa (2011) realiza el estudio titulado “Cooperación Internacional Descentralizada Para La Gestión Pública Departamental y Municipal en Colombia”, donde integra a la Atlantic International University (AIU) Hawái (USA), Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia. Universidad San Buenaventura, Medellín, Colombia y la Universidad del Rosario en Bogotá, Colombia. Este estudio indica de manera oportuna las grandes oportunidades que tienen los municipios y departamentos en Colombia, frente a la cooperación internacional frente a los modelos de gestión pública local y global. Los cambios que ha traído el paso del tiempo, nos muestra que en estos momentos se busca contar con principios de cooperación entre entes territoriales, tanto locales como globales. El objetivo del tema está ligada al entendimiento de las organizaciones públicas como (concejo y asambleas) de la importancia de los planes de desarrollo realizados. En este orden de ideas se destaca a Bogotá y Medellín las cuales han mostrado el avance en el marco territorial de cooperación, al integrarse de manera efectiva como municipio con su departamento.

Como es una norma técnica de carácter Nacional, las fuentes consultadas fueron la Norma ISO 9001, ya que es la base de la NTC GP-1000:2009, la cual puede ser aplicada al sector Público y estudios encontrados acerca de la gestión pública por parte de entidades en Latinoamérica.

Según el Blog Informativo de la Escuela Europea de Excelencia (2016), El estudio realizado nos muestra la importancia de la ISO 9001 en las organizaciones públicas, ya que se ha conocido como una norma dirigida al sector privado lo cual no es correcto. Por ende, toda organización ya sea pública o privada consigue muchos beneficios con la aplicación de un sistema de gestión de calidad basada en la ISO 9001. Por este motivo, el artículo habla de la importancia de la implementación en el sector público, la cual realiza mejoras en la mejora de su gestión y abrir las puertas hacia la innovación y mejora continua con el fin de contar con ciudades sostenibles. (Excelencia, 2016)

4.2. ÁMBITO NACIONAL.

Según el Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2014), La importancia de la medición de la gestión pública está dada por sus resultados, la cual debe estar orientada a ser transparente y se rendirá cuentas a la comunidad civil. La gestión pública debe tener principios de mejoramiento continuo, basándose en el fortalecimiento de cada dependencia, en donde debe prevalecer el buen uso de los recursos y la satisfacción de los ciudadanos. Estos aportes estarán dados bajo el desarrollo moderno de la organización y buscando la cooperación interinstitucional. De acuerdo con lo anterior, la organización que integre dichos aspectos lograra un mejor uso de los recursos, buscando el rendimiento de los objetivos establecidos en el plan de desarrollo y plan de gobierno. Todo esto busca la eficiencia y eficacia de la organización, por lo cual también el recurso humano juega un papel importante, ya que con su compromiso de buen gobierno, se lograra una organización estable y fortalecida. (DNP, 2014)

Álvaro Cabrera Díaz (2017), como asesor máster creó el manual de técnicas de calidad basado en norma técnica de calidad de la gestión pública 1000;2009 para el municipio de Tena Cundinamarca. Este manual, cuenta con una base encaminada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, buscando tener una organización óptima que busca siempre la mejora continua en cada servicio. Lo cual se encuentra plasmado en el SGC bajo los parámetros de la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000;2009. Este SGC, será responsabilidad de la organización en cabeza del representante legal (alcalde), el cual estar soportado bajo condiciones de liderazgo, habilidades, competencias, y mejora continua. (Cabrera, 2017)

4.3. ÁMBITO DEPARTAMENTAL

El ICONTEC (2018) recertificó a la Gobernación de Santander por 3 años en Sistemas Integrados de Gestión. La Gobernación de Santander cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, y recibió la certificación en las normas: NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OSHAS 18001:2007, por parte de Icontec.

La organización buscó la recertificación y actualización, la cual requiere el análisis de las conformidades, no conformidades y oportunidades de mejora encontradas por los auditores. Estas normas permiten a la gobernación departamental de Santander generar avances continuos en los procesos de las dependencias suscritas, buscando agilidad y la satisfacción de los ciudadanos.

Según informa del comunicado, los auditores en sus actividades dan un concepto positivo. Concluyendo se da una no conformidad de orden menor, y un adecuado desempeño frente al periodo anterior. En general según el auditor líder de Icontec,

Jorge Enrique Pinzón se encuentra un sistema adecuado y avanzado con miras hacia la mejora y excelencia en la prestación de servicios a la comunidad.

La Gobernación Departamental de Santander es uno de los referentes a nivel Nacional en certificación de SGC, se ha logrado por medio de las auditorías internas del sistema, lograr cumplir y controlar los lineamientos estipulados en el SGC, el cual por directriz del Gobernador debe ser mejor que el sector privado. (GOBERNACION, 2018).

Rangel Duarte Camilo Andrés (2018), Elabora un diseño del sistema de gestión de calidad basado en los lineamientos de la NTC GP 1000:2009 para el municipio de Lebrija Santander, para optar a un título universitario. El cual conto con una línea de investigación descriptiva, ya que se utilizaron métodos de recolección de datos de varias fuentes de carácter primario y secundario y así lograr el rendimiento de los objetivos propuestos para el proyecto. De igual manera se usaron los lineamientos estipulados por la norma, en los cuales se destaca el ciclo PHVA en cada fase del desarrollo. Esta investigación pretende brindarle a la administración municipal los lineamientos que le permitirán realizar una adecuada gestión pública de los recursos y lo más importante la satisfacción de los ciudadanos. (RANGEL, 2018)

Según el periódico Departamental Vanguardia Liberal (2011), Sucre, Santander Colombia en el 2011 se convirtió en el primer municipio del departamento en contar con un certificado que acredita sus procesos bajo normas de calidad, los certificados otorgados por el Icontec fueron la ISO 9001:2008 Y LA NTCGP 1000:2009. Por medio de estos certificados Sucre avala sus procesos y la prestación de sus servicios a los ciudadanos, con calidad y en busca de suplir las necesidades principales del municipio en los principales sectores. (Rodríguez, 2011)

4.4. ÁMBITO LOCAL

Guerrero Sarmiento Jenneth Katheryne y Medina Velasco Lady Johanna (2013), elaboraron un SGC según las directrices de la NTC-GP 1000:2004 para alcaldía de Barbosa Santander. La Norma NTCGP 1000: 2004 tiene la ventaja de contribuir al mejoramiento en el desempeño de las organizaciones que la aplican debido a que incorpora elementos claves tales como el mayor enfoque hacia el usuario, el manejo de sus procesos en busca de la satisfacción de los ciudadanos. La implementación del sistema de calidad, además de hacer más eficientes las entidades genera una nueva cultura enfocada hacia la máxima calidad y crea una estructura de procesos permanente que con el mantenimiento adecuado garantiza su supervivencia. Por esto el municipio de Barbosa, ve la necesidad de brindar buen servicio y lograr una certificación enfocada hacia el mejoramiento continuo, sabiendo que los objetivos de los SGC es lograr la eficiencia y eficacia garantizando a la ciudadanía una apropiada actividad del control fiscal (Sarmiento, 2011)

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1. MARCO TEÓRICO

Un SGC en una organización tiene unos objetivos principales como la satisfacción del usuario, sirve como herramienta de control de procesos, mejorar la imagen de la organización y reducir los costos.

“La calidad es una valoración que le da el cliente según su perspectiva y no está relacionada con la organización. Actualmente se establece de acuerdo con la experiencia que tiene el usuario con el producto o servicio y las características tanto explícitas como implícitas.

Estas características tienen relación con todas las áreas que intervienen para la fabricación de un bien o un servicio, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.” (Feigenbaum, 1944).

La Norma Colombiana para entidades Públicas para entidades gubernamentales brinda los lineamientos para implementar un Sistema de Calidad en las entidades del gobierno la cual está plasmada en la Ley 872 de 2003, en la que instaura un instrumento de gestión que consiente en administrar y valorar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social.

Los requisitos de la norma de calidad se ajustan teniendo en cuenta las normativas de la entidad a la cual se le diseñará el SGC así mismo, de los requisitos exigidos por la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000:2009 y el sistema de control interno, ya que tiene como propósito el mejoramiento del servicio a los ciudadanos.

5.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad. En esta propuesta se pretende analizar los modos requeridos por un SGC, con el fin de que toda organización pueda orientarse a cumplir los objetivos planteados. Para ello es importante la revisión detallada de sus procesos y los recursos requeridos para la prestación de los servicios, con el fin de buscar la satisfacción de un usuario o corporación como también la de los ciudadanos. Siendo el SGC una de las herramientas óptimas para brindar información que identifique acciones y consecuencias en la prestación de un servicio. De esta manera un SGC debe cumplir con ciertos requerimientos los cuales están alineados con la gestión de la calidad, por medio del manejo que de la alta dirección en busca de mejorar el desempeño de cada una de sus dependencias.

La NTC-GP 1000:2009 identifica los siguientes principios:

- Orientación integral hacia el ciudadano
- Colaboración del recurso humano interno y externo.
- Administración de los por procesos
- Mejora constante
- Análisis de datos con el fin de buscar soluciones.
- Trabajo coordinado y en equipo entre dependencias.
- Gestión adecuada de recurso público.

Esta iniciativa se ciñe a los enfoques basados en procesos, buscando la mejorar frente a la satisfacción de los ciudadanos y la organización interna de la entidad, (Figura 1).

Figura 1. Modelo de un SGC basado por procesos.



Fuente: (Norma NTC-GP 1000;2009)

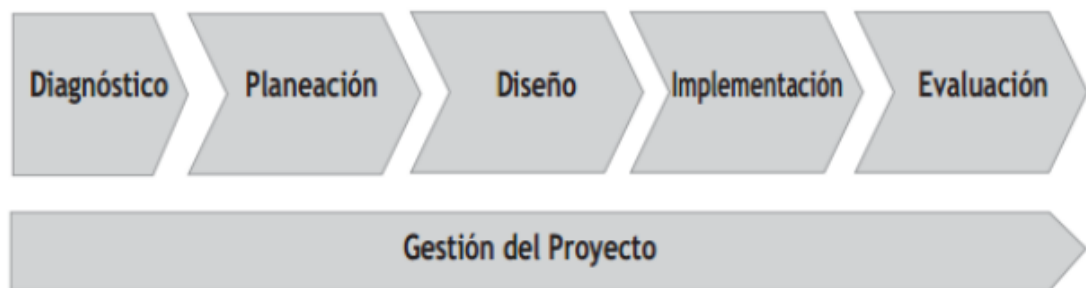
En esta Figura 1 se puede observar la integralidad entre las actividades y procesos, las cuales se definen como requisitos de entrada. Como uno de los objetivos de la norma es establecer una atención adecuada a los ciudadanos, por lo cual la satisfacción de los ciudadanos es uno de los grandes desafíos en toda entidad. Este busca la reunión efectiva de los procesos que integran la entidad, y así mejorar la calidad de los servicios estipulados en su función cotidiana.

Los siguientes requisitos generales deben ser adoptados por la entidad:

- Diseñar los procesos, orientados al cumplimiento de los objetivos.
- Identificar las actividades en los procesos tales como secuencias e interacciones entre ellos.
- Buscar la eficiencia y eficacia en los procesos.
- Contar con la información y recursos disponibles y confiables para desarrollar los procesos
- Realizar actividades orientadas a la medición
- Buscar las tareas requeridas para alcanzar los objetivos de la organización, buscando la mejora continua siempre.
- Argumentar los riesgos identificados, que puedan crear dificultades para la prestación de los servicios, con el fin de generar decisiones de control adecuadas.

5.1.2. Fases del SGC. En el sistema de gestión de la calidad (SGC) se cuenta con varias fases cuales buscar orientar a la organización a mejorar de manera continua sus servicios.

Figura 2. Fases para la implementación de un SGC.



Fuente: (Norma técnica de calidad en la gestión, s.f.)

Diagnóstico: Para diseñar un sistema de calidad es necesario empezar con un diagnóstico donde se determina el estado real de la entidad frente a las exigencias de la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000:2009, la cual se realiza por una lista de chequeos con todos los numerales a valorar.

Planeación: En esta etapa se precisa el alcance, las estrategias para el desarrollo del proyecto y los recursos con los que se cuenta para diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta las exigencias de la norma.

Diseño: En esta fase se da solución a todas las fallas que tiene la entidad, cumpliendo con los requisitos de la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000;2009 además se proponen metodologías para la implementación del sistema.

5.2. MARCO CONCEPTUAL

Con el objetivo de comprender la investigación a realizar, se requiere conocer algunos y la terminación adecuada en el desarrollo de la estructura de la investigación, para ello mencionamos algunos conceptos que se tendrán en cuenta:

AUDITORIA: Es un proceso ordenado por medio del cual se puede evaluar y ajustar de forma imparcial las evidencias relacionadas con informes sobre movimientos económicos. (Whittington & Kurt, s.f.)

CALIDAD: Es la percepción que se tiene hacia un objeto o servicio que satisfaga las necesidades ya sean explícitas o implícitas. (César Camisón, 2006)

CLIENTE: individuo u organización que puede o quiere adquirir un producto o servicio a otra. (Vargas, 2010)

PROCESO: Conjunto de actividades conectadas entre sí. (César Camisón, 2006)

PROCEDIMIENTO: Forma desarrollada de realizar una actividad o un proceso. (Camisón, 2006)

PRODUCTO: Se define como un producto elaborado natural o industrialmente para el consumo de otros (Camisón, 2006)

REGISTRO: instrumento por medio del cual se lleva se tiene evidencias de las actividades de una organización.

REQUISITO: Parámetros establecidos para lograr algo. (Camisón, 2006)

REVISIÓN: Es un análisis que se hace a un proceso.

RIESGO: Es un suceso que puede o no pasar, afectando el desarrollo normal de un proceso que impide el cumplimiento de los objetivos

ACCIÓN CORRECTIVA: Operación que se realiza para excluir la causa de una no conformidad detectada. (Universidad Nacional, 2015)

ACCIÓN PREVENTIVA: Operación que se realiza para eliminar una posible situación no deseable. (Universidad Nacional, 2015)

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito. (Normas ISO 9000 y Calidad, 2007)

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito. (Normas ISO 9000 y Calidad, 2007)

CORRECCIÓN: Operación que se realiza para eliminar un error. (universidad de santiago de cali, 2017)

MANUAL DE LA CALIDAD: Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización. (1000, 2009)

PROYECTO: es un proceso en el cual se desarrolla una problemática por medio de unas fases de investigación y desarrollo. (universidad de santiago de cali, 2017)

MEJORA CONTINUA: Es la necesidad de inspeccionar cada proceso para mejorar en todos los aspectos de la empresa.

PLAN DE DESARROLLO: Son las etapas para el cumplimiento del plan de gobierno presentado por el candidato electo en su proceso de campaña política.

5.3. MARCO GEOGRÁFICO

5.3.1 Departamento de Santander. Santander es uno de los 32 departamentos de la República de Colombia cuya capital es Bucaramanga. Localizado en la Región Andina, limitando al norte con Cesar y Norte de Santander, al este y sur con Boyacá.

El departamento de Santander está conformado por 87 municipios en siete provincias así: Comunera, García Rovira, Guanentá, Metropolitana, Yariguíes, Soto Norte y Vélez. (Figura 3).

Figura 3. Ubicación departamento de Santander en Colombia



Fuente: Google maps (2020)

5.3.2 Guavatá (Santander). Guavatá es un municipio ubicado en el sur del Departamento de Santander, República de Colombia, forma parte de la Provincia de Vélez, con 16 veredas y un aproximado de 3700 habitantes según el último dato conocido en el 2017. (Figura 4)

Figura 4. Municipio de Guavatá Santander



Fuente: Google Maps (2020)

5.3.3. Ubicación de la Alcaldía del Municipio de Guavatá – Santander.

Nombre de la entidad: alcaldía municipio de Guavatá Santander

Dirección: Carrera 3 No. 4 - 42

Municipio: Guavatá

Departamento: Santander

Naturaleza: Establecimiento publico

5.4. MARCO LEGAL

En el cuadro 1 se presenta la reglamentación y normatividad existente sobre la Norma NTC-GP 1000;2009 en Colombia; con su respectiva fecha de emisión, la descripción de esta y la entidad que la promulga.

Cuadro 1. Normatividad

NORMA	FECHA DE EMISIÓN	DESCRIPCIÓN	ENTIDAD EMISORA	APLICACIÓN
DECRETO 1083	26-may-15	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública	PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Aplica todo el decreto
LEY 872	30-dic-03	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios	EL CONGRESO DE COLOMBIA	Aplica toda la ley
DECRETO 4485	19-nov-09	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Aplica todo el decreto
DECRETO 4295	06-nov-07	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 872 de 2003.	PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Aplica todo el decreto
LEY 594	14-jul-00	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones	EL CONGRESO DE COLOMBIA	TITULO IV. (administración de archivos)
LEY 87	29-nov-93	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones	EL CONGRESO DE COLOMBIA	Aplica toda la ley

Continuación Cuadro 1. (Normatividad)

NORMA	FECHA DE EMISIÓN	DESCRIPCIÓN	ENTIDAD EMISORA	APLICACIÓN
LEY 136	02-jun-94	Principios generales sobre la organización y el funcionamiento de los municipios.	EL CONGRESO DE COLOMBIA	Aplica toda la ley
LEY 1551	06-jul-12	Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.	EL CONGRESO DE COLOMBIA	Aplica toda la ley
LEY 152	15-jul-94	Ley Orgánica del Plan de Desarrollo	EL CONGRESO DE COLOMBIA	Aplica toda la ley
DECRETO 4923	26-dic-11	Por el cual se garantiza la operación del Sistema General de Regalías.	PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	TÍTULO. IV CAPÍTULO. I (reglas generales para los proyectos de inversión)
LEY 1176	27-dic-07	Sistema General de Participaciones	EL CONGRESO DE COLOMBIA	TÍTULO II. (Distribución de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico del sistema general de participaciones)
DECRETO 111	15-ene-96	Por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el Estatuto Orgánico del Presupuesto.	EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Aplica toda la ley

Continuación cuadro 1. (Normatividad)

NORMA	FECHA DE EMISIÓN	DESCRIPCIÓN	ENTIDAD EMISORA	APLICACIÓN
Ley 1753 de 2015	9-jun-15	Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2014 - 2018	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Aplica el artículo 133
Decreto 1499 de 2017	11-sep-17	Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 del 2015.	PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Aplica todo el decreto

Fuente: (Norma NTC-GP 1000;2009)

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló de acuerdo con la línea de investigación de sistemas integrados de gestión.

6.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El alcance del proyecto es de tipo descriptivo, ya que busca explicar las participaciones, los rasgos y las capacidades de las personas y las actividades que serán pasados por un estudio, recogiendo información de manera conjunta sobre las variables para medir (Morales, 2014)

El enfoque de la investigación es de tipo cualitativo, que consiste en describir situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que se pueden observar. Y se usó el método cuantitativo en lo que tiene que ver con el diagnóstico del área de planeación y ordenamiento territorial de la Alcaldía del municipio de Guavatá Santander, frente a la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000:2009, debido a que sus principales resultados son presentados mediante la utilización de métodos estadísticos.

Los estudios para realizar en el proyecto de investigación son principalmente de carácter exploratorio y descriptivo ya que a través de ellos se han encontrado desafíos que orientan o conducen a explorar y describir una serie de preguntas y aspectos relacionadas con los objetivos con la formulación del problema. (Rica, s.f.)

6.3. ESTRUCTURA METODOLÓGICA

6.3.1. Fases del planteamiento y formulación de la NTC-GP 1000 de 2009.

Fase 1. Elaboración del diagnóstico de la situación actual de la alcaldía del municipio del municipio de Guavatá - Santander de acuerdo con los requisitos de la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000;2009.

- Aplicación de lista de chequeo basada en los requerimientos de la norma NTC-GP 1000;2009
- Informe del diagnóstico basado en la lista de chequeos de la norma NTC-GP 1000

Fase 2. Diseño de la planificación estratégica de la calidad para la alcaldía del municipio de Guavatá - Santander.

- Precisar el alcance de la norma NTC-GP 1000;2009
- Elaborar Plan detallado de actividades.
- Diseño documental
- Establecer metodología para evaluar la satisfacción de los ciudadanos.

Fase 3. Diseño del manual de calidad de la alcaldía de Guavatá - Santander.

- Identificación de procesos de la norma pública.
- Definir modelo de procesos de la norma pública.
- Planeación de la política, objetivos de calidad
- Definir indicadores de procesos y servicios.

Fase 4. Participación en el plan de desarrollo municipal “Todos por Guavatá” para la alcaldía del municipio Guavatá -Santander en el periodo 2020 – 2023.

➤ Alistamiento institucional.

- Nombramiento equipo de trabajo Plan de desarrollo
- Identificación de recursos Requeridos
- Conformación interinstitucional de trabajo

➤ Formular la parte estratégica del plan.

- Realizar diagnóstico de manera integrada con las comunidades.
- Construcción de la visión del Municipio.
- Definición de la misión del Municipio.
- Formulación de metas y Objetivos.
- Planteamiento de estrategias

Fuente: Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).

7. FASE 1: DIAGNÓSTICO DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE GUA VATÁ - SANTANDER DE EXIGENCIAS DE LA NTC-GP 1000;2009

7.1. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

- **Lista de chequeo con los requerimientos norma técnica de calidad de la gestión pública 1000:2009**

Se realizó un diagnóstico acondicionado a las necesidades reales de la Alcaldía de Guavatá - Santander en cada una de sus áreas funcionales, ajustando los numerales que muestra la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000:2009 de esta manera: (Cuadro 2)

Cuadro 2. Norma y sus numerales

NUMERAL NORMA	TÍTULO
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC GP 1000 VERSION 2009
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO
8.	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

Fuente: Autores, 2020

Teniendo en cuenta los numerales de la norma se establecieron unas pautas de cálculo que exponen la calificación a la hora de valorar los numerales del Cuadro 2. (Anexo A).

Cuadro 3. Formato para el reajuste del diagnóstico al sistema de gestión de la calidad NTC-GP 1000:2009.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC-GP 1000 VERSIÓN 2009										
4	REQUISITOS GENERALES									
4.1	REQUISITOS GENERALES					REQUISITOS GENERALES				
NUMERAL	NOMBRE, NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC(1)	CI(2)	CA(3)	CAG(4)	CS(5)	DIAGNÓSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CUMPLIMIENTO GENERAL

Fuente: Autores, 2020

Para analizar el cumplimiento de los ítem de la norma, se establece un valor numérico con rangos entre (1) y (5) de la siguiente forma. (Cuadro 4)

Cuadro 4. Ponderación

Calificativo	Ponderación	Criterio de evaluación
No Se Cumple (NC)	1	Quando el indicador no cuente con los requerimientos de la norma
Se Cumple Insatisfactoriamente (CI)	2	Quando el indicador cuenta con algún complemento requerido por la norma
Se Cumple Aceptablemente (CA)	3	Quando el indicador cumple con parte de lo requerido por la norma
Se Cumple en Alto Grado (CAG)	4	Quando el indicador está cerca del cumplimiento de lo requerido por la norma
Se Cumple Plenamente (CP)	5	Quando el indicador cumple a plenitud con lo requerido por la norma.

Fuente: Autores, 2020

7.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez identificado el del rango en que este situado el requisito, se determinará el cumplimiento general de la siguiente manera:

Cuadro 5. Rango de incumplimiento

RANGO DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO GENERAL
0 a 2	Deficiente
2,1 a 3	inadecuado
3,1 a 4	Aceptable
4,1 a 5	Adecuado

Fuente: Autores, 2020

El informe previo se hará de acuerdo con los numerales y exigencias de la norma NTC-GP 1000;2009, del resultado de la aplicación de la lista de chequeo.

7.3 CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE GUAVATA SANTANDER

En la elaboración del diagnóstico de acuerdo con las exigencias de la norma dio como consecuencia la situación actual de la entidad.

El diseño se considera dentro de la Organización, se inicia con el diagnóstico, el cual arrojó el siguiente resultado. (Cuadro 6)

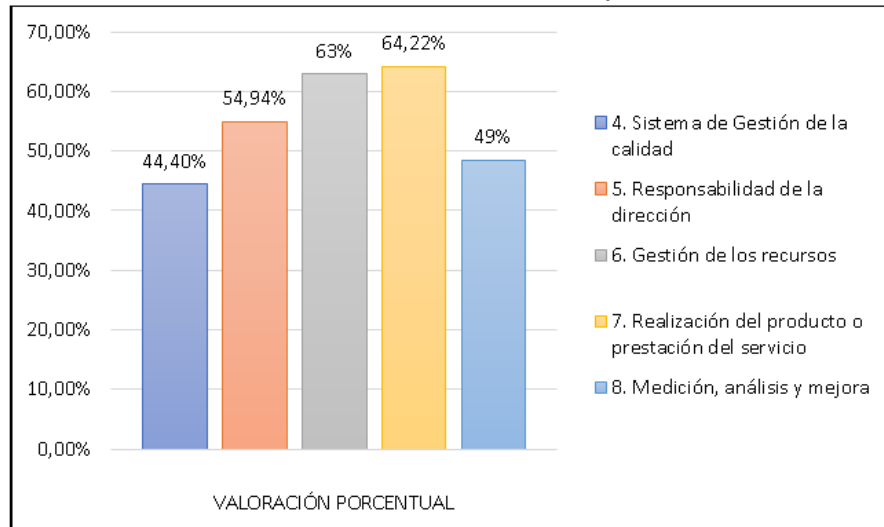
Cuadro 6. Estado Total del Sistema de Gestión de Calidad

ESTADO TOTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN PORCENTUAL	VALORACIÓN CUALITATIVA
4	Sistema de Gestión de la calidad	2,22	44,4%	INADECUADO
5	Responsabilidad de la dirección	2,74	54,94%	INADECUADO
6.	Gestión de los recursos	3,3	63%	ACEPTABLE
7	Realización del producto o prestación del servicio	3,211	64,22%	ACEPTABLE
8	Medición, análisis y mejora	2,425	48,5%	INADECUADO
TOTAL DEL SISTEMA		2,7792	55,584%	INADECUADO

Fuente: Autores, 2020

Como se observa en el Cuadro 6, el diagnóstico de la entidad arrojó un resultado general del sistema 44,416 % de incumplimientos, el cual es inadecuado para los procesos realizados en la alcaldía, se nota la falencia del sistema de gestión de Calidad ya que se están realizando actividades en cada área que mejora el servicio, pero al no contar con un registro y trazabilidad de estas no se podrá realizar la mejora continua.

Figura 5. Conclusiones del análisis inicial del S.G.C por numerales



Fuente: Autores, 2020

De acuerdo con el hallazgo, la Organización en cabeza de la alcaldesa Angélica María Quitian tiene toda la disposición de realizar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, dado que es claro que el nivel de ejecución es bajo, debido que no se cumple con los requisitos del sistema.

Por otro lado, los numerales 6 y 7 mostraron una mejor calificación de la alcaldía de Guavatá – Santander en cuanto a condiciones de gestión de recurso humano y Realización del producto o prestación del servicio.

7.4 GRADO DE CUMPLIMIENTO POR NUMERALES

7.4.1 Sistema de gestión de la calidad.

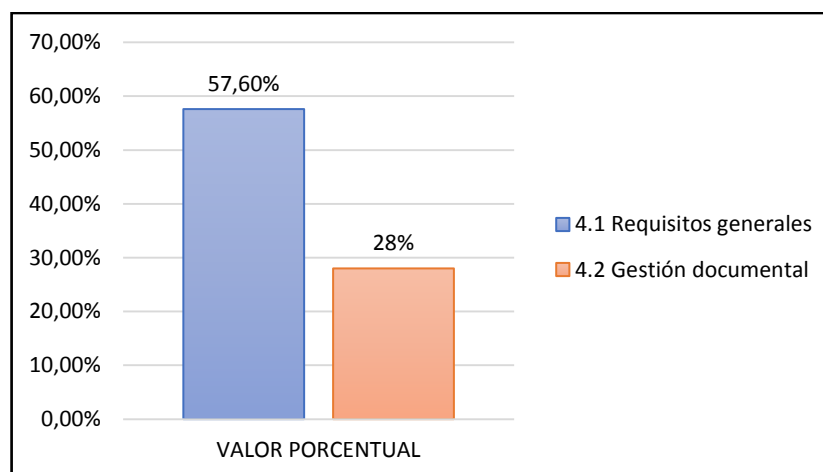
Cuadro 7. Grado de cumplimiento Numeral 4 S.G.C.

NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN PORCENTUAL	VALORACIÓN CUALITATIVA
4	Sistema de gestión de la calidad	2,22	44,4%	INADECUADO
4.1	Requisitos generales	2,88	57,6%	INADECUADO
4.2	Gestión documental	1,4	28%	DEFICIENTE
4.2.1	Generalidades	2,4	48%	INADECUADO
4.2.2	Manual de Calidad	2	40%	DEFICIENTE
4.2.3	Control de Documentos	2,5	44%	INADECUADO
4.2.4	Control de registros	2,33	46,6%	INADECUADO

Fuente: Autores, 2020

El numeral 4, evidencia una valoración inadecuada con un 53.4% de no cumplimiento, especialmente por el requisito de Gestión Documental (4.2), ya que la gestión documental se maneja en un área denominada archivo, esta cuenta con muchos puntos críticos en su estructura, también se genera impacto negativo el no contar con un manual de calidad adaptado y actualizado a las necesidades de la organización.

Figura 6. Grado de cumplimiento Numeral 4 S.G.C.



Fuente: Autores, 2020

Se puede observar que los requisitos generales tienen un nivel de implementación inadecuado, a falta de un mapa de procesos es difícil enfocar las actividades debidamente y dar las respuestas pertinentes para las diferentes actividades que se desarrollan en la entidad.

7.4.2 Responsabilidad de la Dirección.

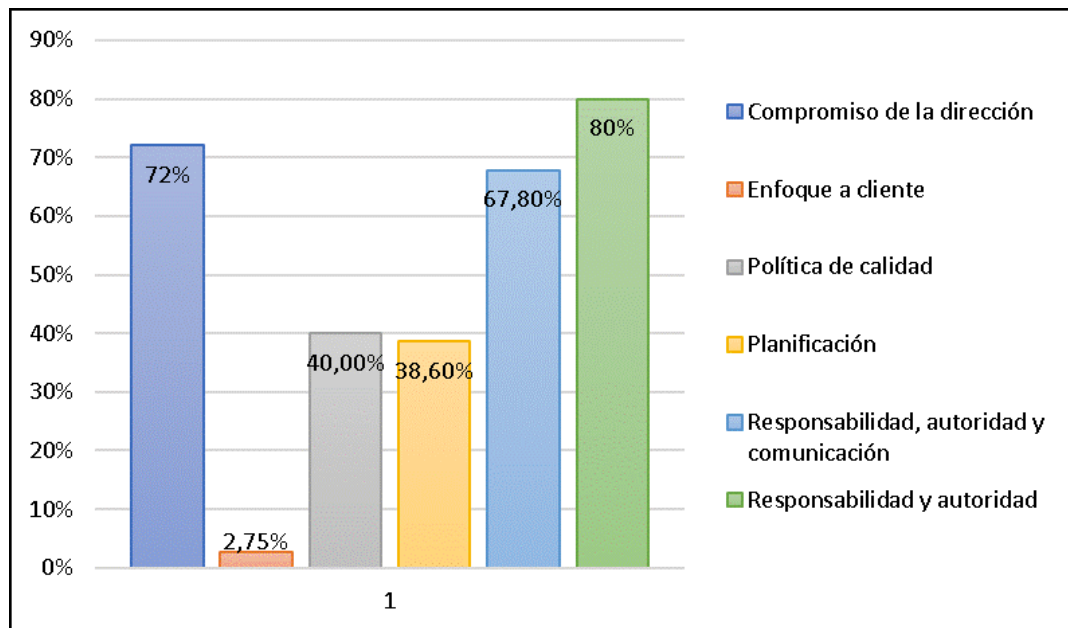
Cuadro 8. Grado de cumplimiento Numeral 5 S.G.C.

NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO	VALORACIÓN PARCIAL CUANTITATIVA	VALORACIÓN PORCENTUAL	VALORACIÓN CUALITATIVA
5	Responsabilidad de la dirección	2,74	54,94 %	INADECUADO
5.1	Compromiso de la dirección	3,6	72%	ACEPTABLE
5.2	Enfoque a cliente	2,75	55%	INADECUADO
5.3	Política de calidad	2	40%	DEFICIENTE
5.4	Planificación	1.93	38,6%	DEFICIENTE
5.4.1	Objetivos de la calidad	2,2	44%	INADECUADO
5.4.2.	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	1,66	33,2 %	DEFICIENTE
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	3.39	67,8 %	ACEPTABLE
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	4	80%	ADECUADO
5.5.2	Representante de la dirección	3,4	68 %	ACEPTABLE
5.5.3	Comunicación interna	3	60%	INADECUADO
5.6	Revisión de la dirección	2,63	52,6 %	INADECUADO
5.6.1	Generalidades	2,4	48%	INADECUADO
5.6.2	Informe para la revisión	2,5	50%	INADECUADO
5.6.3	Resultado de la revisión	3	60%	INADECUADO

Fuente: Autores, 2020

Se observa la Responsabilidad de la dirección, definición clara del representante de la dirección, responsabilidad y autoridad bien definidos, pero se encuentran múltiples falencias en lo que respecta con requisitos de la norma, presentándose fallas relacionadas con la organización del sistema de gestión de calidad ya que al no estar documentado los ítems de la norma de políticas y objetivos generan el mayor impacto negativo y un mal servicio al ciudadano.

Figura 7. Grado de cumplimiento del numeral 5 S.G.C.



Fuente: Autores, 2020

En el Numeral 5, se tienen calificaciones relacionadas a la Gestión Documental y Generalidades, ya que no cuenta con objetivos ni políticas de calidad, así mismo carece de un manual de calidad y otros requisitos establecidos en la norma.

Es necesario mencionar que la orientación está encaminada al ciudadano ya que es reconocido como un proceso que se realiza en la entidad, pero no como un proceso de gran importancia, que es donde más se presentan inconformismos dado que es uno de los factores más importante dentro del sistema de gestión de calidad.

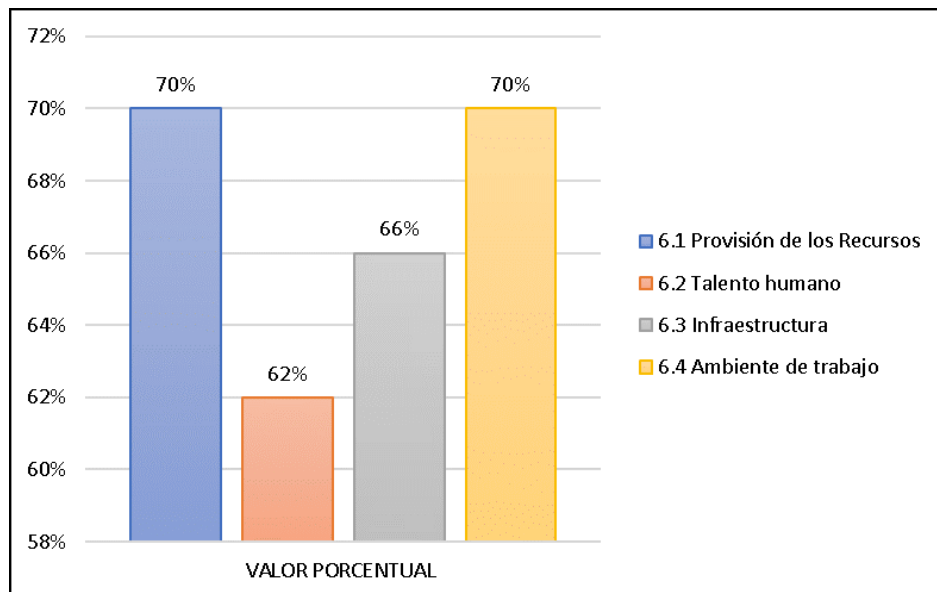
7.4.3 Gestión de Recursos.

Cuadro 9. Grado de cumplimiento numeral 6 S.G.C.

NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO	VALORACIÓN PARCIAL CUANTITATIVA	VALORACIÓN PORCENTUAL	VALORACIÓN CUALITATIVA
6.	Gestión de los recursos	3,3	63%	ACEPTABLE
6.1	Provisión de los Recursos	3,5	70%	ACEPTABLE
6.2	Talento humano	3.1	62%	ACEPTABLE
6.2.1.	Generalidades	4	80%	ACEPTABLE
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	2,2	4.4%	INADECUADO
6.3	Infraestructura	3,3	66%	ACEPTABLE
6.4	Ambiente de trabajo	3.5	70%	ACEPTABLE

Fuente: Autores, 2020

Figura 8. Grado de cumplimiento numeral 6 S.G.C.



Fuente: Autores, 2020

El requisito mejor calificado en la lista de chequeos de diagnóstico con calificación de 63% (Adecuado), es una de las fortalezas de la alcaldía de Guavatá ya que cuenta con unos parámetros bien definidos, como el manual de funciones, perfiles profesionales y Políticas de Desarrollo del Talento Humano, debidamente diseñados, implementados y autorizados por normatividades vigentes.

7.4.4 Realización del Producto o Prestación del Servicio.

Cuadro 10. Grado de cumplimiento Numeral 7 S.G.C.

NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO	VALORACIÓN PARCIAL CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA
7	Realización del producto o prestación del servicio	3,211	64,22%	ACEPTABLE
7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	2,4	48%	INADECUADO
7.2	Procesos relacionados con el cliente	3,7	74%	ACEPTABLE
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	3,5	70%	ACEPTABLE
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	3,6	72%	ACEPTABLE
7.2.3	Comunicación con el cliente	4	80%	ACEPTABLE
7.3	Diseño y desarrollo	2,51	52,3%	INADECUADO
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	2,28	45,6%	INADECUADO
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	2,57	51,4%	INADECUADO
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	2,5	50%	INADECUADO
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	3	60%	INADECUADO
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	2,66	53,2%	INADECUADO

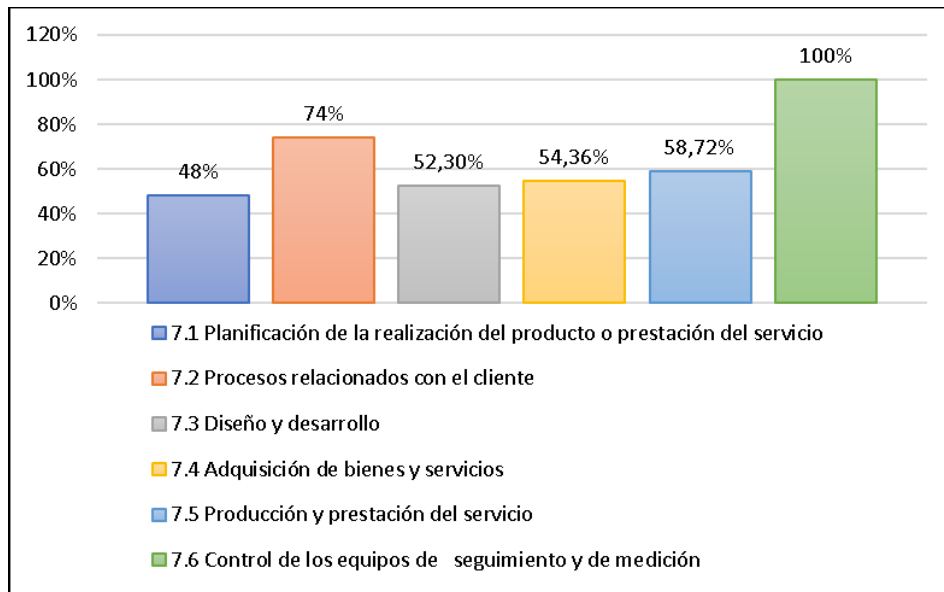
Continuación cuadro 10. Grado de cumplimiento numeral 7 S.G.C.

NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO	VALORACION PARCIAL CUANTITATIVA	VALORACION CUANTITATIVA	VALORACION CUALITATIVA
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	2,5	50%	INADECUADO
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	2,8	56%	INADECUADO
7.4	Adquisición de bienes y servicios	2,72	54.36%	INADECUADO
7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios	3	60%	INADECUADO
7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios	2,5	50%	INADECUADO
7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	3	60%	INADECUADO
7.5	Producción y prestación del servicio	2,936	58,72%	INADECUADO
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	2,5	50%	INADECUADO
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	2,8	52%	INADECUADO
7.5.3	Identificación y trazabilidad	3	60%	INADECUADO
7.5.4	Propiedad del cliente	3,25	65%	ACEPTABLE
7.5.5	Preservación del producto y/o servicio	3,33	66,6%	ACEPTABLE
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	5	100%	ADECUADO

Fuente: Autores, 2020

El Numeral 7, obtuvo una calificación general de 64,22% siendo esta aceptable, pero cabe recalcar que muchos de los requisitos de esta norma tuvieron calificaciones inadecuadas, esto se produjo debido a la baja caracterización de exigencias de la norma de calidad, como en el caso del requisito la comprobación de los procesos y de la prestación del servicio.

Figura 9. Grado de cumplimiento numeral 7 S.G.C.



Fuente: Autores, 2020

Los requisitos establecidos al diseño, desarrollo y control no se pueden modificar por cuanto la alcaldía de Guavatá no tiene responsabilidad civil de realizar dicho diseño de los servicios prestados, debido a que son esquemas establecidos y autorizados por ley Nacional y Gubernamental, sin embargo, el diagnostico evidenció incumplimientos a la norma.

7.4.5 Medición Análisis y Mejora.

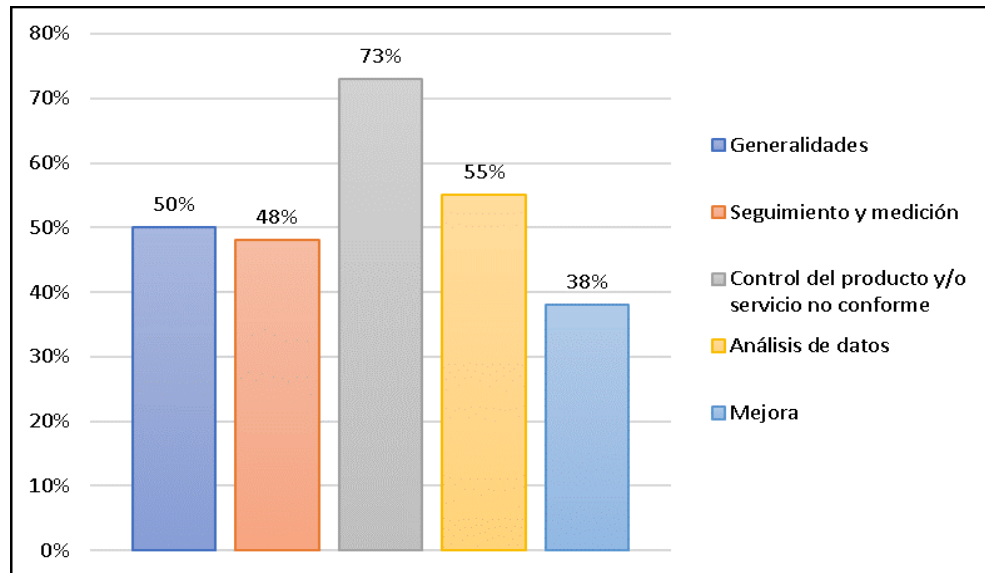
Cuadro 11. Grado de cumplimiento numeral 8 S.G.C.

NUMERAL DEN LA NORMA	REQUISITO	VALORACIÓN PARCIAL CUANTITATIVA	VALORACIÓN PORCENTUAL	VALORACIÓN CUALITATIVA
8	Medición, análisis y mejora	2,425	48,5%	INADECUADO
8.1	Generalidades	2,5	50%	INADECUADO
8.2	Seguimiento y medición	2,4	48%	INADECUADO
8.2.1	Satisfacción del cliente	1	20%	DEFICIENTE
8.2.2	Auditoría interna	1,54	30.8%	DEFICIENTE
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	3,4	68%	ACEPTABLE
8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio	3,71	74,2%	ACEPTABLE
8.3	Control del producto y/o servicio no conforme	3.65	73%	ACEPTABLE
8.4	Análisis de datos	2,75	55%	INADECUADO
8.5	Mejora	1,9	38%	DEFICIENTE
8.5.1	Mejora continua	1	10%	DEFICIENTE
8.5.2	Acción correctiva	2,5	50%	INADECUADO
8.5.3	Acción preventiva	2,2	44%	INADECUADO

Fuente: Autores, 2020

De acuerdo al cuadro 11, el Numeral 8, obtuvo una calificación 48,5% lo que corresponde como Inadecuada, en la mayoría de los requisitos no cumplen con lo establecido en la norma, la entidad no cuenta con herramientas de seguimiento, medición y análisis de datos por cuanto no se puede dar un plan de acción de mejoras.

Figura 10. Grado de cumplimiento Numeral 8 S.G.C.



Fuente: Autores, 2020

En este apartado se observa el impacto que genera el no contar con una política de calidad y objetivos adecuados y establecidos, aunque se cuentan varios puntos a favor derivados de la implementación de MECI, estos no han generado el impacto necesario, por lo cual este capítulo es uno de los más importantes para el sistema de Gestión de Calidad.

8. FASE 2: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE GUA VATÁ – SANTANDER

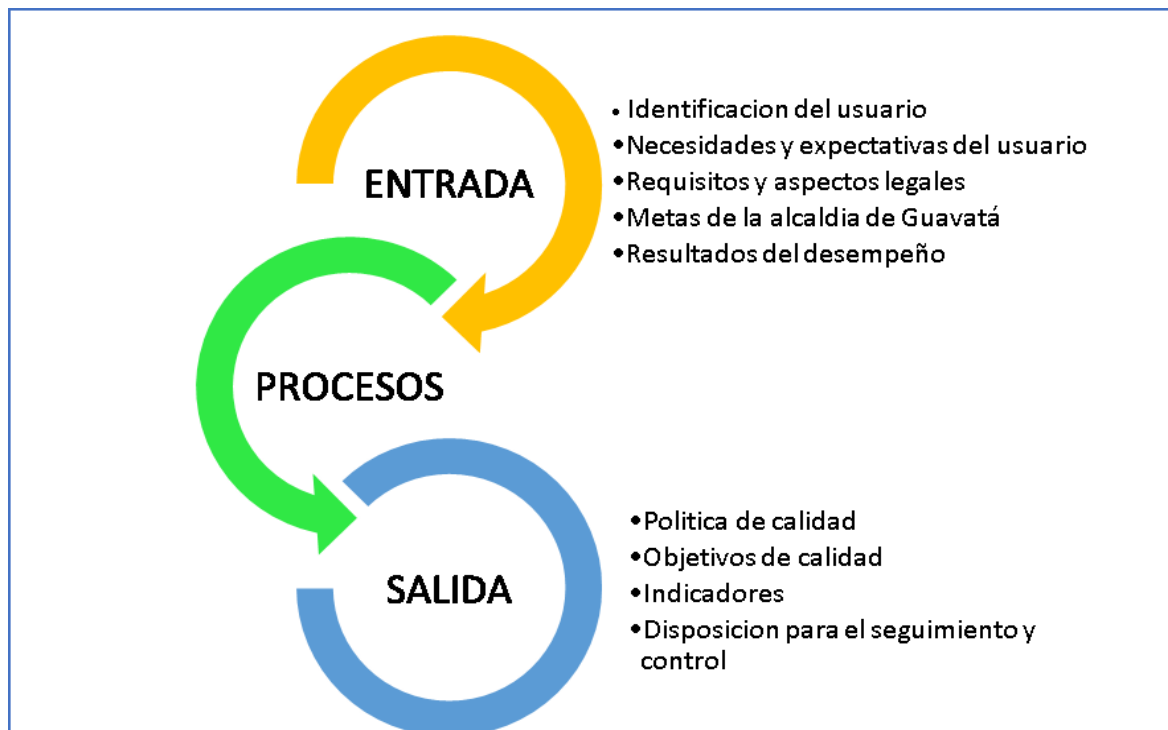
La planificación estratégica de calidad es un instrumento que ayuda a la organización de las fases para el desarrollo de un proyecto en el cual se definen los objetivos y políticas de calidad teniendo en cuenta la misión y la visión d la entidad, todo esto para mejorar la calidad del servicio que se le presta a la ciudadanía.

8.1 FINALIDAD DE LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

Para la elaboración del diseño del sistema de gestión de calidad se tuvo como base fundamental aspectos sobre la identificación del servicio, las necesidades de los ciudadanos y los procesos que determinan la percepción del ciudadano frente al servicio de la entidad.

Se elaboró un resumen de los componentes que integran la planificación del sistema de calidad. (Figura 11)

Figura 11. Componentes que integran la planificación del sistema



Fuente: Autores, 2020

Para la planificación del sistema de calidad es necesario definir algunos aspectos tales como el cómo; el compromiso y respaldo de la alta directiva, conformación del equipo de trabajo de calidad, metodología, capacitación y principios básicos de la norma, así como la determinación de recursos.

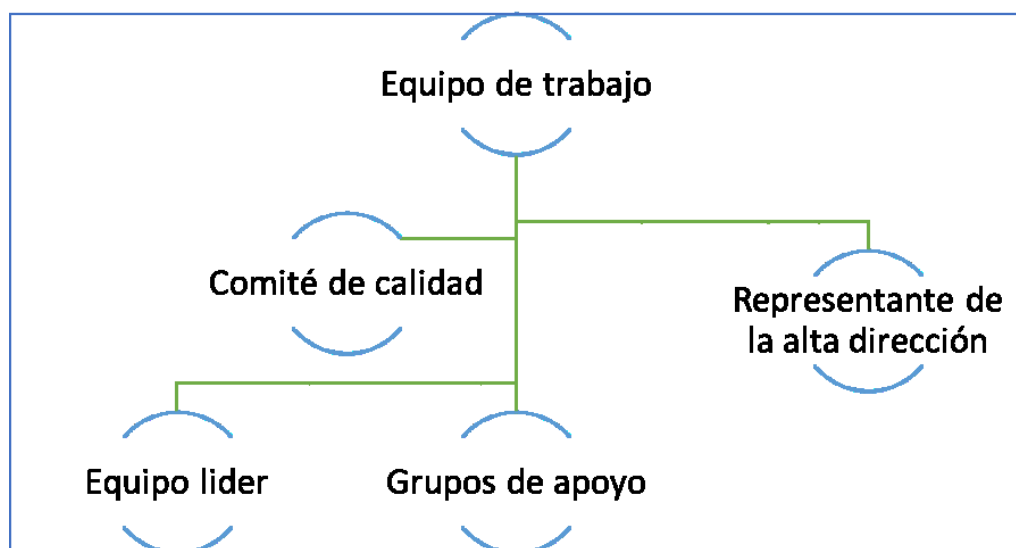
8.2 COMPROMISO Y RESPALDO DE LA ALTA DIRECTIVA

Según lo establecido en la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4110 de 2004 por medio del cual se acoge la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, en esta se precisa que se debe nombrar un representante de la alta dirección en cual tiene la responsabilidad de desarrollar y revisar el sistema de gestión de calidad, por lo que es fundamental el compromiso de las directivas para lograr la implementación y que este cumpla con la respectiva norma.

8.3 CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE CALIDAD

Es importante determinar las responsabilidades y crear conciencia sobre la importancia de implementar el sistema de calidad, lo que genera mejoras en los procesos en la entidad y la prestación del servicio; se estructuró el equipo de trabajo conforme a las necesidades del área de calidad expresados de la siguiente manera; representante de la alta dirección y comité de calidad, de sus responsabilidades esta la determinación de los medios obligatorios para la implementación, mantenimiento, seguimiento y, mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. (Figura 12)

Figura 12. Organigrama de equipo de trabajo



Fuente: Autores, 2020

8.4 METODOLOGÍA

Para la metodología fue necesario establecer las políticas, objetivos y/o indicadores de calidad, la determinación del mapa de procesos donde se define de forma clara la responsabilidades al interior de la entidad.

8.5 CAPACITACIÓN Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA NORMA

Es necesario hacer jornadas de capacitación sobre la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000;2009 y dar a conocer la importancia del compromiso por parte de todos los funcionarios para lograr los mejores resultados.

El proceso de formación a los empleados de las diferentes dependencias será por etapas, la primera encierra los conceptos básicos del sistema integrado de gestión de calidad, seguida de los fundamentos y documentación de la misma.

8.6 DETERMINACIÓN DE RECURSOS

La alcaldía de Guavatá comprometida con el desarrollo del sistema de gestión de calidad dispone de los medios requeridos para la implementación.

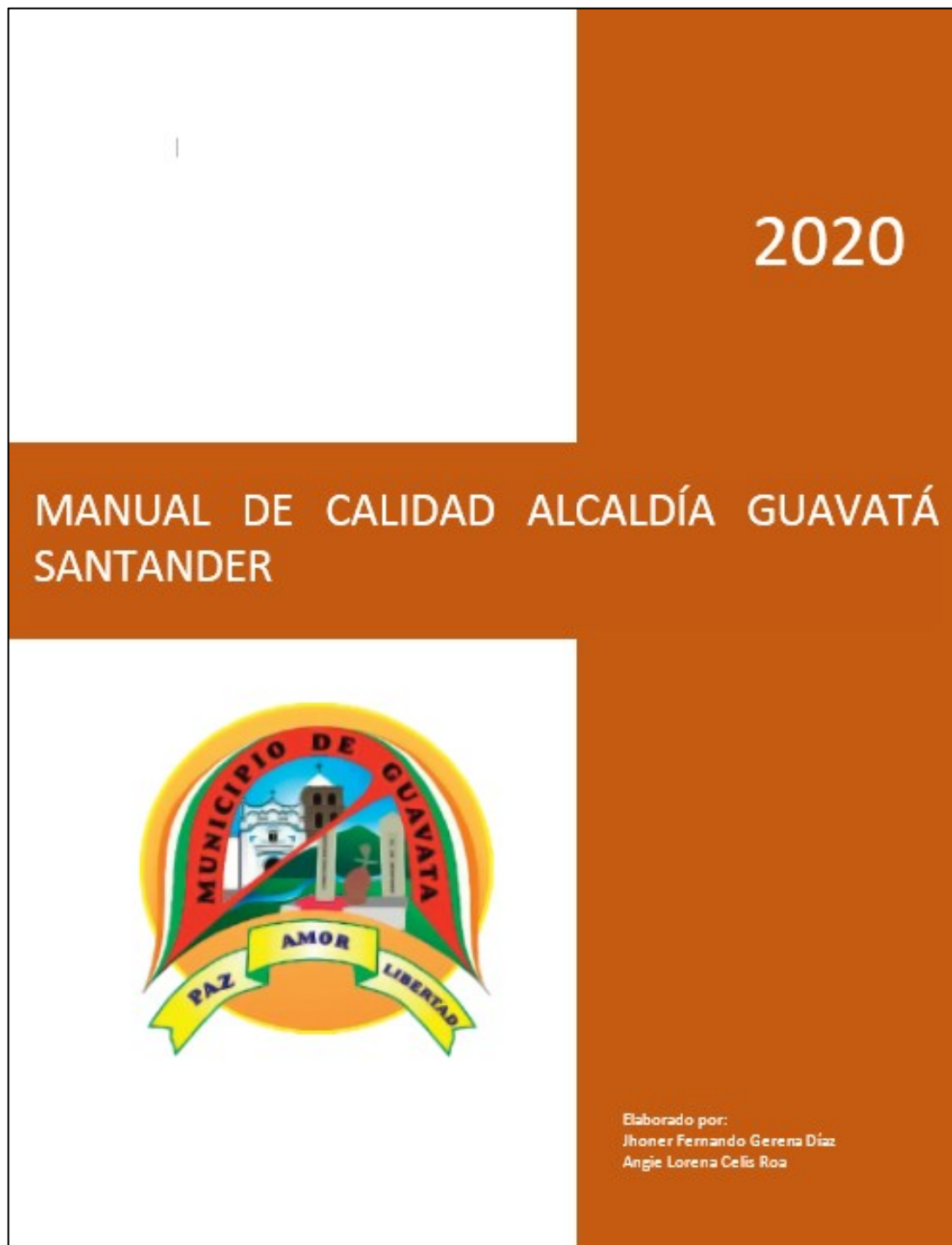
8.6.1 Recursos humanos. Es necesario que la alcaldía proporcione personal con los conocimientos necesarios en temas de normativa y calidad.

8.6.2 Económicos. Es responsabilidad de la entidad cubrir con los costos totales del desarrollo del sistema de gestión de calidad.

8.6.3 Infraestructura. La alcaldía debe proveer de los espacios físicos y de la logística necesaria para la implementación del proyecto.

9 FASE 3: MANUAL DE CALIDAD ALCALDÍA DE GUA VATÁ–SANTANDER

Figura 13. Manual de calidad Alcaldía de Guavatá–Santander



Fuente: Autores

9.1 OBJETO DEL MANUAL

El presente manual describe la estructura del SGC Basado en los lineamientos de la Norma Técnica de Calidad NTC GP 1000:2009 en la administración municipal de Guavatá – Santander, con un enfoque basado en procesos; este documento además contiene la planeación estratégica de la entidad es decir misión, visión, política de calidad, objetivos de la calidad, mapa de procesos y estructura organizacional.

9.2 ALCANCE DEL MANUAL

Este manual tiene como alcance la aplicación para todas las dependencias de la alcaldía del municipio de Guavatá Santander clasificadas como: secretaria de gobierno, secretaria de hacienda, secretaria de planeación, secretaria de salud, comisaria de familia, despacho del alcalde entre otras de las cuales dispone la administración municipal.

9.3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

9.3.1 Misión. La alcaldía municipal de Guavatá - Santander busca generar un progreso social y económico, de cada uno de los habitantes, fomentando programas y proyectos orientados a tener prosperidad y equidad de nuestros habitantes, en busca de lograr un municipio con oportunidades. La participación ciudadana será la fuente más importante para buscar la experiencia y liderazgo y así construir una administración Municipal basada en la transparencia, confianza, calidad de vida, progreso social y ambiental. (Alcaldía municipal de Guavatá - Santander, s.f.)

9.3.2 Visión. Guavatá busca ser un municipio con un desarrollo industrial acorde a los requerimientos de la región, defensor y promotor de proyectos ambientales, económicos y sociales, que garantice el progreso y desarrollo de sus habitantes y la región, encaminado a buscar las soluciones a las necesidades que se presentes y así generar resultados positivos de impacto social y económico, para así mejorar calidad de vida de los habitantes. (Alcaldía Municipal de Guavatá Santander, s.f.)

9.3.3. Organigrama de la Alcaldía de Guavatá – Santander.

A continuación, en la Figura 14, se presenta el organigrama de la Alcaldía del municipio de Guavatá – Santander.

Figura 14. Organigrama de la Alcaldía de Guavatá – Santander



Fuente: (Alcaldía Municipal de Guavatá Santander, s.f.)

9.4 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

9.4.1 Política de calidad (Numeral 5.3). La alcaldía de Guavatá -Santander es una entidad encaminada a mejorar todos los procesos continuamente para lograr la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos por medio de la prestación de un servicio de calidad, honestidad y transparencia dando respuestas oportunas, cubriendo las necesidades de la población en salud, cultura, deporte, infraestructura y servicios públicos, ofreciendo las condiciones para fomentar los valores culturales y familiares en entornos de sana convivencia y seguridad, además de las excelentes ofertas educativas con el fin de generar mejores oportunidades para la ciudadanos.

9.4.2 Objetivos de calidad Guavatá-Santander (Numeral 5.4).

- Planear el progreso del municipio y de la entidad de acuerdo con las necesidades, expectativas de los ciudadanos y con las metas establecidas en la entidad.
- Suministrar a los ciudadanos y trabajadores de la entidad, información clara, y pertinente, formando conductos de comunicación y transmisión seguros.
- Generar acciones de desarrollo, prevención, amparo y concientización.
- Calcular la percepción del ciudadano mediante la prestación de servicio que cumpla con los requerimientos establecidos.
- Incrementar la participación de los ciudadanos a los servicios que genera la alcaldía de Guavatá.
- Promover dispositivos que permitan ejecutar el seguimiento, evaluación a los planes de la alcaldía municipal y conducta de los administrativos.
- Implementar dispositivos de información y comunicación que ofrezcan una guía oportuna a los ciudadanos y acerquen a la alcaldía con la ciudadanía.

9.4.3 Mapa de Procesos de la Alcaldía de Guavatá – Santander. La alcaldía de Guavatá requiere el desarrollo de una herramienta de calidad, ya que su principal objetivo es salvaguardar la gestión pública y atender las necesidades de los ciudadanos, de acuerdo con estas directrices se plantea optar por las exigencias de la NTC-GP 1000;2009 basada en esta norma se origina el mapa de procesos de la administración municipal, en el cual se plasman los procesos realizados por la entidad en la prestación de sus servicios y las interacciones entre ellos.(Figura 15)

Figura 15. Mapa de Procesos de La Alcaldía de Guavatá – Santander



Fuente: Autores, 2020

Procesos estratégicos: 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. La alcaldía del municipio de Guavatá - Santander cuenta con un (1) macroproceso el cual contiene 4 procesos como se ilustra a continuación en el Cuadro 12.

Cuadro 12. Procesos estratégicos

PROCESOS	MACROPROCESOS
Análisis Estratégico de la Información	PLANEACIÓN ESTRATEGICA
Planeación Económica y Social	
Planeación Institucional	
Comunicación Organizacional	

Fuente: Autores, 2020

Procesos misionales: son los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser, en donde se encuentran los que se muestran en el Cuadro 13.

Cuadro 13. Procesos misionales

PROCESOS	MACROPROCESOS
Gestión y Desarrollo de la Infraestructura	Secretaria de planeación y obras publicas
	Alcalde municipal
	Secretaria de gobierno
	Unidad de servicios públicos
Seguridad, Protección, Convivencia Ciudadana, Apoyo a Procesos Judiciales	Comisaria de familia
	Inspección de policía
Gestión de salud publica	Secretaria de salud
Componente financiero	Secretaria de hacienda

Fuente: Autores, 2020

Procesos de apoyo: muestra todas aquellas actividades y procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación, análisis y mejora. (Cuadro 14)

Cuadro 14. Procesos de apoyo

PROCESOS	MACRO PROCESOS
Gestión Jurídica	Asesoría jurídica
Gestión Implementación y Soporte de TIC	Comunicación e información
Gestión Administrativa y de Talento Humano Gestión de Seguridad Social Integral Capacitación Evaluación del Desempeño	Gestión de talento humano
Adquisición de Bienes Obras y Servicios Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores	Gestión contable Gestión documental Gestión financiera
Selección, Vinculación y Retiro	Gestión de contratación

Fuente: Autores, 2020

Procesos de evaluación: Incluyen los 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 y seguimiento, auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. (Cuadro 15)

Cuadro 15. Procesos de evaluación

PROCESOS	MACRO PROCESOS
Control Interno de Gestión Medición y mejora continua	Control interno Sistema de gestión de la calidad

Fuente: Autores, 2020

9.5 GESTIÓN DOCUMENTAL

En el diseño de un sistema de gestión de calidad es necesario tener todos aquellos documentos que aporten evidencia de la transparencia de los procesos que se adelantan en la entidad, contribuyendo a la mejora continua. (Apolo, Uniatlántico, s.f.)

Para poder realizar las mediciones y análisis relativos a la conservación, condiciones ambientales y capacidad de almacenamiento, fue necesario clasificar las distintas ubicaciones de archivo en la oficina de la Alcaldía de Guavatá, teniendo en cuenta la bodega principal del fondo acumulado del archivo central.

Para el control de los documentos que se adjunta a la entidad se diseñaron unos formatos de solicitudes. (Figura 16)

Figura 16. Formato de solicitud de documentos

	ALCALDIA DE GUAVATA - SANTANDER TODOS POR GUAVATÁ Dirección: Cra 3 No. 4 - 42		
FECHA: _____			
DEPENDENCIA: _____	AREA: _____		
No. HOJAS: _____			
SOLICITANTE			
NOMBRE: _____	1º APELLIDO: _____	2º APELLIDO: _____	C.C. No.: _____
DIRECCION DE NOTIFICACION: _____			
TELEFONO: _____			

Fuente: Autores, 2020

9.5.1 Metodología de la documentación

Para la realización del Diagnóstico Integral de Archivos de la Alcaldía Municipal de Guavatá, se utilizó una metodología en la que se combinó la utilización de los aspectos normativos y teóricos en gestión documental para la realidad nacional, además de la evaluación de logística institucional en la materia, con el fin de obtener una mezcla óptima de actividades que en su conjunto pudieran describir de manera exacta la realidad actual de la Administración Municipal en el tema.

Lo primero, fue establecer un método de análisis deductivo, de lo general a lo particular, en el que con base en la normatividad del AGN, se clasificaron los elementos a revisar en cada una de las categorías principales a evaluar de la gestión documental (Figura 17)

Figura 17. Gestión documental



Fuente: Elaboración propia (Autores, 2020)

De esta manera, se pudieron agrupar por categorías los aspectos a medir en los archivos de la alcaldía municipal de Guavatá; dichas mediciones se realizaron mediante la utilización de varios medios, fuentes y elementos, entre los que se destacan formatos de captura de información, planes de mejoramiento archivístico, observación y medición directa, entrevistas, así como procesos y procedimientos documentados.

Al final, se consolidaron todos los datos obtenidos para su análisis y presentación estadística y/o argumentada por secciones correspondientes a la categorización básica realizada; generando las conclusiones respectivas y las recomendaciones pertinentes para cada caso.

9.5.2 Codificación. Una vez se identificaron los procesos y procedimientos, se hizo la clasificación de documentación de acuerdo con la norma técnica de calidad de la gestión pública 1000;2009 a la cual se le dio la siguiente nomenclatura:

XX-YYY-Z

XX: Hace referencia a la categoría que pertenece dicho documento. (Cuadro 16)

Cuadro 16. Clasificación categoría

CATEGORÍA BÁSICA	CÓDIGO
Procesos estratégicos	PE
Procesos misionales	PM
Procesos de apoyo	PA
Procesos de evaluación	PD

Fuente: Autores, 2020

YYY: Hace referencia al código que identifica dicho proceso dentro de una categoría. (Ver Cuadro 17)

Cuadro 17. Clasificación proceso

CATEGORÍA	PROCESO	CÓDIGO
Procesos estratégicos	Planeación estratégica	PPE
Procesos misionales	Alcalde municipal	PAM
	Secretaría de gobierno	PSG
	Secretaría de salud	PSS
	Secretaría de hacienda	PSH
	Secretaría de planeación y obra pública	PSP
	Unidad de servicios públicos	PUP
	Comisaría de familia	PCF
	Inspección de policía	PIP
Procesos de apoyo	Gestión de contratación	PAC
	Gestión de talento humano	PTH
	Gestión contable	GCO
	Comunicación e información	CIN
	Gestión financiera	PGF
	Gestión documental	PGD
	Asesoría jurídica	PAJ
Procesos de evaluación	Control interno	PCI
	Sistema de gestión de calidad	PGC

Fuente: Autores, 2020


Z: Hace referencia al tipo de documento. (Cuadro 18)

Cuadro 18. Clasificación tipo de documentos

DOCUMENTO	CÓDIGO
Caracterización del proceso	C
Procedimientos	P
Guías	G
Formatos	F

Fuente: Autores, 2020

9.6 PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 1000:2009

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Versión: 1
	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	
	Procedimiento: Control de documentos	Fecha:

Objeto

Realizar la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, acorde a las necesidades de la alcaldía municipal.

Cuadro 19. Control de documentos

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1.	Identificar la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento	El funcionario completa el formulario de solicitud para preparar, modificar o cancelar el documento después de considerar los requisitos legales y demostrar la necesidad. Esta solicitud debe ser firmada por la persona a cargo de la institución.	Secretarios o jefe de dependencia	Formato de solicitud
2.	Estudiar y responder solicitud	Una vez se Confirme que la solicitud se haya completado, que el concepto se haya registrado en el formulario de solicitud y que la respuesta de aprobación de la solicitud se haya informado a la agencia correspondiente. Si se aprueba la solicitud de invalidación de archivo, se eliminará de todos los equipos. Y el documento físico está marcado como "obsoleto", y la lista principal de documentos se actualiza. Si la solicitud de preparación o modificación continúa.	Secretarios o jefe de dependencia	Formato de solicitud

Continuación Cuadro 19. (Control de documentos)

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
3.	Elaborar o modificar el documento	Al preparar o modificar un documento, considere si afecta a otras dependencias o si las involucra en el proceso de desarrollo.	Todos los funcionarios	
4.	Revisar y aprobar documento	El oficial de revisión correspondiente recibirá el documento preliminar, lo evaluará y verificará que el documento cumple con las necesidades y requisitos establecidos (si hay comentarios o inconsistencias), y si no continúa con la siguiente actividad, se lo devolverá al oficial responsable del documento.	Secretarios o jefe de dependencia	
5.	Codificar documento	Asigne códigos a los documentos para verificar que cumplan con los estándares de formato establecidos en función del tipo de documento y continúe actualizando la lista maestra de documentos. En caso de modificación, se asignará una nueva versión y se verificará si la modificación se ha registrado. Se ha eliminado de la carpeta de documentos de impresión actual y se identifica como "documento" "Desactualizado" y guardado en la carpeta de documentos desactualizados	Auxiliares administrativos	Listado maestro de documentos.
6.	Distribuir documento	Distribuya los documentos a las partes interesadas a través de memorandos. En caso de modificación, se puede determinar si la copia física se conserva, destruye y reemplaza con una nueva versión. Si el documento necesita ser distribuido en especie, la persona a cargo del proceso determinará a quién se debe entregar el documento, y el documento se identifica como una copia controlada.	Auxiliares administrativos	Documento elaborado o modificado

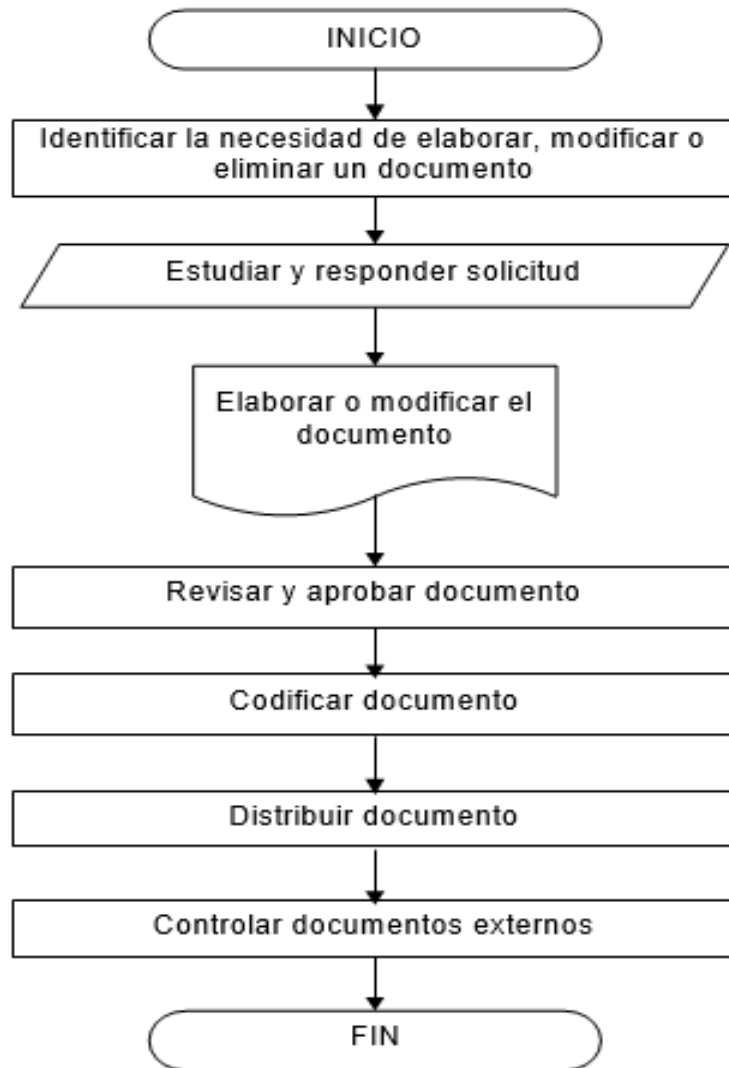
Continuación Cuadro 19. (Control de documentos)

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
7.	Controlar documentos externos	Los documentos de origen externo responsables de determinar los requisitos operativos de los procedimientos del alcalde, tales como leyes, decretos, ordenanzas, resoluciones nacionales o departamentales, son identificados y revelados por los funcionarios responsables de cada procedimiento a los funcionarios responsables de ellos. El apoyo del asesor legal y el asesor legal presta atención a posibles cambios, modificaciones y actualizaciones. Estos documentos están relacionados con la lista principal de documentos externos, y las versiones que se encuentran en la página web de cada regulador o "documentos de fuentes externas" que se encuentran en la oficina del alcalde se consideran copias oficiales.	Asesor jurídico	Listado Maestro de documentos externos


Fuente: Autores, 2020

Flujograma control de documentos

Figura 18. Flujograma control de documentos



Fuente: Autores, 2020

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Versión: 1
	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	
	Procedimiento: Control de registros	Fecha:

Objeto

Observar y analizar los registros de calidad relacionados con la eliminación y conservación de los registros requeridos por el sistema de gestión de calidad (SGC), así como el tiempo mínimo para la conservación, la ubicación de la conservación y la protección necesaria.

Cuadro 20. Control de registros

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Identificar registros	La persona a cargo del sistema de gestión de calidad o la persona que lo confía reconoce el registro basado en el código establecido en el TRD. Todos los registros deben estar completos, sin correcciones o contenido no corregido, y su legibilidad debe ser verificada antes de enviarla	Funcionario de SGC	
2	Realizar almacenamiento	Los registros se almacenan y se archivan teniendo como referencia las TRD en los dispositivos y equipos que se requieran como son carpetas, archivadores, cds, con el fin de que no se dañen, deterioren o pierdan	Funcionario que utilice dicho registro	Registros
3	Proteger registros	Los registros deben estar en un lugar adecuado evitando que puedan ser dañados, perdidos o deteriorados	Responsable por dependencia	Registros
4	Recuperar registros	Los registros pueden encontrarse en formato impreso o electrónico para ser recuperados cuando se requieran. Esto se especifica en el Listado Maestro de Registros, al igual que el archivo donde se encuentran localizados.	Responsable por dependencia	Listado Maestro de Registros

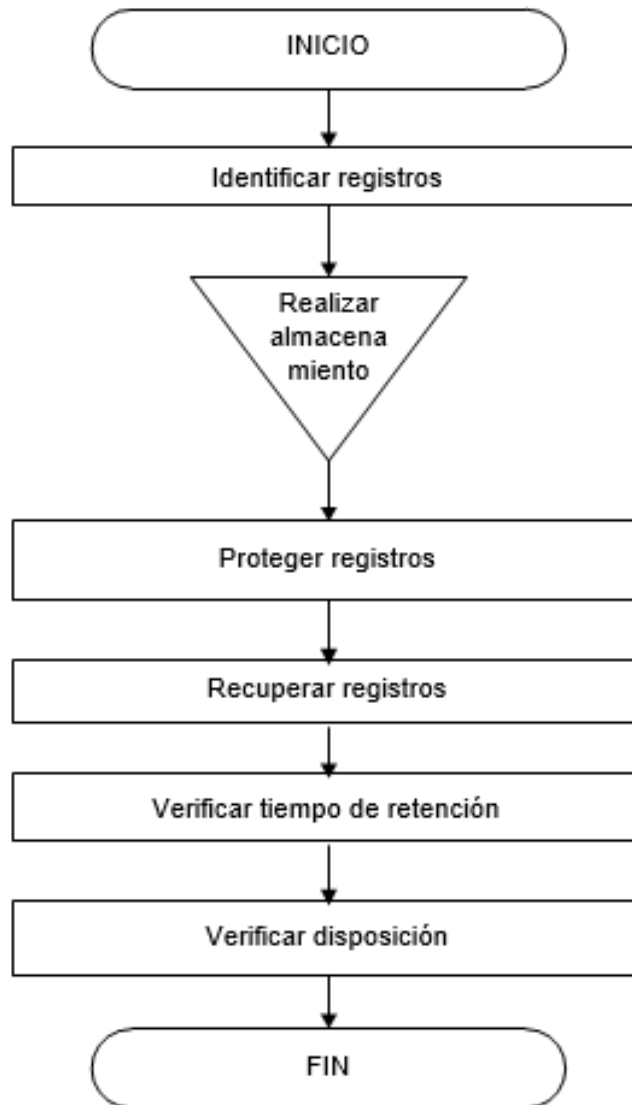
Continuación Cuadro 20 (Control de registros)

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
5	Verificar tiempo de retención	El tiempo de retención de los registros depende de la decisión del coordinador del Comité de Calidad y de Archivo, teniendo en cuenta requisitos legales, criterios de la Alta Dirección, se relaciona con el Listado Maestro de Registros.	Comité de Calidad, responsable del archivo.	
6	Verificar disposición	Los registros en soporte de papel después de cumplir su vida útil en el archivo central se seleccionan por valor jurídico y el resto se destruyen y los que están en medio electrónico se borran, de acuerdo con los requisitos legales.	Comité de Calidad, responsable del archivo.	


Fuente: Autores, 2020

Flujograma Control de Registros

Figura 19. Control de Registros



Fuente: Autores, 2020

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Versión: 1
	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	
	Procedimiento: Auditoría Interna	Fecha:

Objeto

Brindar un buen desarrollo del SGC mediante las auditorías internas a los procesos y procedimientos se desarrollen conforme a los requisitos y disposiciones planificadas, ayudando a la mejora de las operaciones de la entidad, cumplimiento de sus objetivos y aumentando la eficacia de los procesos.

Cuadro 21. Auditoría Interna

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1.	Establecer el plan de auditorías	Establecer anualmente el plan de auditorías comenzando con un análisis integral de todos los componentes de la entidad y realizando una alineación con la planeación estratégica de administración de la alcaldía para formular el plan de auditorías que debe contemplar objetivo, alcance, procesos involucrados, asignación de auditores, tiempos o fechas para la realización de la auditoría	Auditor Líder (jefe control interno) – Representante de la Alta Dirección	Formato Programa de Auditorías
2.	Seleccionar auditores	Seleccionar auditores y conformar equipos auditores, se confirma con el proceso de Gestión del Talento Humano la fecha de ejecución de la auditoría interna y se notifica a los auditores internos su requerimiento para la ejecución de esta.	Representante de la Alta Dirección	
3	Proteger registros	Los registros deben estar en un lugar adecuado evitando que puedan ser dañados, perdidos o deteriorados	Responsable por dependencia	Registros

Continuación Cuadro 21 (Auditoría Interna)

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4.	Revisar plan de auditorías	El equipo auditor revisa el plan de auditorías y hace sugerencias de modificaciones o mejora a dicho plan, las modificaciones deben ser aprobadas por el representante de la dirección	Equipo Auditor	Plan de auditoría
5.	Comunicar plan de auditorías aprobado	Mediante oficio o correo electrónico el plan de auditoría probado es comunicado a los funcionarios.	Auditor Líder	Memorando o correo electrónico
6.	Ejecutar auditoría interna	Se ejecutan las actividades según la Guía de auditoría para entidades públicas, versión 2. 2015. (reunión de inicio, solicitud de información, determinación de la muestra de auditoría, papeles de trabajo, diseño de las pruebas de auditoría, desarrollo de observaciones) lo cual permita contar con evidencia suficiente, competente y relevante para emitir conclusiones	Equipo Auditor	Acta de auditoría
7.	Elaborar informe de auditoría por proceso	Elaborar informe de auditoría por proceso para aceptación, siendo resultados específicos de cada proceso.	Equipo Auditor Representante de la Dirección.	Formato auditoría por proceso
8.	Elaborar informe final	Elaborar el informe consolidado de auditorías el cual debe incluir: objetivos, alcance, hallazgos, conclusiones, recomendaciones y resultados satisfactorios.	Auditor Líder	Formato informe final Auditoría
9.	Socializar informe final	Enviar el informe final a los líderes de procesos para que sea socializado al interior de los equipos de trabajo para que este sea un insumo para la generación de planes de mejoramiento. La comunicación debe ser precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna	Representante de la Dirección Responsables de proceso	

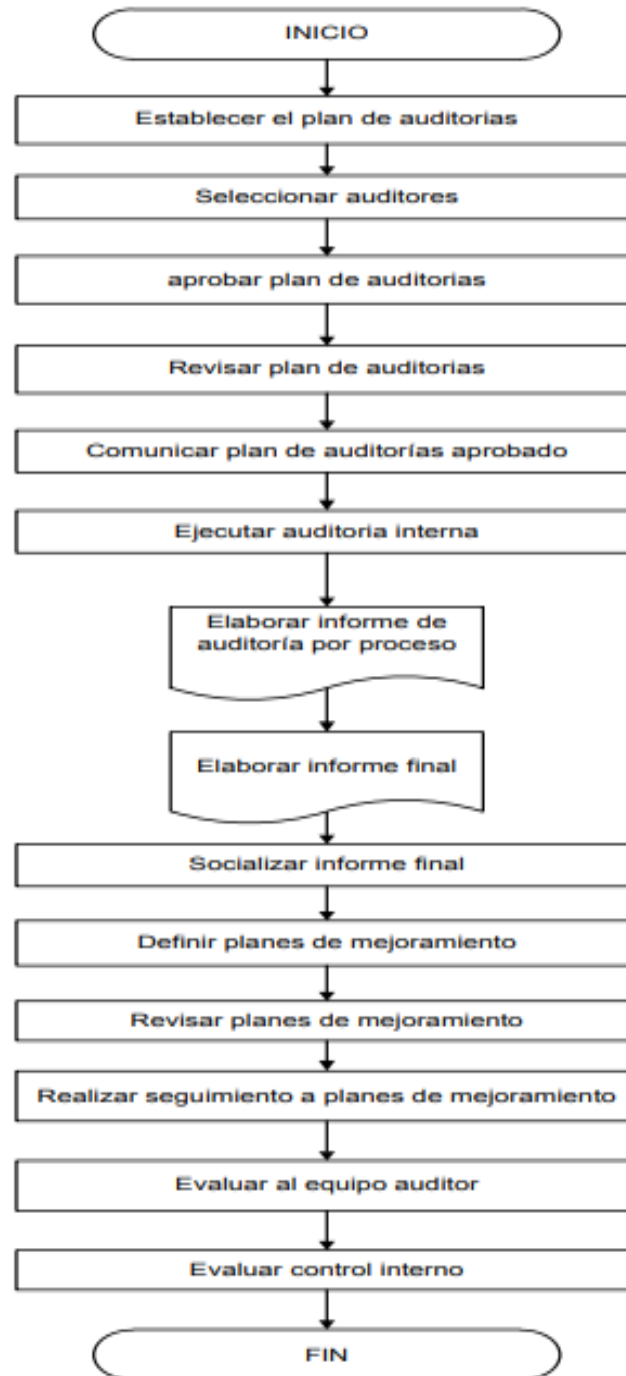
Continuación Cuadro 21 (Auditoría Interna)

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
10.	Definir planes de mejoramiento	Definir los planes de mejoramiento para dar respuesta a las no conformidades identificadas, de acuerdo con el procedimiento Acciones correctivas, y preventivas Deberá contener las actividades que se implementarán con el fin de subsanar las oportunidades de mejora identificadas durante la auditoría. Este plan deberá ser elaborado por los responsables del proceso y estará sujeto a seguimiento por parte del auditor interno.	Responsables de proceso	Plan de mejoramiento
11.	Revisar planes de mejoramiento	Revisar los planes de mejoramiento originados de los hallazgos de la auditoría para verificar su coherencia y pertinencia, con el fin de ser aprobados y ejecutados por cada proceso. Si hay objeciones son devueltos para realizar los ajustes del caso.	Auditor del proceso	
12.	Realizar seguimiento a planes de mejoramiento	El auditor Interno, debe establecer un proceso de seguimiento para verificar que las acciones previstas en los planes de mejoramiento hayan sido implementadas y dar cierre cuando se hayan cumplido, analizando si las acciones fueron o no efectivas para superar los hallazgos.	Equipo Auditor Representante de la Alta Dirección	
13.	Evaluar al equipo auditor	Evaluar el equipo auditor de acuerdo según el formato Evaluación de Auditores Internos y se entregan los resultados al Representante de la Alta Dirección.	Auditor Líder	Formato evaluación auditores
14.	Evaluar control interno	Realizar monitoreo de la ejecución de actividades y resultados de la auditoría como parte de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno.	Jefe control interno	


Fuente: Autores, 2020

Flujograma Auditoría Interna

Figura 20. Auditoría Interna



Fuente: Autores, 2020

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Versión: 1
	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	
	Procedimiento: Control Servicio No Conforme	Fecha:

Objeto

Identificar, controlar y dar tratamiento al servicio no conforme con los requisitos establecidos, con el objeto de prevenir el uso o entrega no intencionada al ciudadano y garantizar su satisfacción.

Cuadro 22. Control Servicio No Conforme

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1.	Identifica servicio no conforme	Identificar el servicio no conforme de acuerdo con los criterios definidos, puede ser detectado durante o después de la ejecución del procedimiento, de las quejas presentadas, del seguimiento	Responsables del procedimiento Servidor público	Formato Tratamiento servicio no conforme.
2.	Registrar el servicio no conforme	Registrar la identificación y causas del Servicio No conforme, describiendo la información necesaria para su plena identificación, entre ellos el o los requisitos que se incumplen.	Servidor público	Formato Tratamiento servicio no conforme
3.	Definir acciones a tomar	Determinar las acciones a seguir para el tratamiento del Servicio No conforme identificado, revisar las no conformidades registradas, determinando las no conformidades repetitivas y su grado de importancia, proponiendo la apertura de acciones correctivas o preventivas para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a presentarse.	Responsables del procedimiento Servidor público Responsable del área	Formato Tratamiento servicio no conforme
4.	Implementar acciones	Aplicar el tratamiento o corrección inmediata de acuerdo con el análisis y acciones definidas, se debe aplicar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas para evitar su recurrencia. Se registra en el formato de manera documental para generar evidencia.	Responsables del procedimiento Servidor público	Formato Tratamiento servicio no conforme

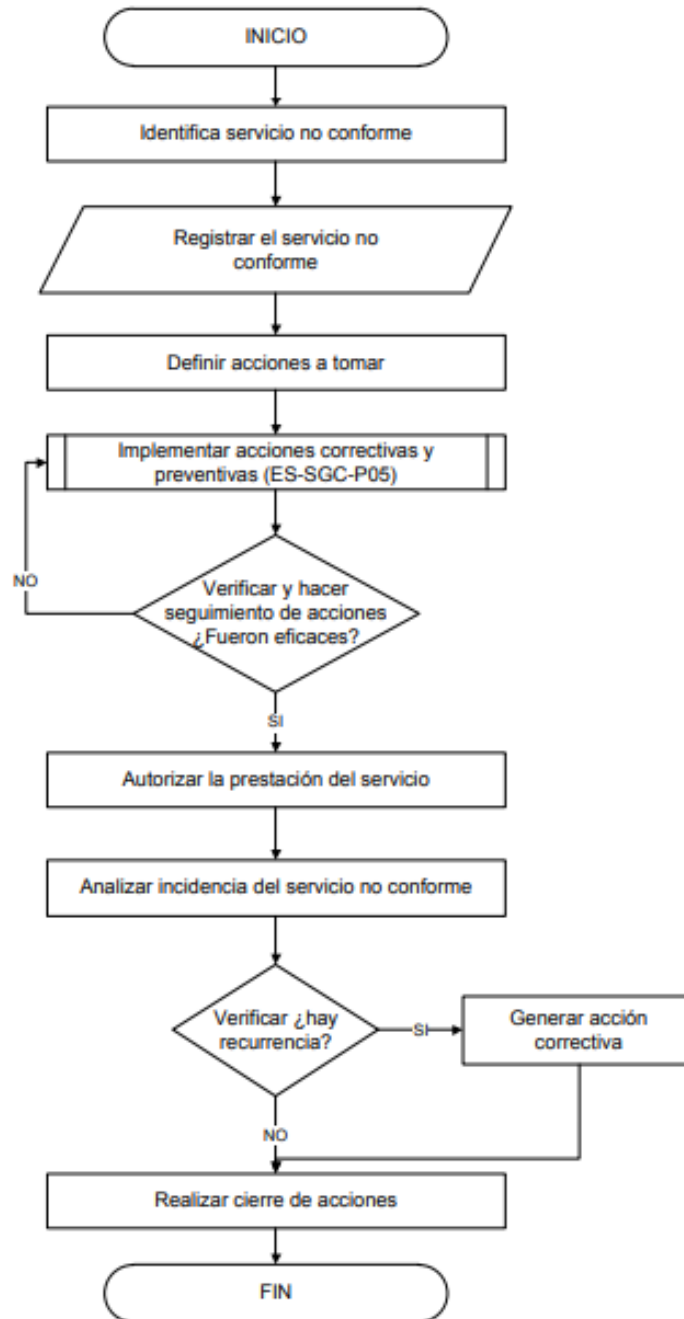
Continuación Cuadro 23. (Control Servicio No Conforme)

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
5.	Verificar y hacer seguimiento de acciones	Verificar y hacer seguimiento al tratamiento o corrección según las acciones tomadas para eliminar la no conformidad, si las acciones tomadas fueron eficaces el servicio no conforme corregido se somete a una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos. El líder del proceso o responsable del área tiene la autoridad y facultad para verificar la conformidad del producto.	Responsable del área Servidor publico	Formato Tratamiento servicio no conforme
6.	Autorizar la prestación del servicio	El responsable del área o líder del proceso tiene la autoridad para aprobar la prestación del servicio que se debe evidenciar de manera documental	Responsable del área	Formato Tratamiento servicio no conforme
7.	Analizar la incidencia del servicio no conforme	Mensualmente el líder del proceso verificara los servicios no conformes presentados para analizar las causas verificara los servicios no conformes presentados para analizar las causas	Responsable del área	Formato Tratamiento
8.	Verificar recurrencia	Cuando se ha efectuado tres o más correcciones u observaciones a un mismo tipo de servicio, deberá registrar una acción correctiva en el plan de mejoramiento del procedimiento, tal como lo indica el procedimiento de acciones correctivas y preventivas y definir actividades que impidan la ocurrencia del hallazgo	Responsable del área	Formato Tratamiento servicio no conforme
9.	Generar acción correctiva	Se documenta la acción correctiva, se analizan las causas y se plantean acciones que permitan eliminar la causa del hallazgo.	Responsable del área Responsable procedimiento	Plan de mejoramiento
10	Realizar cierre de acciones	Se procede como lo especifica el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	Jefe de control interno.	Plan de mejoramiento


Fuente: Autores, 2020

Flujograma Control Servicio No Conforme

Figura 21. Control Servicio No Conforme



Fuente: Autores, 2020

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Versión: 1
	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	
	Procedimiento: Acciones correctivas y preventivas	Fecha:

Objeto

Establecer métodos a seguir para implementar medidas correctivas y preventivas para que se pueda identificar, analizar y eliminar los hallazgos detectados (no conformidades) para prevenir su recurrencia y las posibles causas de su ocurrencia, mejorando así la gestión de la oficina de la alcaldesa de Guavatá.

Cuadro 24. Acciones correctivas y preventivas

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Identificar la no conformidad	Identificar el hallazgo según las fuentes definidas en el numeral 5,1 y se registra su descripción en el Formato Acciones Correctivas y preventivas	Todos los funcionarios	Formato de acciones correctivas y preventivas
2	Registrar la no conformidad	Una vez diligenciado el formato es remitido al jefe de cada área para determinar la necesidad de realizar una corrección o implementar una acción correctiva o preventiva	Todos los funcionarios	Formato de acciones correctivas y preventivas
3	Analizar causas	Determinar causas de las no conformidades y acciones de mejora según lo definido en el numeral 5.2	Jefe de dependencia	análisis de causas
4	Determinar e implementar las acciones a realizar	El jefe de área o el líder del proceso evalúan si las causas identificadas son adecuadas a la situación, si las acciones definidas están dirigidas a las causas identificadas. De igual manera se planean las fechas de seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas y las concierta con el líder del proceso del Sistema Integrado de Gestión.	Jefe de dependencia	Plan de mejoramiento
5	Ejecutar y hacer seguimiento	El líder del Sistema integrado de Gestión autoriza los seguimientos en las fechas programadas para verificar el cumplimiento hasta el cierre de las acciones	Encargado del Sistema de Gestión	Plan de mejoramiento

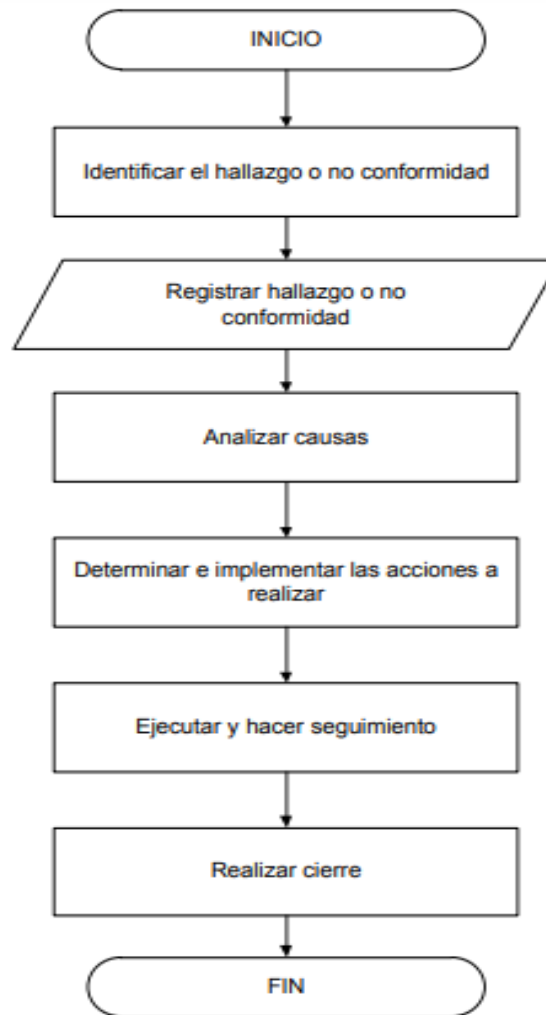
Continuación cuadro 23 (Acciones correctivas y preventivas)

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
6	Realizar cierre	Si al realizar el seguimiento se verifica el cumplimiento de las acciones planeadas y su eficacia a través de posteriores revisiones, el líder del proceso oficializa el cierre con su firma y actualiza el formato de acciones correctivas y preventivas.	Encargado del Sistema de Gestión	Plan de mejoramiento

Fuente: Autores, 2020

Flujograma Acciones correctivas y preventivas

Figura 22. Flujograma Acciones correctivas y preventivas



Fuente: Autores, 2020

10 FASE 4: ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL PARA LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO GUA VATÁ-SANTANDER EN EL PERIODO 2020 – 2023. ESTRUCTURA BÁSICA Y ACCIONES NECESARIAS PARA SU ADECUADA ORGANIZACIÓN

El plan de desarrollo es una herramienta que permite orientar la gestión pública hacia un objetivo: la satisfacción de los ciudadanos frente a sus principales necesidades. Este es la Ruta de Vuelo del plan de gobierno, en donde se busca integrar a cada una de las comunidades existentes y así buscar el bienestar general, así mismo cuenta con in presupuesto que se ve reflejado en el plan de plurianual de inversiones. Consiste en plantear las estrategias con el fin de resolver problemáticas de Salud, Industria, Vías y demás encontrada en un diagnóstico que generalmente es participativo con la comunidad.

10.1 ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL

La organización del equipo de trabajo para el plan de desarrollo se realizó, de una manera objetiva con las necesidades del documento, en donde se integran el Gabinete de Gobierno junto con los Profesionales de la ASDESAP VELEZ. (Asociación de exalumnos de la escuela Superior de Administración Pública). En cabeza de su Representante Legal Javier Morales Gonzales.

- **Gabinete de Gobierno**

ANGÉLICA MARÍA QUITIAN alcaldesa de Guavatá, Santander 2020 – 2023

Gabinete municipal: Secretario de Gobierno Edixon Yamid Bello Sánchez
Secretario de Planeación Joan Manuel Hernández Hurtado
Secretaria de Hacienda Ángela Patricia Hernández Reyes
Secretario de Salud Diana Ximena Durán Tirado
Comisaria de familia Guissette Paola Pinzón Pardo
Inspector de Policía Germán Francisco Pinzón Ardila.

Equipo ASDESAP VELEZ:

Representante Legal: Javier Morales Gonzales

Coordinador: Hermilson Muñoz Quiroga

Asesores:

- Yordan Traslaviña, Topógrafo
- Yerson Arturo Ardila, Ingeniero químico
- Brayan Steven Castellanos, Ingeniero civil

Apoyo:

Jhoner Fernando Gerena, Estudiante Ingeniería Industrial.
Angie Lorena Celis, Estudiante Ingeniería Industrial.

Consejo Territorial de Planeación

SECTOR DEPORTE Karen De La Hoz
VICTIMAS Gloria Hoyos
PROFESIONALES Paola Ariza
SECTOR EDUCATIVO Claudia Duran
SECTOR AGRICOLA Mequís Hernández
ORGANIZACIÓN JUVENIL Julio Cesar Núñez
SECTOR ECOLOGICO Mery Nieves
ORGANIZACIONES COMUNALES Pablo Sánchez
ORGANIZACIÓN JUVENIL Julio Cesar Núñez
REP. MUJERES Luz Aidé Cruz
TERCERA EDAD Hernán Muñoz Salud Viviana Mantilla.

10.1.1 Enfoque Poblacional. El objetivo principal es llegar a la población más vulnerable y en condiciones de abandono.

A continuación, en el cuadro 24, se relacionan las reuniones realizadas para la elaboración del plan.

Cuadro 25. Reuniones Plan de desarrollo

VEREDA	FECHA
Pedregal	7-mar-20
La Unión	9-mar-20
Estancia González	9-mar-20
Escobal	10-mar-20
Puerto López	11-mar-20
Botuva II	11-mar-20
Matarrenda	11-mar-20
San Roque	12-mar-20
Popoa	17-mar-20
San Rafael	18-mar-20
San Vicente	18-mar-20

Fuente: Autores, 2020

10.1.2 Líneas Estratégicas. Las líneas estratégicas representan las grandes apuestas de la administración, las cuales guiarán y centrarán las acciones necesarias para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Municipal, igualmente recogen las necesidades a atender en cada uno de los sectores, programas e indicadores.

Teniendo en cuenta las propuestas se definieron las siguientes líneas estratégicas:

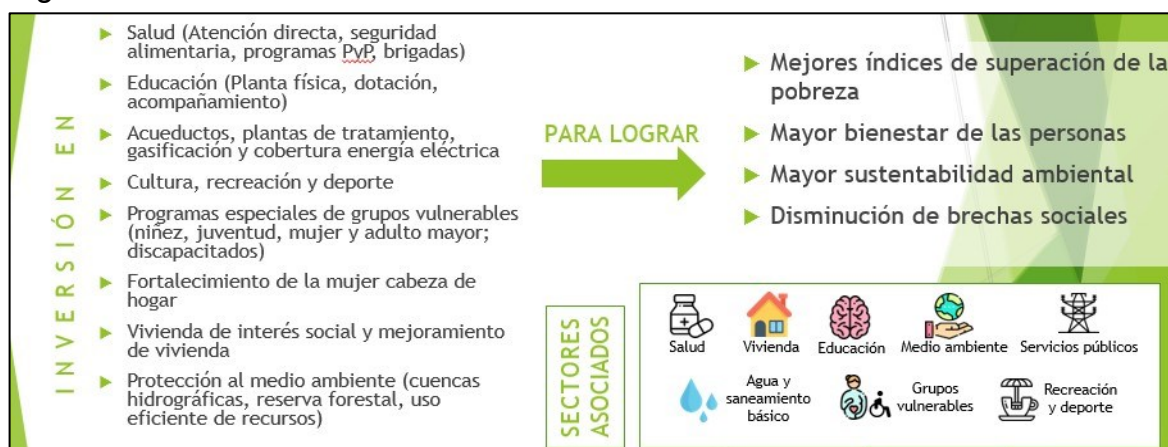
10.1.3 Competitividad Productividad y Desarrollo Sostenible.

Figura 23. Competitividad Productividad y Desarrollo Sostenible



10.1.4 Calidad de Vida Bienestar e Inclusión Social

Figura 24. Calidad de Vida Bienestar e Inclusión Social



Fuente: Equipo Consultor

10.2 FORMULACIÓN DE LA PARTE ESTRATÉGICA DEL PLAN

Con fin de orientar el Plan de Desarrollo, es fundamental partir de un diagnóstico que permita conocer la situación en la que actualmente se encuentra el municipio, partiendo de los diferentes sectores que se recogen en tres grandes líneas estratégicas: Competitividad y Desarrollo, Bienestar Social y Gobierno e Institucionalidad y de esta forma determinar las necesidades que se van a atender, entregando a la comunidad bienes y servicios.

10.2.1 Línea estratégica, competitividad productividad y desarrollo. Esta primera línea Estratégica contempla los Sectores: Transporte y vías, Agropecuario, Empleo, Cultura y Turismo junto a Comercio.

10.2.2 Transportes y Vías. El municipio de Guavatá cuenta con 104.7 kilómetros de red vial de los cuales 8.5 kilómetros corresponden a las vías principales de carácter secundario 43.4 kilómetros de vías tipo terciario 52.8 kilómetros de vías de conexión Inter veredal, estas vías se consideran también terciarias.

Las vías secundarias permiten la comunicación desde la cabecera municipal con otras vecindades. La conforman la vía: Guavatá – Vélez, Guavatá - Puente Nacional, Guavatá- Bolívar. La red terciaria se consolida en alternativa de acceso hacia los municipios vecinos de Vélez, Barbosa, Sucre, Jesús María y Bolívar.

La subregión donde se encuentra inmerso el municipio de Guavatá goza geográficamente, socioeconómica, ambiental y vialmente de una ubicación estratégica por estar localizada sobre la Troncal Central Nacional que recorre al país de sur a norte. La transversal del Carare que comunica Antioquia con los llanos orientales.

La conexión Barbosa - Vélez – Puente Nacional – Guavatá, Jesús María es por vía pavimentada, mientras la conexión vial entre Vélez - Guavatá, se da por vía destapada.

El municipio al estar ubicado a una distancia de 238 kilómetros de Bucaramanga, el tiempo de traslado hacia esta zona es de 6 horas en vehículo por carretera pavimentada; la principal vía de salida hacia Bucaramanga se puede hacer por el municipio de Puente Nacional, Barbosa o Vélez.

Es importante resaltar los avances en la pavimentación de las vías Guavatá- Puente Nacional, donde se debe priorizar y garantizar el mantenimiento y reparación de algunos puntos críticos; así mismo el mejoramiento, construcción y/o pavimentación de la infraestructura vial Guavatá – Vélez, permitiendo una articulación con mayor dinámica de intercomunicación e intercambio de bienes y servicios de estos municipios, igualmente la terminación de la construcción vía Carare consolidará la comunicación con el Magdalena Medio ruta del sol 2 y además el corredor del

oriente hacia Cúcuta - Venezuela, permitirá la cercanía a grandes centros urbanos y mercados de bienes y servicios ubicados en las capitales y zonas de alto valor estratégico comercial como: Tunja, Zipaquirá, Bogotá, Medellín, Cúcuta lo que favorece los futuros intercambios comerciales.

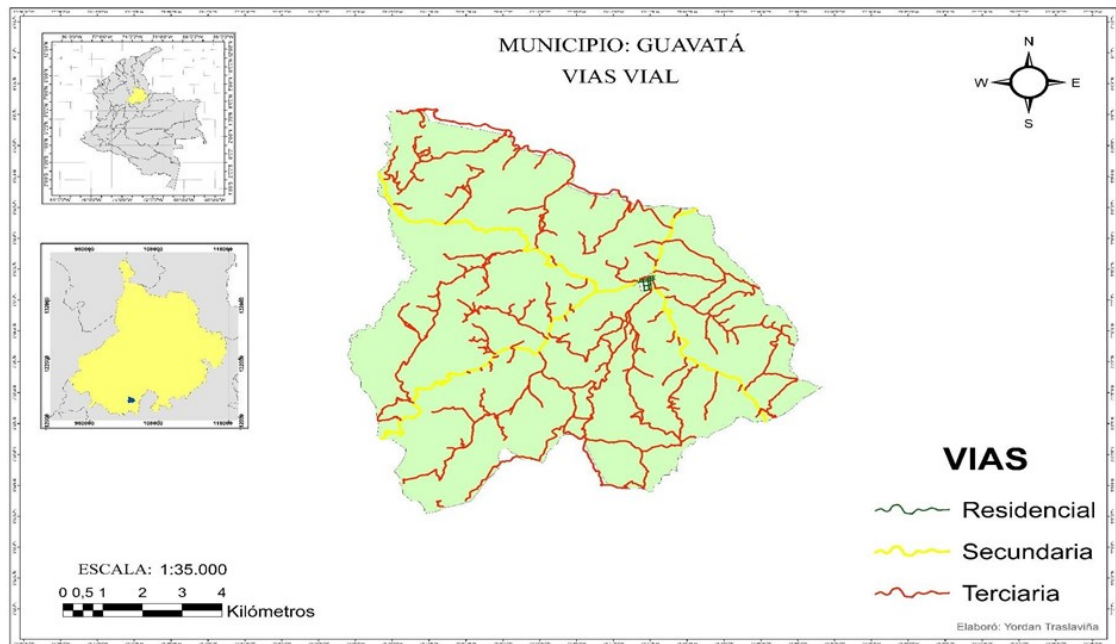
Cuadro 26. Inventario Infraestructura y Vías

INVENTARIO INFRAESTRUCTURA Y VIAS	
2.850 M	Placa huella
5 Puentes	entre 5 y 9 m
10 Puentes	menores de 5 metros
6 Km	Red Secundaria pavimento
104.7 Km	Vías
8.5 Km	Red secundaria
93.2	Red Terciaria
2760 M	Red vial urbana

Fuente: Equipo Consultor y Productores

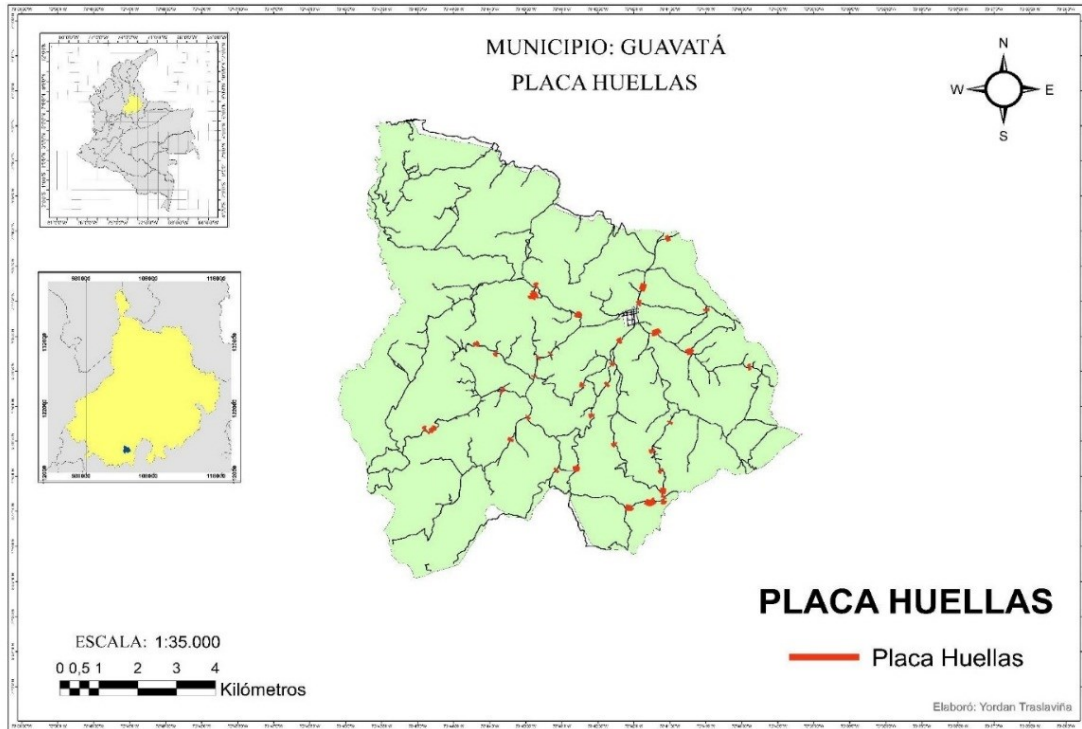
Los siguientes mapas ilustran tanto las vías secundarias y terciarias del municipio como el mapa de ubicación de las actuales vías en placas huellas. (Figuras 25 y 26)

Figura 25. Vías secundarias y terciarias del municipio



Fuente: Equipo Consultor

Figura 26. Vías en placas huellas



Fuente: Equipo Consultor

10.2.3 Actividades agropecuarias y ambientales. Este diagnóstico se realiza mediante verificación de información oficial del Censo Nacional agropecuario 2014, Evaluación Agropecuaria Municipal 2017 municipio de Guavatá, del Ministerio de Agricultura, del departamento administrativo nacional de estadística DANE; También se suman los datos recogidos por el equipo consultor en trabajo de campo en todas las veredas, sectores y en reuniones junto con las asociaciones, agremiaciones, productores y comercializadores que desarrollan su actividad en el municipio.

En el siguiente cuadro 26 se muestra la distribución y uso en las principales actividades agropecuarias y ambientales y su importancia socioeconómica. Es importante señalar que el municipio de Guavatá dispone de un área total de 7.200 hectáreas.

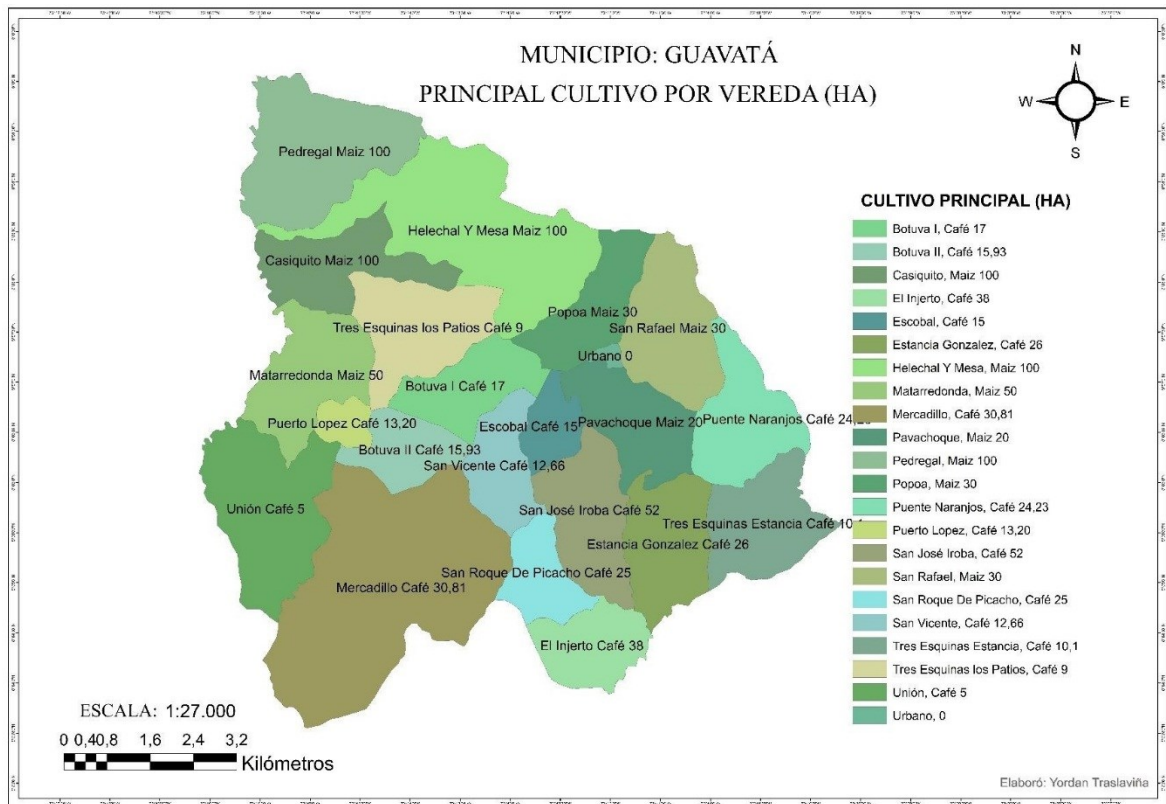
Cuadro 27. Actividades agropecuarias

DESTINACION USO	AREA HECTAREAS
MAIZ	500
CAFÉ	383
CULTIVO DE GUAYABA	86
BIJAO	30
CAÑA PANELERA	25
LULO	10
YUCA	15
PLATANO	20
TOTAL, AREA AGRICOLA	1.048
AREAS RESERVA O CONSERVACION NATURAL PASTOS O PRADERAS	700
TOTAL	5.500
	7.248

Fuente: Equipo Consultor y Productores

En el mapa de la Figura 27 se puede observar los cultivos principales por vereda, en el municipio Guavateño.

Figura 27. Cultivos principales por vereda, en el municipio de Guavatá.



Fuente: Equipo Consultor

10.2.4 Producción Pecuaria. En Santander el área dedicada a la actividad pecuaria alcanza 1,7 millones de hectáreas, 3,3 veces más que la agrícola, territorio especializado principalmente en ganado bovino.

Vélez es considerado la provincia del departamento de Santander con mayor superficie pecuaria con 593 mil hectáreas, al mismo tiempo que registra el mayor número de unidades productoras.

La producción ganadera en Santander no es tecnificada, además sin apoyo asistencia técnica profesional, tampoco están enlazados los diferentes sectores productivos, al igual que en las áreas de producción no cuenta con la transformación de productos y subproductos de la cadena, no cuentan con programas de mejoramiento genético, nutricionales, profesionalización del sector e implementación de sistemas sostenibles, solo algunos productores manejan sistemas silvopastoriles los cuales contribuyen con la protección del medio ambiente, transformando la ganadería bovina en términos productivos, económicos y sustentables.

El departamento tiene adoptado mediante el decreto 095 de 2018 el plan de racionalización de plantas de beneficio animal el cual cuenta con seis plantas de beneficio de categoría nacional y siete de categoría de autoconsumo de donde se debe abastecer el departamento.

10.2.5 Ganadería Bovina. El municipio de Guavatá cuenta con un inventario ganadero de 8.430 cabezas distribuidas en unidades productivas que representan un área aproximada de 5.200 hectáreas de uso pecuario; la característica principal de esta ganadería se concentra en doble propósito y cría, un porcentaje menor lechería y sus derivados. Fuente Fedegan- ICA, trabajo de campo equipo consultor con ganaderos.

Comercialización: Se realiza en su gran mayoría de forma informal entre los productores y comercializadores, debido a la falta de gestión en el proceso de registro y certificación de las fincas en el ICA, en buena medida el destino es mejoramiento razas e inventarios. Para sacrificio y autoconsumo se realiza un promedio mensual de 15 semovientes, además se estimada 30 semovientes para los mercados en otros municipios principalmente Vélez y Puente Nacional.

El municipio no cuenta con el servicio de planta de sacrificio o matadero municipal, los comerciantes deben trasladar el ganado en pie hasta las plantas autorizadas de Vélez, Barbosa o Chiquinquirá y traerlas de regreso para su expendio.

En el siguiente cuadro 27 reportada por **FEDEGAN** se observa una cobertura del 85.4% de animales bovinos vacunados, muestra que los ganaderos de la región se preocupan por prevenir y erradicar las enfermedades que afectan la producción

ganadera, que no solo fortalece la sanidad del inventario animal, sino que además resultan más rentables en el largo plazo.

Cuadro 28. Cobertura vacunas de Bovinos en Guavatá

BOVINOS GUAVATA	
COBERTURA VACUNACION	85.4%
BOVINOS VACUNADOS	7.200
POR FUERA DE LA COBERTURA DE ACUNACION	14.59%
TOTAL BOVINOS SIN VACUNA	1.230
TOTAL BOVINOS EN EL MUNICIPIO	8.430

Fuente: Fedegan, 2019

Nutrición y Sanidad Animal.

En el municipio de Guavatá para desarrollar la actividad ganadera se destinan aproximadamente 5200 hectáreas en pastos y praderas naturales en su mayoría, la ocupación por hectárea es de 1,5 animales por hectárea.

Razas.

Las principales razas o genética presentes en las unidades agropecuarias son la normando, cebú entre otras.

Oportunidad

La explotación de equinos se estima en 2000 animales, de los cuales el 25% son mulares que se comercializan para cría y para la carga de uso doméstico en las labores de finca y también la demanda de estos animales es para el transporte de la caña panelera.

Se requiere de manera prioritaria de un plan de atención y saneamiento, direccionado desde el ICA, ya que en el último cuatrienio no registra ningún tipo de intervención en vacunación ni desparasitación exponiendo en riesgo al contagio y propagación de enfermedades.

La producción avícola casera, se calcula entre 15000 a 18000 aves, representa una fuente constante de ingresos para los pequeños propietarios del campo, por la comercialización de maíz, huevos, pollos y gallinas criollas.

10.2.6 Producción pecuaria más representativa del municipio.

Cuadro 29. Producción pecuaria Guavatá

ESPECIE	CANTIDAD
BOVINOS	8.430
EQUINOS	2.000
AVES	15.000
TOTAL	30.930

Fuente: Fedegan, ICA y equipo consultor

Fortalezas.

Importantes áreas para la siembra, ocupación geográfica cercanía grandes capitales, centros urbanos poblados.

Debilidades.

Baja asistencia agropecuaria, tenencia de la tierra, incentivos tributarios y crediticios, seguros agropecuarios, escasa tecnificación de los procesos, baja productividad y competitividad.

10.3 SECTOR COMERCIO, SERVICIOS Y EMPLEO

La actividad comercial y de servicios en el municipio es del 95%, se encuentra concentrada en el casco urbano, representado en pequeños negocios de víveres, ferreterías, misceláneas, abarrotes, servicios y con regularidad las plazas tanto de mercado como de ganado cada ocho días acoge un significativo número de comerciantes y campesinos.

En la secretaria de Hacienda municipal se encuentran registrados 130 establecimientos, con actividad económica y cumplen con su registro Industria y comercio ICA.

En el municipio se desarrollan algunos procesos que apuntan a la transformación primaria de productos agrícolas como la guayaba y el bijao para la industria del bocadillo, la caña de azúcar para la producción de panela y miel, la leche para procesamiento de lácteos y el maíz en productos alimenticios como envueltos, arepas, amasijos, bebidas y colaciones, y en menor cantidad servicios alimentarios, panaderías y restaurantes. (Cuadro 29)

Cuadro 30. Inventario Comercio Guavatá

INVENTARIO COMERCIO		
EMPRESAS	CANTIDAD	UBICACIÓN
FABRICAS DE BOCADILLO	7	1 rurales, 6 urbanas
DROGUERIAS	4	Urbanas
PANADERIAS	10	Urbanas
VETERINARIAS	2	Urbanas
EXPENDIOS DE CARNE	8	Urbanas
SUPERMERCADOS	4	Urbanas
RESTAURANTES	5	Urbanas
PIQUETEADEROS	6	Urbanas
CANTINAS	6	Urbanas
TIENDAS	7	Urbanas
DEPOSITO DE MATERIALES	2	Urbanas
FERRETERIAS	4	Urbanas
BILLARES	2	Urbanas
CANCHAS DE TEJO	2	Urbanas
COMIDAS RAPIDAS	1	Urbanas
CAFETERIAS	3	Urbanas
SALONES DE BELLEZA/BARBERIAS	5	Urbanas
INTERNET/XBOX	4	Urbanas
AGENCIAS	3	Urbanas
MISCELANEAS / PAPELERIAS	7	Urbanas

Fuente: Equipo Consultor

10.3.1 Asociaciones activas en el municipio.

Cuadro 31. Asociaciones activas en el municipio de Guavatá.

NOMBRE ASOCIACIÓN	TIPO SECTOR	ASOCIADOS
Asociación productores agropecuarios de Guavatá Lulo ASPROLUGUA	Organización Campesina Solidaria	50
Asociación de productores agropecuarios de Guavatá ASOCAÑIGUAV	Organización Campesina solidaria	40
Asociación de productores y comercializadores agropecuarios de Guavatá ASPROCOGUA	Organización Campesina solidaria	38

Continuación Cuadro 30. Asociaciones activas en el municipio de Guavatá.

NOMBRE ASOCIACIÓN	TIPO SECTOR	ASOCIADOS
Asociación de Mujeres artesanas de Guavatá	Organización Mujeres solidario	18
Asociación municipal de caficultores de Guavatá	Organización campesina régimen especial	525 inscritos 367 cedulados
Asociaciones de Padres de Familia Instituto Técnico agropecuario ITA Guavatá	Asociación Padres constitución informal	120
Asociaciones de Padres de Familia Institución Educativa Tres Esquinas	Asociación Padres constitución informal	120

Fuente: Equipo Consultor

10.4 EJE ESTRATÉGICO BIENESTAR SOCIAL Y DIAGNOSTICO SECTORIAL DE SALUD

10.4.1 Aseguramiento. El municipio de Guavatá, cuenta con una población total de 4172 habitantes, de acuerdo a la información registrada en la base de datos certificada del SISBEN, a corte 31 de diciembre de 2019, no obstante, y de acuerdo a los datos reportados por el sistema de información en salud del Ministerio de la Protección Social (SISPRO), al mismo corte de fecha del SISBEN, el sistema de afiliación al régimen de salud del Municipio es de 2965 personas, equivalente al 71% de afiliación sobre el total de la población. En el Cuadro 31 se discriminan las afiliaciones de acuerdo a los regímenes:

Cuadro 32. Afiliados a Regímenes de salud

REGÍMENES	NÚMERO DE AFILIADOS
Subsidiado	2716
Contributivo	183
Régimen Especial	66
Total, de afiliados	2965

Fuente: SISPRO 2020

De lo anterior se deriva que el Municipio aún presenta dificultades con la inclusión al sistema de salud, del 29% de la población, por la cual se deben prever acciones, desde la Administración Municipal, en relación con la ampliación de coberturas, pero también en la sensibilización a la comunidad en cuanto a las gestiones constantes a los sectores involucrados.

10.4.2 Mortalidad General. Con respecto a la mortalidad y en medición de los cuatro años anteriores, es posible establecer para el Municipio de Guavatá, que el gran porcentaje de estas se presentó por eventos asociados con la salud y la enfermedad, frente a un número pequeño que fueron ocasionadas por causas externas, relacionadas a continuación:

10.4.3 Nutrición. En cuanto al aspecto de nutrición, en primera medida y de acuerdo con la información registrada en fuentes Nacionales, como el sistema de estadísticas vitales del DANE y en el sistema integrado de protección (SISPRO), es posible establecer los datos el comportamiento histórico en cuanto a los porcentajes de nacidos vivos con bajo peso al nacer, durante las vigencias 2016 a 2019, relacionados a continuación.

10.4.4 Natalidad. La ESE San José de Guavatá, por tratarse de un Hospital de Primer nivel, no realiza a partos, resaltando que dichos nacimientos, se en la ESE Hospital Regional de Vélez u otros de mayor nivel, de acuerdo a la complejidad del mismo, sin embargo, es de anotar, a través de la información reportada por el sistema de estadísticas vitales, del Departamento Administrativo de Estadísticas (DANE), es posible establecer que para los años 2018 y 2019, es de 5.51 y 6.38 respectivamente, observándose aumento en el indicador para el 2019.

Es importante mencionar la dinámica entre la tasa de natalidad y la tasa de mortalidad en el Municipio en los dos últimos años, conllevando a precisar la tasa de crecimiento natural, de la siguiente manera:

10.4.5 Vacunación. En cuanto a las coberturas de vacunación, en el Municipio de Guavatá, es posible establecer su situación historia desde el año 2016 a 2019, evidenciando coberturas en la aplicación de los biológicos de la siguiente manera: (Cuadro 32)

Cuadro 33. Cobertura de vacunación

BIOLÓGICO	2016	2017	2018	2019
BCG	25%	90%	76.67%	72.41%
PENTAVALENTE	87.50%	100%	63.33%	82.76%
Triple Viral TV	82.86%	87.10%	72.41%	96.55%

Fuente: SISPRO

10.4.6 Situación de la red prestadora de servicios. Con respecto a la red prestadora de servicios de salud, el Municipio de Guavatá, cuenta con la ESE San José de Guavatá, institución de primer nivel, que presenta condiciones adecuadas de funcionamiento, en el momento no se tiene con un puesto de salud habilitados en la zona rural, también cuenta con entidades prestadoras de servicios Nueva EPS.

En cuanto al sistema de referencia y contra referencia de pacientes, es de anotar que, de acuerdo con la capacidad y el requerimiento de intervenciones de mediana y alta complejidad, estos son remitidos en primera instancia a la ESE Hospital Regional de Vélez, institución de segundo nivel, posteriormente al Hospital Manuela Beltrán del Municipio del Socorro, que presta servicios de tercer nivel. Con respecto a la capacidad instalada y los servicios prestados, por la red pública municipal, es de anotar que la ESE San José de Guavatá, presta servicios de:

- Medicina
- Odontología
- Laboratorio
- Vacunación

10.5 INFRAESTRUCTURA EN SALUD

10.5.1 Aseguramiento SGSSS. En el Cuadro 33 se presenta la cobertura de aseguramiento en salud de los habitantes del municipio.

Cuadro 34. Cobertura de aseguramiento en salud los habitantes del municipio

ASEGURAMIENTO SGSSS	
Descripción	CORTE A AGOSTO 2019
No de Personas identificadas en niveles 1 y 2 del SISBEN y en LC a la fecha de corte	NIVEL 1 Y 2: 3770 y LC 22
Total, Población de Nivel 1 y 2 del SISBEN y LC afiliada al régimen subsidiado a fecha de corte	2.739
Total, de afiliados al régimen subsidiado sin clasificación del SISBEN Metodología III a fecha de corte.	158
Total, Población afiliada al SGSSS (Contributivo + Subsidiado + Excepción) reconocida por la ETM a fecha de corte	REGIMEN CONTRIBUTIVO: 203
	REGIMEN SUBSIDADO :2717
	OTROS REGIMENES: 50

Fuente: Informe de Empalme.

10.6 VIVIENDA

10.6.1 Vivienda Municipal.

Cuadro 35. Clases y ubicación de vivienda

VIVIENDAS	CABECERA	HOGARES	RURAL	HOGARES
Vacacionales	376	379	1048	1069
Desocupadas	136	-	252	-
TOTAL	512	379	1300	1069

Fuente: Dane, 2018

El municipio de Guavatá cuenta con 1448 hogares y 1812 viviendas totales registradas en el censo DANE 2018, de las cuales 252 se registran como vacacionales o temporales y 136 como desocupadas, por lo que el total de ocupadas es de 1424. Así, en la cabecera municipal se ubican 376 viviendas para 379 hogares, mientras que en la zona rural 1048 viviendas son habitadas por 1069 hogares. Esto muestra una alta paridad entre los hogares y las viviendas, haciendo falta únicamente 3 casas en el casco urbano y 21 en la zona rural para lograr que cada hogar tenga un sitio habitable. Solo un 13% de las viviendas se reporta como no ocupada, lo que muestra un bajo nivel de migración o deterioro completo de las edificaciones.

10.6.2 Espacio (ocupación de hogares, personas por hogar, hacinamiento, tipos de vivienda). Una alta proporción en viviendas se encuentran habitadas por un núcleo familiar. En la cabecera municipal corresponde al 71%, mientras que en el sector rural disperso al 94%. Además, el 25.9% de la cabecera reside en otros tipos de viviendas como apartamentos y habitaciones. El restante 3.1% se aloja en viviendas, apartamentos y habitaciones donde conviven hasta 3 hogares.

Con este panorama, se puede observar un bajo nivel de cohabitación y adicionando a ello que el porcentaje de hogares unipersonales es de 29.6% y el 91.4% de los hogares tiene menos de 2 personas por dormitorio, también puede concluirse que el nivel de hacinamiento es bajo.

10.6.3 Déficit cualitativo y cuantitativo (baños, cocinas, dormitorios, agua).

Cuadro 36. Estado de las viviendas según el material de las paredes.

VIVIENDAS	MATERIALES	PORCENTAJE
Urbano	Duraderos, bloque, ladrillo, y adobe en tierra	99,2
	Arquitectura colonial	10%
Rural	Arquitectura colonial	20,23%
	Bloque, ladrillo o adobe de barro	71,60%

Fuente: Dane, 2018

En la tabla anterior se observa, los materiales utilizados en las paredes de las viviendas del municipio.

10.7 EDUCACIÓN

10.7.1 Infraestructura Educativa. El Municipio de Guavatá cuenta con 2 instituciones educativas de carácter público oficial, Instituto Técnico Agropecuario ITA, sus instalaciones y servicios se encuentran en el perímetro urbano donde se oferta primaria y, la sede principal ubicada en una finca en el área rural; de otra parte la Institución Educativa Tres Esquinas - Los Patios, ubicada en el sector rural en la vereda Tres Esquinas, esta institución tiene a su cargo 15 escuelas veredales donde se oferta educación básica desde los grados primero hasta 5, las dos Instituciones cuentan con una cobertura educativa en básica primaria, media y técnica.

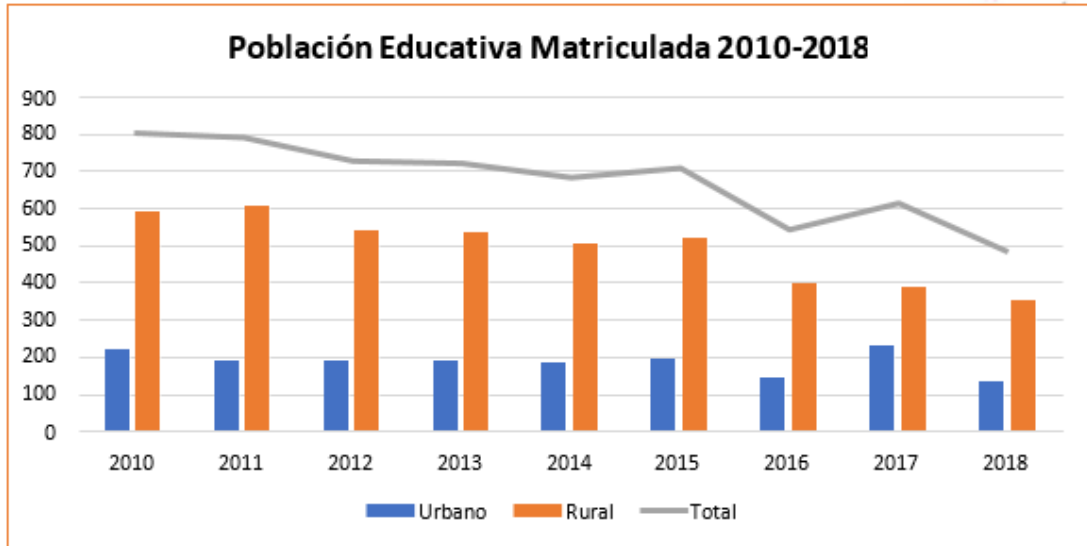
Conforme a lo referido se presenta el histórico de la población matriculada en el periodo 2010-2018, en donde se evidencia dos tendencias importantes: disminución de matrículas durante el periodo 2010 al 2018 y más matriculados en sector rural que en el urbano, para el mismo periodo. (Cuadro 36)

Cuadro 37. Población matriculada en el periodo 2010-2018

MATRICULA POR ZONA PERIODO 2010-2018									
Zona	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Urbano	217	191	189	188	183	193	145	231	133
Rural	589	603	541	536	503	518	399	385	351
Total	806	794	730	724	686	711	544	616	484

Fuente: Simat.

Figura 28. Población educativa matriculada 2010-2018



Fuente: Simat.

Según la Figura 28, la mayor concentración de estudiantes se encuentra en la zona rural, lo que implica un mayor esfuerzo para garantizar la permanencia en el sistema educativo, mediante un aseguramiento en la alimentación, transporte escolar y apoyo a útiles e implementos educativos, dado su bajo ingreso familiar.

De la misma manera, la tendencia a la baja en la matrícula en los establecimientos educativos del municipio se encuentra por la motivación de los estudiantes quienes buscan una mejor educación en otros municipios vecinos.

En el último año la deserción escolar ha disminuido en 1.8 puntos porcentuales.

10.7.2 Alimentación Escolar. El PAE busca contribuir en el derecho de la vida sana, brindando un apoyo alimentario con calidad nutricional, fomentando la promoción de prácticas adecuadas de alimentación y de actividad física y la construcción colectiva de una cultura de alimentación saludable, favoreciendo el acceso y la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo.

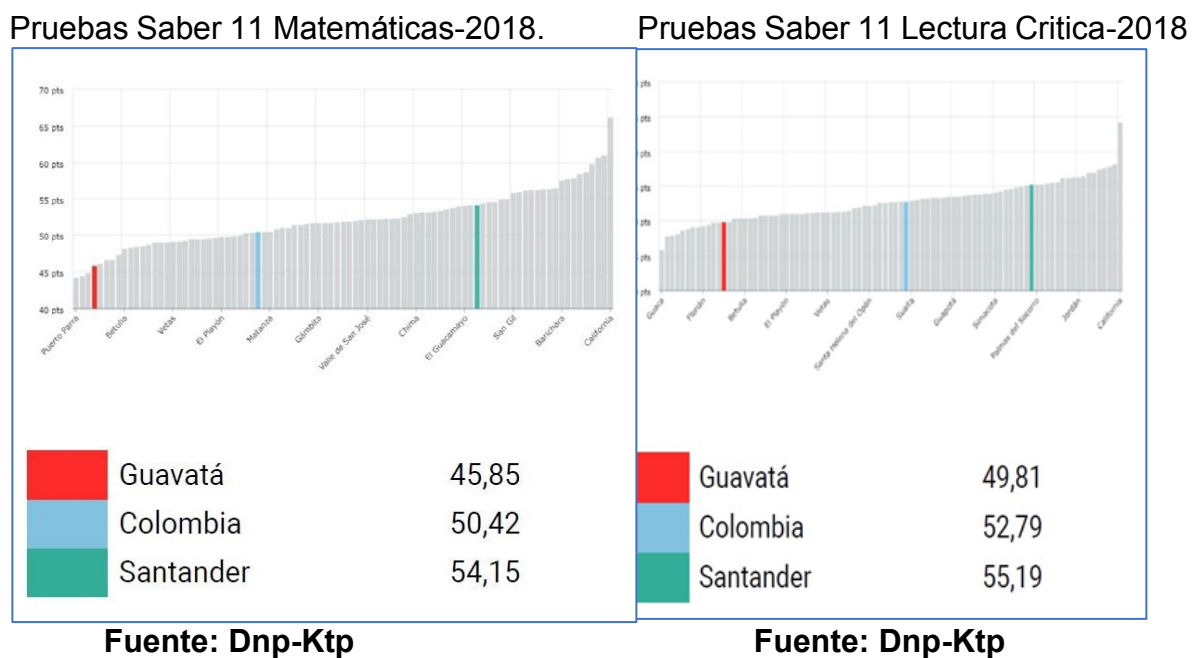
El Programa de Alimentación Escolar – PAE, da respuesta a las necesidades de un grupo poblacional, que es el siguiente:

De 4 años a 8 años 11 meses	De 9 años a 13 años 11 meses	De 14 años a 17 años 11 meses
-----------------------------	------------------------------	-------------------------------

Para el municipio y como atención directa de la Gobernación de Santander, aplican las siguientes modalidades de suministro alimenticio, esto dentro del marco de la ejecución de la licitación de la vigencia PAE-2020; en donde se tienen previsto entregar 432 raciones al día, en las instituciones relacionada Calidad Educativa.

10.7.3 Calidad Educativa. El Municipio de Guavatá en cuanto a calidad Educativa en los niveles de desempeño de los estudiantes de educación media, presenta unos porcentajes inferiores respecto al nacional y al departamental en las pruebas Pro-Saber 11, que se relacionan a continuación. (Figura 29)

Figura 29. Calidad educativa según pruebas saber 11



Es de precisar que la administración municipal para la vigencia 2019, suscribió proceso de mínima cuantía para refuerzo de pruebas saber-11, a 24 estudiantes del grado 11 del Instituto Técnico Agropecuario - ITA.

10.8 SERVICIOS PÚBLICOS

En el presente ítem, presentamos la información relevante en cuanto a los servicios públicos, para el municipio Guavateño.

10.8.1 Energía Eléctrica.

Cuadro 38. Cobertura energía eléctrica

SECTOR URBANO	SECTOR RURAL	TOTAL
99.74%	98.32%	98.69%

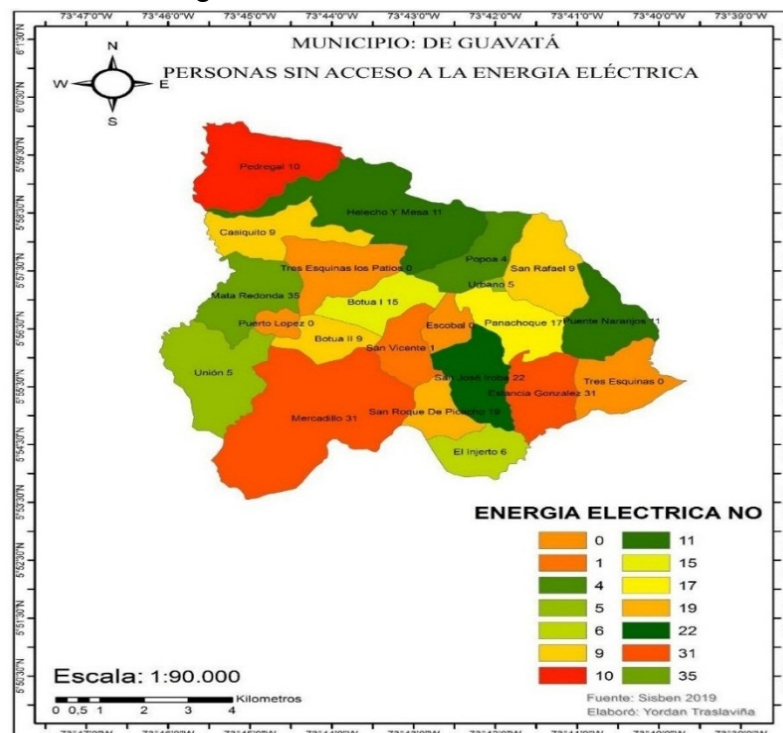
Fuente: ESSA-EPM, 2020

La cobertura de la energía total en el municipio es del 98.69%, en el sector urbano 99.74% y en el rural del 98.32%, el servicio es prestado por la electrificadora de Santander- ESSA-EPM.

Las familias en su mayoría rurales de bajos recursos que aún se encuentran sin conexión a este servicio solicitan plan para ser incluidas prontamente.

El siguiente mapa veredal, (figura 30) nos ilustra las personas que todavía no tienen acceso a este servicio, conforme a lo suministrado por la base del Sisben-2019; y donde se encontró que 185 personas se encuentran sin conexión eléctrica, 5 en el casco urbano y 180 en el área urbana.

Figura 30. Acceso a energía eléctrica



Fuente: Sisben, 2019

10.8.2 Gas Domiciliario. El municipio de Guavatá cuenta con una cobertura de gasificación total del 33.71%, donde en el sector urbano corresponde al 90.53%; rural con un 14.61%. En comparación a otros municipios de la región, esta cobertura es baja y requiere de esfuerzos para garantizarse en la mayor cantidad de habitantes del municipio, más si se considera que el 70 % de la población aún usa estufas o fogones de leña.

El uso de este servicio es en su mayoría domiciliario, con una pequeña porción de uso mixto comercial, aunque lo observado ha sido el uso simultaneo de leña y gas en cilindros en estos casos, además del gas natural por tubería.

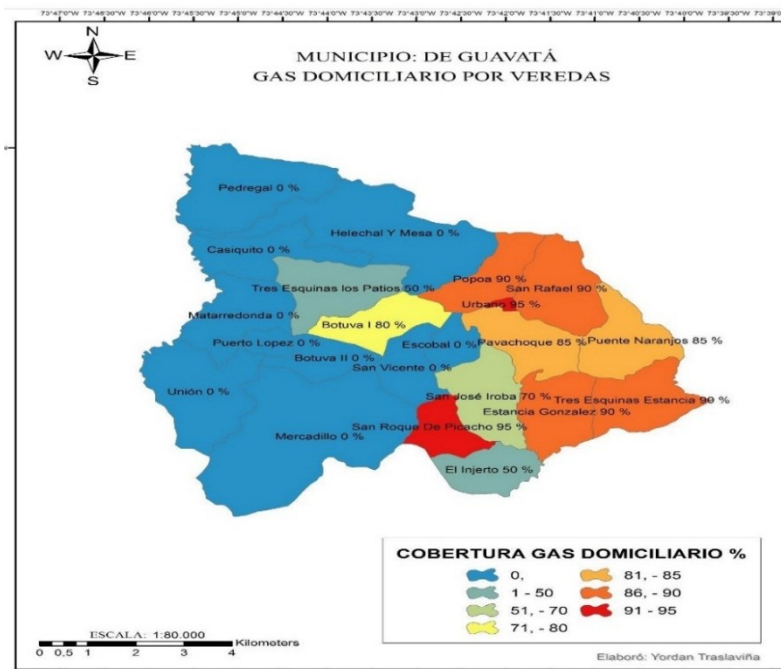
Cuadro 39. Gas domiciliario

SECTOR	PORCETUAL
Urbano	90.53 %
Rural	14.61 %
Total	33.71 %

Fuente: Autores, 2020

Existe una alta demanda de los campesinos por conexiones a este servicio. Seguidamente se presenta el mapa veredal, de personas que tienen acceso a este servicio, información suministrada por el Sisben-2019. (Figura 31)

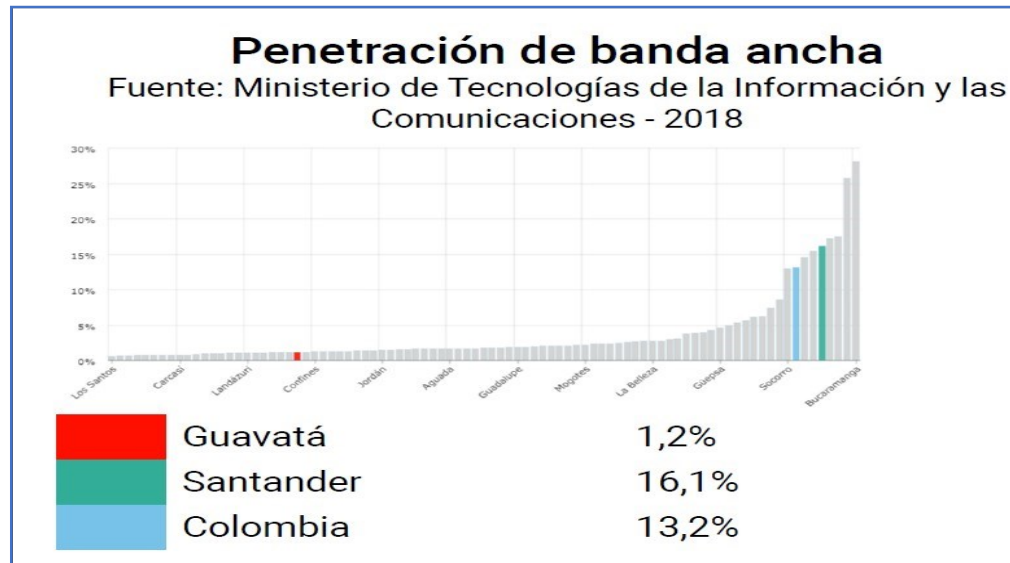
Figura 31. Servicio veredal de Internet



Fuente: Sisben, 2019

10.8.3 Servicio de Internet. La cobertura de este servicio es de suma importancia para la conectividad del municipio, sin embargo, es muy baja solo 1.2%, con operadores particulares para área urbana y rural operadores móviles, lo que implica acciones en el próximo cuatrienio para ampliar este acceso a esta comunicación virtual.

Figura 32. Penetración banda ancha



Fuente: TICS, 2018

10.8.4 Agua y Saneamiento Básico. Los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo son prestados por la Unidad de Servicios Públicos de Guavatá, que cuenta con 480 usuarios, con una cobertura total municipal del 41.10% que corresponde al 96.83% sector urbano y un 26.75% del área rural.

Cuadro 40. Agua y saneamiento básico

SECTOR URBANO	SECTOR RURAL	TOTAL
96.83%	26.75%	41.10%

Fuente: Autores, 2020

La unidad de servicios públicos del municipio realiza periódicamente mantenimientos y el adecuado manejo para la potabilización del servicio en la planta de tratamiento de agua potable - PTAP, donde se busca cada día mejorar la calidad,

sin embargo, en las dos épocas de verano noviembre, diciembre, enero, febrero, marzo, julio y agosto se reduce considerablemente el caudal de la principal cuenca de la quebrada abastecedora, afectándose el suministro a los hogares, viéndose obligados a tomar medidas de razonamiento periódico y suministro en carro tanques.

Es importante resaltar que se ha venido gestionando un proyecto de construcción de nuevas redes y mejoramiento de la planta PTAP para mejorar el acueducto urbano del municipio, con captación en el sitio denominado pozo verde en el municipio de Bolívar que conduciría hasta el casco urbano del municipio de Guavatá, este proyecto se encuentra en suspensión a la fecha.

- **Acueductos Veredales.**

La cobertura en la zona rural de agua potable por parte del municipio corresponde al 26.75%; existen actualmente 40 acueductos rurales de los cuales tienen concesión ante la CAS, solicitudes en los últimos 10 años que superan en más de 100 puntos ante la CAS y concesionados actualmente un 30%; es decir si están organizados y auto gestionados por las comunidades, los demás no se cumplió los requisitos ocasionando pérdida de vigencia en la documentación y por consiguiente no se logró tener la resolución de concesión por parte de la Corporación Autónoma CAS.

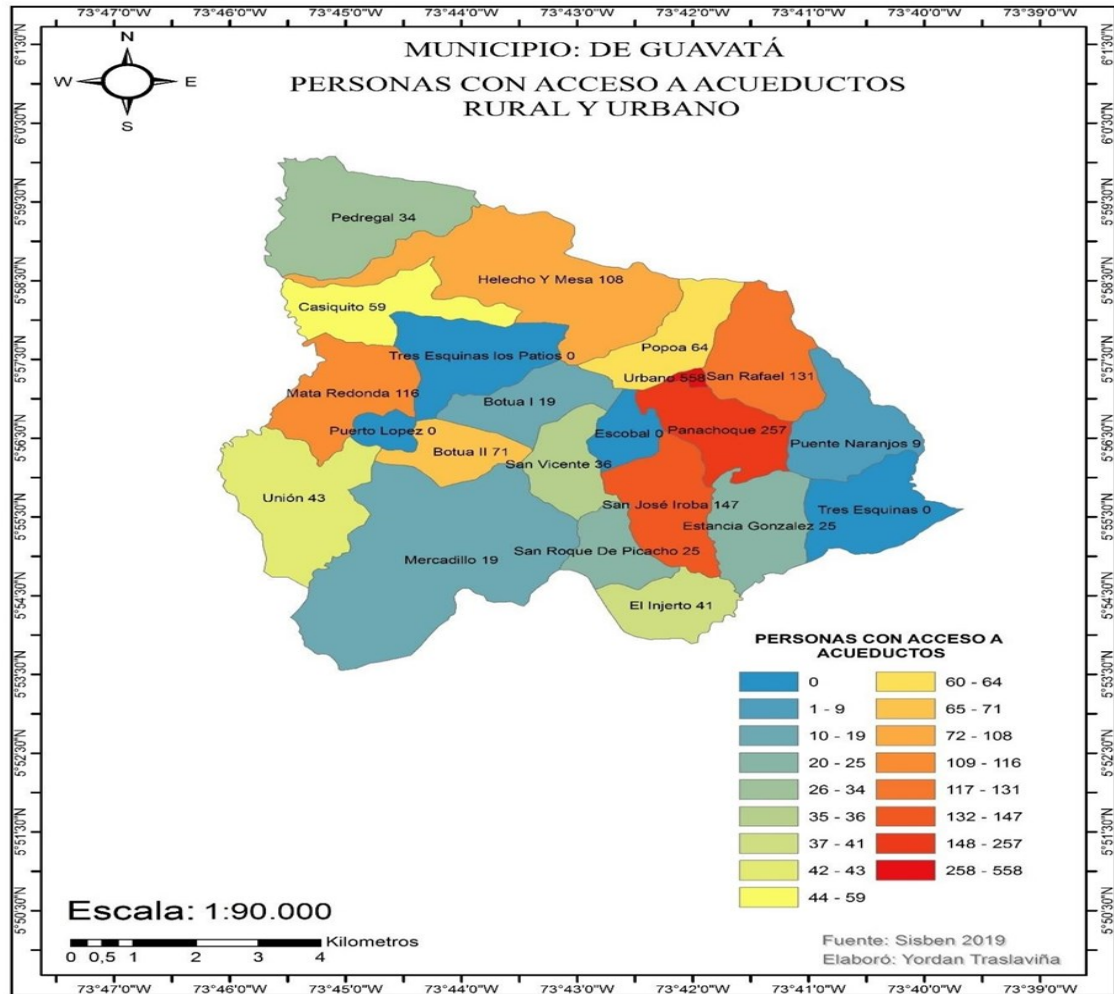
Existen conflictos permanentes entre las comunidades por el acceso, uso y administración del agua, situación que se ve afectada principalmente en las épocas secas del año donde se incrementa la demanda tanto para uso humano como industrial y agropecuario.

De estos acueductos solo 3, tienen plantas de tratamiento, los demás solo tuberías, muchas de ellas obsoletas que conectan las bocatomas con tanques de almacenamiento y distribución que presentan fallas estructurales.

Solo 3 acueductos veredales tienen instalados medidores y flotadores. Se cuenta con el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del agua PUEAA.

En su mayoría las cuencas abastecedoras, nacimientos, cañadas no cuentan con las condiciones establecidas por la CAS 100 metros de ronda cercada, reforestada, protegida como mínimo.

Figura 33. Acceso a acueductos rural y urbano



Fuente: Equipo Consultor.

10.8.5 Residuos Sólidos. El 93.67% de las viviendas urbanas cuentan con el servicio de recolección de residuos sólidos, en el sector rural es muy baja solo del 1.22%.%, en la zona rural dispersa, por las dificultades para recolectar los desechos, se encuentra según Sisbén, que las personas entierran sus desechos, las queman, para dar solución a este tema.

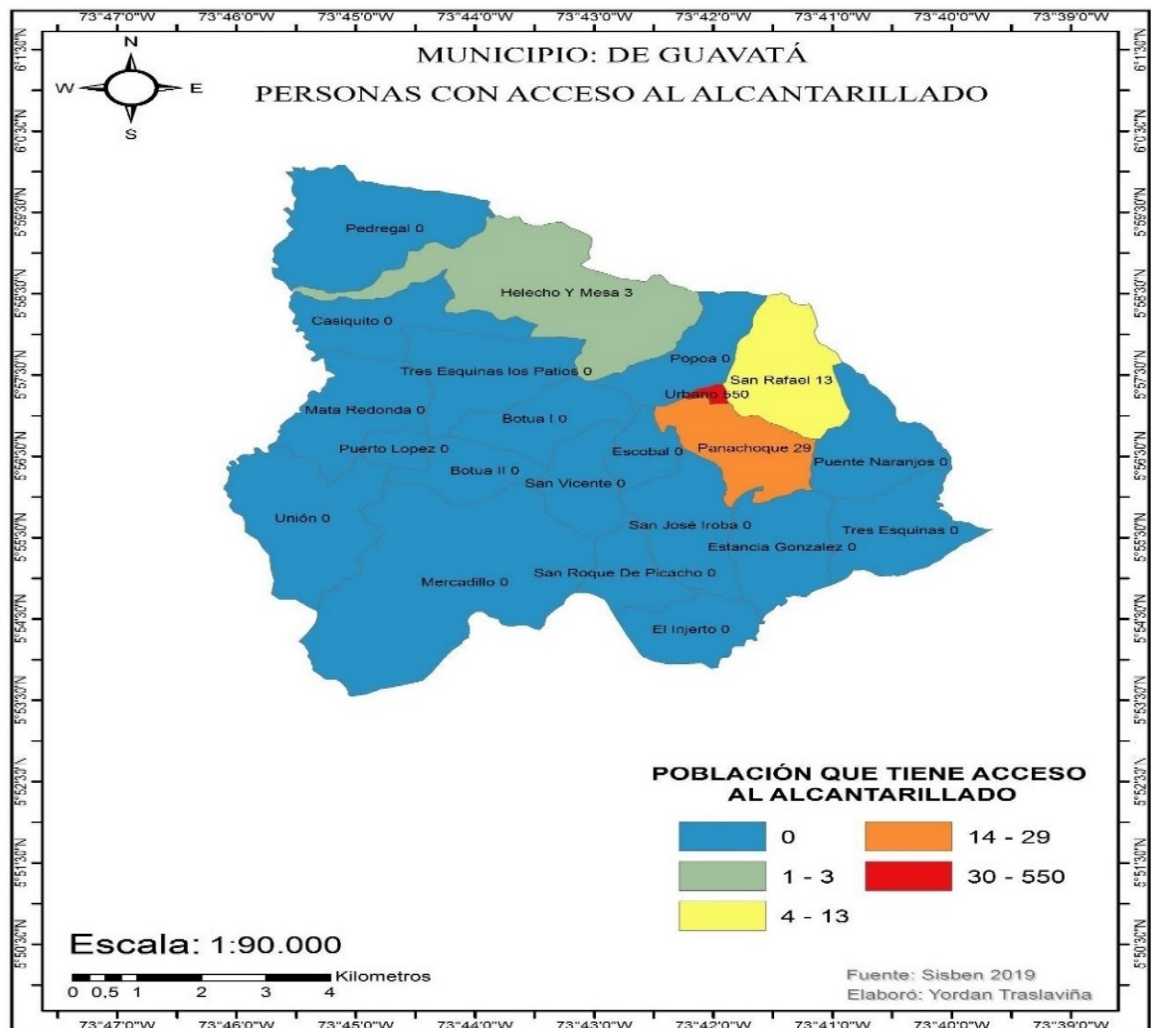
Como se relacionó anteriormente, el municipio genera un promedio de 14 toneladas mes de residuos sólidos.

10.8.6 Alcantarillado y Saneamiento Básico. La cobertura en alcantarillado en la zona urbana es del 93.35%, en el sector rural no cuenta con este servicio. Se dispone como infraestructura de saneamiento básicos pozos sépticos.

El siguiente mapa veredal, (Figura 34) reporta las personas registradas en el Sisbén que tiene el servicio de alcantarillado, definido aquel que la conexión de los inodoros es a las redes de alcantarillado públicas y corresponde a las habitantes del caso urbano y algunas veredas aledañas.

Pero así mismo este mapa muestra la alta cobertura de personas en el casco urbano, y el contraste del servicio de alcantarillado en el rural disperso, se encuentra junto a esto que se disponen de pozos sépticos y letrinas. Para la zona rural.

Figura 34. Acceso al alcantarillado



Fuente: Equipo Consultor. (Tomado de Sisben 2019)

10.9 PLAN PLURIANUAL DE INVERSIONES

Cuadro 41. Plan de Inversiones

VIVIENDA												
Programa Presupuestal	Nombre indicador de producto	Meta del cuatrienio	Valor unitario	Costo	AÑO	SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES (SGP)	RECURSOS PROPIOS (RP)	COFINANCIACIÓN	SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	CREDITO	OTROS	TOTAL
Estudios de pre inversión e inversión	Estudios o diseños realizados	1	24.000.000	\$ 24.000.000	2.020							\$ -
					2.021	\$ 8.000.000					\$ 8.000.000	
					2.022	\$ 8.000.000					\$ 8.000.000	
					2.023	\$ 8.000.000					\$ 8.000.000	
					Total	\$ 24.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 24.000.000
Servicio de apoyo financiero para mejoramiento de vivienda	Hogares beneficiados con mejoramiento de una vivienda	25	12.000.000	\$ 300.000.000	2.020	\$ 170.000.000						\$ 170.000.000
					2.021	\$ 43.333.333					\$ 43.333.333	
					2.022	\$ 43.333.333					\$ 43.333.333	
					2.023	\$ 43.333.333					\$ 43.333.333	
					Total	\$ 300.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 300.000.000

Proyectos de vivienda	Proyectos de vivienda nueva formulados	1	25.000.000	\$ 25.000.000	2.020							\$ -
					2.021	\$ 5.416.667	\$ 2.083.333	\$ -	\$ -	\$ 833.333	\$ 8.333.333	
					2.022	\$ 5.416.667	\$ 2.083.333	\$ -	\$ -	\$ 833.333	\$ 8.333.333	
					2.023	\$ 5.416.667	\$ 2.083.333	\$ -	\$ -	\$ 833.333	\$ 8.333.333	
					Total	\$ 16.250.000	\$ 6.250.000	\$ -	\$ -	\$ 2.500.000	\$ 25.000.000	
Servicio de apoyo para la construcción de viviendas	Hogares beneficiados con vivienda nueva	5	20.000.000	\$ 100.000.000	2.020							\$ -
					2.021	\$ 33.333.333					\$ 33.333.333	
					2.022	\$ 33.333.333					\$ 33.333.333	
					2.023	\$ 33.333.333					\$ 33.333.333	
					Total	\$ 100.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 100.000.000

SERVICIOS PUBLICOS												
Programa Presupuestal	Nombre indicador de producto	Meta del cuatrienio	Valor unitario	Costo	AÑO	SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES (SGP)	RECURSOS PROPIOS (RP)	COFINANCIACIÓN	SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	CREDITO	OTROS	TOTAL
Servicio de Electrificación	Numero proyectos de ampliación de la red electrica formulado.	1	24.400.000	\$ 24.400.000	2.020	\$ 1.000.000						\$ 1.000.000
					2.021	\$ 6.240.000		\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.560.000	\$ 7.800.000
					2.022	\$ 6.240.000		\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.560.000	\$ 7.800.000
					2.023	\$ 6.240.000		\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.560.000	\$ 7.800.000
					Total	\$ 19.720.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.680.000	\$ 24.400.000
Servicio de gasificación	Numero de Proyectos formulados para ampliación de red principal de gas natural y conexiones finales	1	24.400.000	\$ 24.400.000	2.020	\$ 1.000.000						\$ 1.000.000
					2.021	\$ 6.240.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.560.000	\$ 7.800.000
					2.022	\$ 6.240.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.560.000	\$ 7.800.000
					2.023	\$ 6.240.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.560.000	\$ 7.800.000
					Total	\$ 19.720.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.680.000	\$ 24.400.000
Servicio Alumbrado Publico	Ampliación nuevas redes y mantenimiento Alumbrado Público	4	25.000.000	\$ 100.000.000	2.020	\$ 25.000.000						\$ 25.000.000
					2.021	\$ 25.000.000						\$ 25.000.000
					2.022	\$ 25.000.000						\$ 25.000.000
					2.023	\$ 25.000.000						\$ 25.000.000
					Total	\$ 100.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 100.000.000
alternativas	formulados de energias alternativas	1	4.000.000	\$ 4.000.000	2.022	\$ -						\$ -
					2.023	\$ -						\$ -
					Total	\$ 3.200.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 800.000	\$ 4.000.000

AGROPECUARIO												
Programa Presupuestal	Nombre indicador de producto	Meta del cuatrienio	Valor unitario	Costo	AÑO	SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES (SGP)	RECURSOS PROPIOS (RP)	COFINANCIACIÓN	SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	CREDITO	OTROS	TOTAL
Servicio de acompañamiento productivo y empresarial	Familias Apoyadas huertas caseras	100	500.000	\$ 50.000.000	2.020	\$ 25.000.000						\$ 25.000.000
					2.021	\$ 25.000.000					\$ 25.000.000	
					2.022						\$ -	
					2.023						\$ -	
					Total	\$ 50.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 50.000.000
Servicio de apoyo en la formulación y estructuración de proyectos	Proyectos estructurados	2	10.000.000	\$ 20.000.000	2.020							\$ -
					2.021					\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	
					2.022					\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	
					2.023						\$ -	
					Total	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000
Servicio de apoyo a la comercialización	Productores apoyados para la participación en ruedas de negocios	6	1.000.000	\$ 6.000.000	2.020							\$ -
					2.021					\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	
					2.022					\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	
					2.023					\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	
					Total	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000
Producción de semilla Incentivo y apoyo de insumos agropecuarios en productores del campo.	Numero Centro de producción de material vegetal de insumos agropecuarios en funcionamiento, Vivero y adquisición de semilla	1	90.000.000	\$ 90.000.000	2.020	\$ 33.000.000					\$ 17.000.000	\$ 50.000.000
					2.021	\$ 40.000.000					\$ 40.000.000	
					2.022						\$ -	
					2.023						\$ -	
					Total	\$ 73.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 17.000.000	\$ 90.000.000

Suministro y mejoramientos agropecuarios	Numero de proyectos de Mejoramiento praderas implementados corrales, y nutrición animal	4	1.250.000	\$ 5.000.000	2.020		\$ 1.250.000					\$ 1.250.000
					2.021		\$ 1.250.000				\$ 1.250.000	
					2.022		\$ 1.250.000				\$ 1.250.000	
					2.023		\$ 1.250.000				\$ 1.250.000	
					Total	\$ -	\$ 5.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.000.000
Servicio de asistencia técnica agropecuaria	Productores apoyados	200	1.985.000	\$ 397.000.000	2.020	\$ 40.000.000						\$ 40.000.000
					2.021	\$ 119.000.000					\$ 119.000.000	
					2.022	\$ 119.000.000					\$ 119.000.000	
					2.023	\$ 119.000.000					\$ 119.000.000	
					Total	\$ 397.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 397.000.000
Suministrar insumos a la siembra y manejo los cultivos de maíz, café, bijao, lulo, plátano, yuca, frutales, con acompañamiento técnico. y estudio de suelos	Numero de productores agropecuarios apoyados con insumos	500	300.000	\$ 150.000.000	2.020	\$ 26.250.000					\$ 11.250.000	\$ 37.500.000
					2.021	\$ 26.250.000					\$ 11.250.000	\$ 37.500.000
					2.022	\$ 26.250.000					\$ 11.250.000	\$ 37.500.000
					2.023	\$ 26.250.000					\$ 11.250.000	\$ 37.500.000
					Total	\$ 105.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 45.000.000	\$ 150.000.000
Estudios de selos	Numero de productores apoyados con analisis suelos	400	120.000	\$ 48.000.000	2.020							\$ -
					2.021	\$ 24.000.000					\$ 24.000.000	
					2.022	\$ 24.000.000					\$ 24.000.000	
					2.023						\$ -	
					Total	\$ 48.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 48.000.000
estudio de suelos					Total	\$ 754.400.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 754.400.000

Suministrar insumos al mejoramiento genético con acompañamiento técnico	Numero productores ganaderos apoyados con insumos para mejoramiento genético	500	100.000	\$ 50.000.000	2.020								\$ -
					2.021	\$ 11.666.667					\$ 5.000.000	\$ 16.666.667	
					2.022	\$ 11.666.667					\$ 5.000.000	\$ 16.666.667	
					2.023	\$ 11.666.667					\$ 5.000.000	\$ 16.666.667	
					Total	\$ 35.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 15.000.000	\$ 50.000.000	
Fortalecer la producción de especies menores	Numero productores ganaderos apoyados con especies menores	100	300.000	\$ 30.000.000	2.020								\$ -
					2.021	\$ 7.000.000					\$ 3.000.000	\$ 10.000.000	
					2.022	\$ 7.000.000					\$ 3.000.000	\$ 10.000.000	
					2.023	\$ 7.000.000					\$ 3.000.000	\$ 10.000.000	
					Total	\$ 21.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 9.000.000	\$ 30.000.000	
Adquisición, mantenimiento y reparación de la maquinaria y equipo, para apoyo del sector agropecuario.	Número de basculas para comercialización ganadera adquiridas e instaladas	1	15.000.000	\$ 15.000.000	2.020		\$ 15.000.000						\$ 15.000.000
					2.021							\$ -	
					2.022							\$ -	
					2.023							\$ -	
					Total	\$ -	\$ 15.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 15.000.000	

SALUD

Programa Presupuestal	Nombre indicador de producto	Meta del cuatrienio	Valor unitario	Costo	AÑO	SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES (SGP)	RECURSOS PROPIOS (RP)	COFINANCIACIÓN	SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	CREDITO	OTROS	TOTAL
Hospitales de primer nivel de atención dotados	Formulación proyecto para equipo biomedico, Hospitales de primer nivel de atención dotados	1	20.000.000	\$ 20.000.000	2.020							\$ -
					2.021	\$ 2.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.666.667	\$ 6.666.667
					2.022	\$ 2.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.666.667	\$ 6.666.667
					2.023	\$ 2.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.666.667	\$ 6.666.667
					Total	\$ 6.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 14.000.000	\$ 20.000.000
Prestación de servicios de salud	Proyecto de estudio, Adquisición Unidad Móvil Médica	1	24.000.000	\$ 24.000.000	2.020							\$ -
					2.021	\$ 2.400.000				\$ 5.600.000	\$ 8.000.000	
					2.022	\$ 2.400.000				\$ 5.600.000	\$ 8.000.000	
					2.023	\$ 2.400.000				\$ 5.600.000	\$ 8.000.000	
					Total	\$ 7.200.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 16.800.000	\$ 24.000.000
Servicio de promoción en temas de hábitat saludable	Campañas de promoción en temas de hábitat saludable implementadas	4	1.100.000	\$ 18.568.535	2.020	\$ 4.642.134						\$ 4.642.134
					2.021	\$ 4.642.134					\$ 4.642.134	
					2.022	\$ 4.642.134					\$ 4.642.134	
					2.023	\$ 4.642.134					\$ 4.642.134	
					Total	\$ 18.568.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 18.568.535

Servicio de gestión del riesgo para temas de consumo y aprovechamiento biológico de los alimentos, calidad e inocuidad de los alimentos	Campañas de gestión del riesgo para temas de consumo y aprovechamiento biológico de los alimentos, calidad e inocuidad de los alimentos implementadas	12	1.200.000	\$ 18.968.535	2.020	\$ 4.742.134						\$ 4.742.134
					2.021	\$ 4.742.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.742.134	
					2.022	\$ 4.742.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.742.134	
					2.023	\$ 4.742.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.742.134	
					Total	\$ 18.968.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 18.968.535	
Servicio de promoción de vida saludable y condiciones no transmisibles	Estrategias de promoción de vida saludable y condiciones no transmisibles implementadas	16	4.200.000	\$ 30.968.535	2.020	\$ 7.742.134						\$ 7.742.134
					2.021	\$ 7.742.134					\$ 7.742.134	
					2.022	\$ 7.742.134					\$ 7.742.134	
					2.023	\$ 7.742.134					\$ 7.742.134	
					Total	\$ 30.968.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 30.968.535	
Servicio de promoción en temas de salud mental y convivencia	Campañas de promoción en temas de salud mental y convivencia implementadas	10	500.000	\$ 16.168.535	2.020	\$ 4.042.134						\$ 4.042.134
					2.021	\$ 4.042.134					\$ 4.042.134	
					2.022	\$ 4.042.134					\$ 4.042.134	
					2.023	\$ 4.042.134					\$ 4.042.134	
					Total	\$ 16.168.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 16.168.535	

Servicio de promoción de los derechos sexuales y reproductivos y la equidad de género	Campañas de promoción de los derechos sexuales y reproductivos y la equidad de género implementadas	12	800.000	\$ 17.368.535	2.020	\$ 4.342.134						\$ 4.342.134
					2.021	\$ 4.342.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.342.134	
					2.022	\$ 4.342.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.342.134	
					2.023	\$ 4.342.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.342.134	
					Total	\$ 17.368.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 17.368.535	
Servicio de gestión del riesgo para enfermedades emergentes, reemergentes y desatendidas	Campañas de gestión del riesgo para enfermedades emergentes, reemergentes y desatendidas implementadas	35	3.000.000	\$ 26.168.535	2.020	\$ 6.542.134						\$ 6.542.134
					2.021	\$ 6.542.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 6.542.134	
					2.022	\$ 6.542.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 6.542.134	
					2.023	\$ 6.542.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 6.542.134	
					Total	\$ 26.168.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 26.168.535	
Servicio de gestión del riesgo para enfermedades inmunoprevenibles	Campañas de gestión del riesgo para enfermedades inmunoprevenibles implementadas	8	600.000	\$ 16.568.535	2.020	\$ 4.142.134						\$ 4.142.134
					2.021	\$ 4.142.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.142.134	
					2.022	\$ 4.142.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.142.134	
					2.023	\$ 4.142.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.142.134	
					Total	\$ 16.568.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 16.568.535	

Servicio de gestión del riesgo para abordar situaciones prevalentes de origen laboral	Campañas de gestión del riesgo para abordar situaciones prevalentes de origen laboral implementadas	4	300.000	\$ 15.368.535	2.020	\$ 3.842.134							\$ 3.842.134
					2.021	\$ 3.842.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.842.134	
					2.022	\$ 3.842.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.842.134	
					2.023	\$ 3.842.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.842.134	
					Total	\$ 15.368.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 15.368.535	
Servicio de asistencia técnica comunitaria	Población discapacitada vulnerable con apoyo técnico comunitario	8	1.500.000	\$ 20.168.535	2.020	\$ 5.042.134							\$ 5.042.134
					2.021	\$ 5.042.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.042.134	
					2.022	\$ 5.042.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.042.134	
					2.023	\$ 5.042.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.042.134	
					Total	\$ 20.168.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 20.168.535	
Servicio de gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Preguntas Quejas Reclamos y Denuncias Gestionadas	16	2.400.000	\$ 22.968.535	2.020	\$ 5.742.134							\$ 5.742.134
					2.021	\$ 5.742.134						\$ 5.742.134	
					2.022	\$ 5.742.134						\$ 5.742.134	
					2.023	\$ 5.742.134						\$ 5.742.134	
					Total	\$ 22.968.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 22.968.535	
Servicio de divulgación y comunicación de estrategias de salud y promoción social	Campañas de promoción y prevención producidas	8	3.200.000	\$ 28.968.535	2.020	\$ 7.242.134							\$ 7.242.134
					2.021	\$ 7.242.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 7.242.134	
					2.022	\$ 7.242.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 7.242.134	
					2.023	\$ 7.242.134	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 7.242.134	
					Total	\$ 28.968.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 28.968.535	

Producto	Indicador de producto	Meta del cuatrienio	Valor unitario	Costo	AÑO	SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES (SGP)	RECURSOS PROPIOS (RP)	COFINANCIACIÓN	SISTEMA GENERAL DE REGALIAS	CREDITO	OTROS	TOTAL
Placa huella construida	Vía terciaria mejorada	1.000	1.000.000	\$ 1.000.000.000	2.020	\$ 170.000.000		\$ -	\$ 200.000.000			\$ 370.000.000
					2.021			\$ 630.000.000			\$ 630.000.000	
					2.022							
					2.023							
					Total	\$ 170.000.000	\$ -	\$ 630.000.000	\$ 200.000.000	\$ -	\$ -	\$ 1.000.000.000
Puentes peatonales construidos	Puentes peatonales construidos	4	15.000.000	\$ 60.000.000	2.020	\$ 30.000.000						\$ 30.000.000
					2.021	\$ 30.000.000					\$ 30.000.000	
					2.022							
					2.023							
					Total	\$ 60.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 60.000.000
Infraestructura red vial regional	Construcción y o mantenimiento de vías urbanas	80	1.187.500	\$ 95.000.000	2.020	\$ 95.000.000						\$ 95.000.000
					2.021							
					2.022							
					2.023							
					Total	\$ 95.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 95.000.000
Puente de la red vial terciaria rehabilitado	Reparación puentes Construcción y o mantenimiento de obras de arte mayores	1	220.000.000	\$ 220.000.000	2.020	\$ 20.000.000			\$ 200.000.000			\$ 220.000.000
					2.021				\$ -	\$ -	\$ -	
					2.022				\$ -	\$ -	\$ -	
					2.023				\$ -	\$ -	\$ -	
					Total	\$ 20.000.000	\$ -	\$ -	\$ 200.000.000	\$ -	\$ -	\$ 220.000.000
Sitio crítico de la red terciaria estabilizado	Sitio crítico de la red terciaria estabilizado mediante obra de arte menor	6	12.000.000	\$ 72.000.000	2.020	\$ 20.000.000						\$ 20.000.000
					2.021						\$ 17.333.333	\$ 17.333.333
					2.022						\$ 17.333.333	\$ 17.333.333
					2.023						\$ 17.333.333	\$ 17.333.333
					Total	\$ 20.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 52.000.000	\$ 72.000.000
Vía terciaria con mantenimiento periódico o rutinario	Vía terciaria mejorada	15	7.000.000	\$ 105.000.000	2.020	\$ 105.000.000						\$ 105.000.000
					2.021							
					2.022							
					2.023							
					Total	\$ 105.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 105.000.000

TRANSPORTE Y VIAS											
Estudios de preinversión para la red vial regional	Estudios de preinversión realizados	1	180.000.000	\$ 180.000.000	2.020	\$ 4.000.000				\$ 176.000.000	\$ 180.000.000
					2.021						\$ -
					2.022						\$ -
					2.023						\$ -
					Total	\$ 4.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 176.000.000
Vías aperturadas	Numero de kilometros de via aperturadas en zona rural	3	8.333.333	\$ 25.000.000	2.020						\$ -
					2.021					\$ 25.000.000	\$ 25.000.000
					2.022						\$ -
					2.023						\$ -
					Total	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 25.000.000
Seguridad vial	Numero de planes de seguridad vial implementado en el municipio.	1	25.000.000	\$ 25.000.000	2.020						\$ -
					2.021					\$ 25.000.000	\$ 25.000.000
					2.022						\$ -
					2.023						\$ -
					Total	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 25.000.000
Maquinaria para el mejoramiento vial	Numero de maquinas para el sector vial adquiridas	1	500.000.000	\$ 500.000.000	2.020						\$ -
					2.021				\$ 500.000.000	\$ 500.000.000	
					2.022						\$ -
					2.023						\$ -
					Total	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 500.000.000	\$ -
Mantenimiento, reparación, alquiler, Adquisición, y operación de maquinaria y equipo para el mantenimiento de la malla vial regional	Numero de maquinaria, reparada, alquilada, adquirida mantenidas y en operación	3	100.000.000	\$ 300.000.000	2.020		\$ 67.000.000				\$ 67.000.000
					2.021	\$ 77.666.667					\$ 77.666.667
					2.022	\$ 77.666.667					\$ 77.666.667
					2.023	\$ 77.666.667					\$ 77.666.667
					Total	\$ 233.000.000	\$ 67.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Fuente: Equipo Desarrollador

CONCLUSIONES

- El diagnóstico inicial de la alcaldía de Guavatá – Santander se realizó conforme a la norma de gestión pública NTC-GP 1000;2009 en la cual se pudo determinar el nivel de cumplimiento del sistema de gestión de calidad donde nos muestra que funciona a un porcentaje de rendimiento de 55,584% lo que corresponde a un estado inadecuado dado que como mínimo debe estar en 90% para que el sistema funcione correctamente.
- La estrategia para la implementación del sistema de gestión de calidad se ajustó a los requerimientos tanto de la norma como de las necesidades de los ciudadanos haciendo de este un resumen de las actividades para el desarrollo del proyecto.
- En el manual de calidad para la alcaldía de Guavatá - Santander se establecieron las políticas y objetivos de calidad, los indicadores de gestión, procesos y subprocesos, el diseño de control de documentos, control seguimiento y mejora, de acuerdo con lo establecido en la norma NTC-GP 1000;2009.
- El Plan de Desarrollo es vital para el progreso administrativo y competitivo de un municipio, es acá en donde se diagnostica el estado actual de las necesidades de la comunidad y se plantean soluciones que busquen la satisfacción de cada ciudadano, y más en municipios que requieren una óptima gestión de los recursos públicos. De esta manera el plan de desarrollo es una ruta de vuelo orientado a cumplir los objetivos del plan de gobierno, basándose en las necesidades de la comunidad.

RECOMENDACIONES

- En alcaldía del municipio de Guavatá – Santander, es necesario que se adelante el plan de implementación dado que no cumple con los requisitos por la norma de calidad NTC-GP 1000;2009 ocasionando múltiples fallas en los procesos y servicios.
- Es necesario que la alcaldía de Guavatá – Santander profundice en la revisión del numeral 6 (Gestión de recursos humanos), la cual aunque obtuvo un porcentaje de rendimiento del 63% lo que corresponde a una valoración aceptable, cabe recalcar que se encuentran muchas falencias con puntuaciones inadecuadas que no cumplen con los requerimientos de la norma para lo que se debe incluir factores como la satisfacción de los ciudadanos en cuanto al servicio por parte de los funcionarios de la entidad.
- Realizar capacitaciones a todos los trabajadores de la alcaldía del municipio de Guavatá – Santander, acerca de la importancia del sistema de gestión de la calidad en la entidad.
- En la norma NTC-GP 1000;2009 Numeral 7 especifica las condiciones sobre la prestación del servicio el cual a pesar de que tiene una calificación aceptable no cumple en su totalidad con lo establecido por la Norma por lo que se sugiere replantear las caracterizaciones de los servicios teniendo en cuenta la percepción de los ciudadanos.

ANEXOS

4. Anexo A. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC-GP 1000 VERSION 2009										
4.1 REQUISITOS GENERALES										
Numeral	NOMBRE, NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNÓSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO GENERAL
a.	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación).		X				La Organización no cuenta con un mapa de procesos acorde a las necesidades de la norma.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander Cuenta con algunos manuales de Procedimiento, los cuales están desactualizados, estos no responden a las necesidades de la institución	Se Cumple Insatisfactoriamente (2,88)
b.	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos.		X				No cuenta con mapa de procesos documentado, solo generar la prestación del servicio basada en directrices de cada área de manera organizada para suplir las necesidades.	Ninguna	generando inconsistencias en la realización de las actividades en cada área.	

c.	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control del proceso ya están definidos.		X				Se definen por medio del criterio de la persona a cargo.	Ninguna		
d.	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.			X			La información que da apoyo en el seguimiento de procesos, esta de manera física en un área de archivo, la cual no cuenta con los requerimientos exigidos.	Física (formatos de solicitudes)		
e.	Se realiza seguimiento y medición a los procesos.			X			Al día del diagnóstico, se realiza seguimiento interno por parte de los encargados de los procesos, mas no se documentan.	Ninguna		

f.	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos.				X		Por directriz de la Alcaldesa, se brinda autonomía en cada área para buscar las acciones que permitan mejorar el servicio prestado.	Ninguna		
g.	Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos más significativos.			X			No están planificado el mapa de riesgos, cuando surge algún factor que afecte el proceso se toman medidas al instante.	Ninguna		
h.	Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente.			X			En los procesos externos contratados se observa una deficiencia en controles realizados al servicio principalmente en formatos de consolidación de la información.	Ninguna		

i.	En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.				X		Todo contrato o convenio entre la Alcaldía y un tercero, debe completar un mínimo de disposiciones legales.	Física (Documentos de legalidad y contratos)		
----	--	--	--	--	---	--	---	--	--	--

4.2	GESTIÓN DOCUMENTAL									
4.2.1	Generalidades									
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CAG (4)	CS (5)	DIAGNÓSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	La política y los objetivos de calidad están documentados.	X					En el acta de entrega de la anterior administración no existe documento alguno acerca de política de calidad u objetivos	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander cuenta con un procedimiento de gestión documental para el concepto de archivo total, en el cual se incluye formatos, procedimientos, documentos específicos, de manera física y en ocasiones digitales, siendo uno de los factores que más genera errores en la calidad del servicio prestado en	No Se Cumple (1,4)
b.	Existe un Manual de Calidad.	X				No está documentado o no existe un manual de calidad.	Ninguna			
c.	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas,	X				Al no haber política ni objetivos de calidad, no hay trazabilidad a muchos documentos exigidos por la norma	Ninguna			

	acciones preventivas, auditorías internas de calidad).								cada una de las dependencias.
d.	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.			X			Por medio del MECI se establecen directrices de operación de los procesos.	Física (manuales y procedimientos derivados del MECI)	
e.	Se diligencian y conservan los registros exigidos por la NTC-GP 1000.	X					Al no contar con un Sistema de Gestión de calidad adecuado, no se han generado ninguna actividad de registro.	Ninguna	

4.2.2		Manual de Calidad								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CAG (4)	CS (5)	DIAGNÓSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Está documentado el Manual de la Calidad.		X				No se encuentra Registro en el acta de entrega de la administración actual acerca del manual de calidad del sistema de gestión de calidad actual.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander no cuenta con un Manual de Calidad documentado en donde se establecen los objetivos y el alcance del sistema, cuenta con actividades orientadas a cumplir un sistema de gestión de calidad, no documentado y creado en el 2014.	Se Cumple Insatisfactoriamente (2)
b.	Incluye el alcance y las exclusiones.		X				No se evidencia ninguno de estos apartados, pero se algunos procesos comentan realizar actividades similares	Ninguna		
c.	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos.		X				Los procedimientos documentales cuentan con un mal manejo y en muchos casos no se encuentran.	Ninguna		
d.	Incluye la secuencia e interacción de los procesos.		X				La interacción entre procesos están manejados por medio de cada proceso pero no hay documentos que lo evidencien.	Ninguna		

4.2.3		Control de Documentos								
NUMERAL	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CAG (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición.			X			El control documental cuenta con procedimientos con el fin de generar alguna modificación, pero no cuenta con evidencia física.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander cuenta con un listado maestro de documentos para su respectivo control en los diferentes procesos y actividades denominada de Tabla de Retención documental Versión 1.0 de Noviembre del 2014	Se Cumple Insatisfactoriamente (2,5)
b.	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reprobación de los documentos.		X			cada área se encarga de este procedimiento en su apartado de archivo, sin ninguna documentación,	Ninguna			
c.	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación		X			cada área se encarga de este procedimiento en su apartado de archivo, sin	Ninguna			

	de los cambios y la revisión vigente.						ninguna documentación,			
d.	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.			X			Existe la tabla de retención documental realizada en Nov del 2014 la cual esta desactualizada.	Física (Tabla de retención documental)		
e.	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos.	X					El área de archivo no cuenta con proceso documentado con el fin de garantizar el fácil acceso a la información, ya que al ser de manera física y sin parámetros establecidos se dificulta.	Ninguna		

f.	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución.		X				El área de archivo no cuenta con proceso documentado con el fin de garantizar el fácil acceso a la información, ya que al ser de manera física y sin parámetros establecidos se dificulta.	Ninguna		
g.	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan.			X			Se realiza una actividad por parte de la persona encargada del área, con el fin de proteger el uso de cualquier documento, pero no existe documentación alguna.	Ninguna		
h.	Se han identificado e implementado o las			X			Algunos aspectos de orden legal son utilizados por la persona	Ninguna		

	disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (Ley de archivos).					encargada del área, con el fin de fin de proteger la información. Pero no hay procedimiento documentado.			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4.2.4		Control de Registros								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.		X				En el acta de entrega de la anterior administración no se identifica alguna evidencia acerca del sistema de gestión de calidad actual	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander cuenta con formatos de registros respectivos para cada área de manera física y algunas áreas implementaron copia Digital de manera empírica. Estos registros se realizan con el fin de dejar constancia sobre los diferentes procesos y actividades realizadas por cada área.	Se Cumple Insatisfactoriamente (2,33)
b.	Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros.			X			El área de archivo cuenta con una actividad encargada del almacenamiento, protección y conservación de documentos, los cuales están en cajas y de manera física, con algunos registros pero hay mucha información de años anteriores que ha deteriorado.	Física (registros de ingreso de documentación a área de archivo)		

c.	Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros (Ley de archivos).		X				El manejo de archivos se ha hecho de manera empírica, y desorganizada sin ninguna disposición legal, solo se realiza un control de uso adecuado de la información.	Ninguna		
----	--	--	---	--	--	--	--	---------	--	--

5.		RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN								
5.1		COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.				X		En cabeza de la alcaldesa la directriz es la atención de cada solicitud que llegue a las dependencias de la organización.	Física (acta de entrega de funciones por área)	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander con la dirección a cargo de la Alcaldesa electa Angélica María Quitian Cubides, cuenta con actas en donde se evidencia la socialización del plan de desarrollo Municipal 2020-2023 a los demás funcionarios con el fin de que todos formen parte activa de este proceso.	Se Cumple Insatisfactoriamente (2)
b.	Se ha establecido la política de la calidad.	X					No se cuenta con política de calidad	Ninguna		
c.	Se han establecido los objetivos de la calidad.	X					No se han establecido objetivos de calidad	Ninguna		

5.2		ENFOQUE HACIA EL CLIENTE								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CAG (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción.		X				NO hay un formato con el fin de conocer la satisfacción del cliente, pero si la principal función de cada área es solucionar los requerimientos de los ciudadanos.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander cuenta con un modelo de atención al ciudadano, en donde la principal actividad es darle solución a los requerimientos del ciudadano en el tiempo más corto posible. Entre las actividades más presentes están,	Se Cumple Insatisfactoriamente (2.75)
b.	Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad.		X				SE ha establecido canales de comunicación para mostrar a los ciudadanos la gestión de la entidad, mas no hay una forma de determinar el alcance de dicha información.	Ninguna	Requerimientos, asistencias, preguntas, inconformidades y demás.	
c.	Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente.				X		Los mecanismos usados es la respuesta de la petición en el tiempo oportuno, mas no hay un proceso	Ninguna		

							documentado en donde el cliente da a conocer su nivel de satisfacción.			
d.	Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.			X			Por disposición gubernamental se debe dar a conocer a los organismos interesados y la comunidad en general la gestión realizada.	Digitales (videos como la gestión de los 100 días, publicado en redes sociales)		

5.3		POLÍTICA DE CALIDAD								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Es adecuada a la misión de la entidad					X	La misión de la organización se estableció buscando la satisfacción de cada ciudadano	Física (Misión propuesta en el plan de desarrollo)	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander cuenta con una política de calidad construida y basada en el plan de desarrollo municipal en donde el objetivo principal es satisfacer las necesidades de los ciudadanos.	Se Cumple Aceptablemente (3.83)
b.	Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos				X		El plan de desarrollo municipal fue diseñado con el fin de buscar cumplir con los objetivos planteados en todos los sectores.	Física (documento final Plan de desarrollo "por una Guavatá productiva y sostenible 2020 - 2023"		

c.	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad.				X	Cada área cuenta con la directriz de satisfacer las necesidades de cada usuario o ciudadano, para ello cada encargado establece sus actividades para buscar la eficacia y la eficiencia frente al sistema de gestión de calidad actual.	Física (acta de entrega del cargo)		
d.	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.		X			No se encuentra alguna directriz con el fin de revisar los objetivos de calidad de la organización	Ninguna		
e.	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas				X	La entidad al buscar satisfacer las necesidades de los usuarios por lo cual las políticas internas son de conocimiento tanto de los funcionarios internos como	Ninguna		

	dentro de la entidad.						personas externas.			
f.	Se revisa para su adecuación continua.				X		Toda actividad de la alcaldía estar orientada a mejorar si así lo requiere.	Ninguna		
5.4	PLANIFICACIÓN									

5.4.1		Objetivos de Calidad								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización.		X				Hay actividades encaminadas a mejorar la calidad mas no objetivos establecidos	Ninguna	La alta dirección de la Alcaldía Municipal de Guavatá Santander, No cuenta con Objetivos ni Política de Calidad documentada, todo lo realizado dentro de la prestación de los servicios se orientan a satisfacer los requerimientos de los Ciudadanos.	Se Cumple Insatisfactoriamente (2)
b.	Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio.		X				Al no contar con objetivos de calidad no se puede determinar el cumplimiento del ítem, pero las actividades en cada área están encaminadas a cumplir dichos requisitos	Ninguna		

c.	Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad.		X				Los objetivos de la prestación de los servicios, brindan satisfacer las necesidades de los clientes, mas no están determinados como objetivos de calidad y su política.	Ninguna		
d.	En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.		X				Al no contar con objetivos de calidad establecidos, no se puede evidenciar el marco legal establecido, pero cada actividad realizada cuenta con sus normatividad.	Ninguna		
e.	En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales de la entidad.		X				Al no contar con objetivos de calidad establecidos, no se puede evidenciar los requerimientos del ítem.	Ninguna		

5.4.2		Planificación del sistema de gestión de la calidad								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CAG (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la Norma NTC GP 1000:2009.	X					Al no encontrarse evidencia del sistema de calidad anterior, no se halla cumplimiento del numeral 4.1 de la norma.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander al no contar con un sistema de Gestión de Calidad idóneo en cabeza de la alcaldesa, asumirá el compromiso del desarrollo e implementación del SGC basado en la Norma técnica Colombiana GP 1000 y velará	No Se Cumple (1,66)
b.	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad.		X				Al no contar con objetivos de calidad, se determina que la planificación se realiza de manera empírica, la cual solo busca satisfacer los	Ninguna	constantemente por el seguimiento y cumplimiento de <u>la misma</u> ya que es uno de los objetivos de su administración.	

							requerimientos de los clientes sin tener trazabilidad.		
c.	Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.		X				Al no tener establecidos y estipulados los criterios de calidad como Política y Objetivos, no hay relación entre el sistema de gestión de calidad y su integridad.	Ninguna	

5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN									
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad									
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNÓSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.					X	Cada área tiene definidas y claras las actividades y las responsabilidades.	Física (formato de entrega de cargo)	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander cuenta con una estructura administrativa y operativa designada en cabeza de la alcaldesa y su equipo de secretarios, los cuales tienen a su cargo las demás dependencias.	Se Cumple Plenamente (5)
b.	Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.					X	Por parte de la alcaldesa, se comunica cada una de las responsabilidades del cargo a ejercer.	Física (formato de entrega de cargo)		
5.5.2	Representante de la Dirección									
a.	Esta designado formalmente ante la organización.					X	La cabeza de la Alcaldía municipal fue nombrada el 1ero de enero del 2020 la cual fue elegida por votación popular.	Física (acta de nombramiento de alcalde)	La alcaldía Municipal de Guavatá Santander cuenta con un grupo de profesionales	Se Cumple en Alto Grado (4,44)

								municipal)	idóneos, quienes realizan sus funciones con el fin de prestar el mejor servicio a los ciudadanos y mantienen informada a la alcaldesa mediante cada una de las dependencias que conforman las 4 secretarías.
b.	Es un miembro de la Dirección.				X		Es la primera autoridad del municipio.	Ninguna	
c.	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.				X		Por ordenanza, cuenta con todas las facultades legales para tomar cualquier decisión que se requiera.	Ninguna	
d.	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para				X		Por ordenanza, cuenta con todas las facultades legales para tomar cualquier decisión que se requiera.	Ninguna	

	informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.									
e.	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.					X	Cada secretaria, cuenta con la autoridad necesaria para tomar las mejores decisiones en la prestación de sus servicios	Ninguna		
5.5.3	Comunicación Interna									
a.	Se han establecido mecanismos			X			La comunicación está dada por parte del área de	Física (Formato	Las áreas de trabajo de la alcaldía	Se Cumple Aceptable

	de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.					archivo, la cual debe recibir una solicitud de requerimiento, por parte de la dependencia que requiere información de otra.	solicitud de información)	Municipal de Guavatá Santander cuentan con formatos creados y orientados a compartir la información oportuna de un área a otra, pero no se garantiza la eficacia ya que es de manera física, por medio del área de archivo.	mente (3)
--	---	--	--	--	--	---	---------------------------	---	-----------

5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN									
5.6.1	Generalidades									
NUMERAL	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CAG (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad.			X			Se establecen actividades con el fin de revisar la calidad en la prestación de los servicios.	Ninguna	En la alcaldía Municipal de Guavatá Santander se realizan actividades con el fin de revisar todos los requerimientos establecidos al prestar los servicios a los ciudadanos, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).	Se Cumple Insatisfactoriamente (2,4)
b.	La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.			X			La revisión cumple con su finalidad, pero no se genera formato de registro	Ninguna		

c.	Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora			X			En estas actividades se busca implementar las acciones correspondientes a mejorar la prestación del servicio.	Ninguna		
d.	Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad		X				En las actividades de revisión no se encuentran relaciones de cambios a realizar al sistema de gestión de calidad	Ninguna		
e.	Se mantiene registros de las revisiones por la dirección.	X					No se encuentran registros de revisiones hechas por la dirección	Ninguna		

5.6.2	Información Para la Revisión									
a.	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías.	X					No hay plan de auditorías internas	Ninguna	En la Alcaldía de Guavatá Santander no cuenta con un cronograma para la realización de las auditorías internas y seguimientos ya que en el Informe de empalme y el área de archivo no hay nada relacionado al SGC actual.	Se Cumple Insatisfactoriamente (2.5)
b.	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes.			X		la retroalimentación de clientes se analiza en parte gracias a las revisiones y por otros medios como redes sociales y buzón de sugerencias.	Ninguna			
c.	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.				X	En cada revisión a los procesos, se realiza evaluación a las conformidades en la prestación de los servicios.	Ninguna			
d.	Se considera en la revisión el		X			No se cuenta con formato de acciones	Ninguna			

	estado de las acciones correctivas y preventivas.						correctivas y preventivas			
e.	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores.	X					En el acta de empalme de la administración no se evidencian revisiones.	Ninguna		
f.	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad.	X					Al no haber revisiones este numeral no se cumple.	Ninguna		
g.	Se consideran las recomendaciones para la mejora.					X	Toda recomendación que genere mejora se debe tomar de la mejor manera.	Ninguna		
h.	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad.		X				No se encuentran formatos en donde se contemplen los riesgos derivados de la prestación del servicio.	Ninguna		

5.6.3		Resultado de la Revisión								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.			X			Las revisiones general resultado internos que brindan mejora en la prestación de los servicios, pero no se cuenta con formatos.	Ninguna	En el acta de entrega de la administración anterior no se evidencian resultados de acciones realizadas frente a la revisión de los procesos y actividades frente al SGC, Pero la administración	Se cumple adecuadamente (3)
b.	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente.			X			las revisiones generan alertas que permiten generar decisiones con el fin de realizar mejora del sistema	Ninguna	actual ha revisado la estructura de sus procesos y pretende implementar un SGC basado en la NTC GP: 1000.	

6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS									
6.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS									
a.	Se han establecido estrategias para dar cumplimiento a la función de la entidad, asegurando los recursos necesarios para el logro de los objetivos institucionales.			X			La función de la entidad está establecida, con los recursos necesarios para brindar la solución a las necesidades de los ciudadanos, buscando cumplir los logros establecidos.	Ninguna	La alcaldía Municipal de Guavatá Santander cuenta con un plan plurianual de inversiones planteado en el Plan de desarrollo Municipal, en donde se dispone y gestiona los recursos para el desarrollo del sistema de gestión de calidad	Se Cumple Aceptablemente (3,5)
b.	La entidad ha asegurado la disponibilidad de recursos (financieros, humanos y operacionales) para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y para cumplir los requisitos de sus clientes/ciudadanos.				X		El sistema de gestión de calidad es una necesidad para el funcionamiento adecuado de la alcaldía por lo cual en el plan plurianual de inversiones, se planean inversiones para esta necesidad.	Física (plan plurianual de inversión, plan de desarrollo)	posiblemente para el año 3 de Gestión.	

6.2		TALENTO HUMANO								
6.2.1		Generalidades								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia.				X		Las competencias de cada miembro del equipo de gobierno están debidamente estipuladas para el cargo a desempeñar.	Física (Requerimientos de cargos y hojas de vida)	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander realiza un adecuado análisis del perfil que debe cumplir cada trabajador según las competencias que requiere cada cargo, cada Secretaria cuenta con una persona encargada de contratación, pero siempre los contratos deben ser validados por el área Jurídica.	Se Cumple en Alto Grado (4)

6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación									
a.	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio.		X				No se establece un documento en donde se evidencie las competencias requeridas para los funcionarios.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander, cuenta con un sistema de contratación de funcionarios o servicios, con el fin de solventar los requerimientos de cada cargo, basándose en experiencia, nivel educativo, entre otros factores, con el fin de obtener calidad en cada proceso y servicio a los ciudadanos.	No Se Cumple (2,2)
b.	Se proporciona la formación o se toman acciones		X				No se ha establecido procesos de formación	Ninguna	No cuenta con registros de capacitaciones o actividades relacionadas con educación	

	para satisfacer esas necesidades.								laboral, solo se cuenta con un espacio en archivo en donde se contienen las hojas de vida.
c.	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.		X				Se realiza una evaluación por parte del encargado del área frente al sistema de gestión de calidad, pero no se encuentra evidencia alguna.	Ninguna	
d.	Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas,		X				Al no estar establecidos los objetivos de calidad, las actividades que se realizan son de manera individual y no se cuenta registro.	Ninguna	

	de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.									
e.	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.			X			Estos registros, se datan de manera física y solo se cuenta con la hoja de vida de cada funcionario.	Física (Hoja de vida)		

6.3		INFRAESTRUCTURA								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.			X			La infraestructura actual, es medianamente necesaria para lograr la prestación de los servicios	Ninguna		Se Cumple Aceptablemente (3,3)
b.	Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren			X			Si se encuentran con locaciones y equipos que facilitan la prestación de los servicios de manera aceptable.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander actualmente cuenta con una infraestructura en condiciones óptimas pero no perfectas, para la prestación adecuada de los servicios prestados a la ciudadanía.	

	para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.								
c.	Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.				X		Se realiza mantenimientos tanto preventivos como correctivos tanto en locaciones y equipos.	Física (formato de mantenimiento)	

6.4		AMBIENTE DE TRABAJO								
a.	Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.			X			Se observan dichas condiciones, pero no se ha realizado un estudio que las identifique.	Ninguna	Los Funcionarios de la alcaldía Municipal de Guavatá Santander cuentan con un ambiente de trabajo agradable y propicio para que se puedan desempeñar con comodidad y así ofrecer un buen servicio a los ciudadanos.	Se Cumple Aceptablemente (3,5)
b.	Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.				X		El ambiente de trabajo es fundamental para el funcionamiento idóneo de la organización, por lo cual es de vital importancia para la organización.	Ninguna		

7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO									
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO									
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CAG (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales).		X				No se encuentra planeación o modelo de procesos y procedimientos evidenciado.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá en busca de establecer un servicio de calidad a los ciudadanos. Realiza actividades orientadas en la planeación y medición de cada proceso, acorde a las necesidades gubernamentales y de los ciudadanos	Cumple Aceptablemente (2,4)
b.	Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo con lo planificado.		X				Al no contar con mapa de procesos no se evidencia.	Ninguna		

c.	La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1).		X				No se evidencia en el acta de entrega de la anterior administración información del sistema de gestión de calidad actual	Ninguna		
d.	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio.		X				No se ha evidenciado objetivos de calidad, solo se sabe que cada actividad está orientada a suplir las necesidades de los ciudadanos con calidad.	Ninguna		
e.	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos			X			Se observa la necesidad de un programa de gestión de archivo, el cual no se está implementando generando mal manejo en los procesos documentales.	Ninguna		

	para el producto y/o servicio.									
f.	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.			X			Cada área o dependencia determina las actividades encaminadas o hacer el seguimiento y mejora en el servicio prestado.	Ninguna		
g.	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos.			X			No se encuentran registros documentados de este tipo, pero se realizan actividades para evidenciar la integralidad entre los procesos y los servicios prestados.	Ninguna		

7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE									
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio									
a.	La entidad ha determinado los requisitos del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo.			X			Por medio del MECI se han determinado los requisitos mínimos de los productos y servicios prestados en la entidad, pero no hay área o manual que lo evidencie.	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá Santander en su estructura plantea estrategias y metodologías para brindar un servicio de calidad a cada ciudadano por medio de la delegación y control de las funciones en cada área.	Se Cumple Aceptablemente (3.5)
b.	La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o			X			Dentro de cada actividad hay una serie de requisitos no estipulados pero de conocimiento general por quien presta el servicio.	Ninguna		

	especificada								
c.	La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio.				X	Los procesos y servicios si están fundamentados legalmente.	Física (decretos o de funcionamiento de Municipios)		
d.	Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad.			X		Al no haber manual de procesos y procedimientos actualizado o evidenciado no se han determinado dichos requisitos, pero en cada área se realizan de manera independiente y sin evidencia.	Ninguna		

7.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación										
NUMERAL	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CAG (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionar los al cliente.					X	Siempre antes de la prestación de servicios la entidad en cabeza de la alcaldesa avala el proceso.	Física (documento de actividades en cada área)	La Alcaldía de Guavatá Santander cuenta con servicios adecuados los cuales son debidamente habilitados por parte de las entidades gubernamentales de orden Nacional y Departamental, para así suplir las necesidades de los ciudadanos.	Se Cumple Aceptablemente (3.6)
b.	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados			X			Las necesidades de los clientes son muchas, al no tener un Manual de procesos y procedimientos basado en el MECI hay ciertas diferencias entre lo que se ofrece y lo que se solicita.	Ninguna		

	previamente por el cliente.									
c.	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.			X			La entidad cuenta con una capacidad operativa para suplir dichos requisitos estipulados, los cuales no generan excelencia.	Ninguna		
d.	Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen.				X		Se cuenta con una actividad encaminada a registrar los requisitos en la prestación de los servicios.]	Física (formatos de registro de prestación de servicios y/o productos en cada área)		

e.	Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones.			X			Cuando se presentan cambios, se realizan las modificaciones previamente autorizadas, pero se evidencia que la documentación no se ha modificado desde el 2014	Ninguna		
7.2.3	Comunicación con los clientes									
a.	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes			X			La alcaldía cuenta con sistemas de comunicación con clientes de diversas maneras, presencial y digital.	Física (buzón de sugerencias, PQR) Digitales (perfil Facebook oficial y	La Alcaldía de Guavatá Santander cuenta con métodos de comunicación con los Ciudadanos, como una página web, Perfil de	Se Cumple en alto grado (4)

	relativas a la información sobre el producto y/o servicio.							pagina web)	Facebook Institucional, con el fin de atender algunas inquietudes que puedan surgir, también se integra con un método de comunicación denominado Gobierno en el Campo.
b.	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio).				X		Este apartado de la comunicación ha tenido muchas actividades que han generado gran impacto, en especial los medios digitales.	Digital (videos, facebook, klive, entre otros)	

c.	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)				X		se establece buzón de sugerencias y PQR para atender las necesidades de los ciudadanos y así generar retroalimentación sobre el servicio	Física (buzón de sugerencias y PQR)		
d.	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la participación ciudadana.				X		Hay un modelo de trabajo implementado por la alcaldesa denominado gobierno en el campo.	Ninguna		

7.3	Diseño y desarrollo									
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo									
a.	Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio.		X				No se cuenta con planificación adecuada del desarrollo del producto o servicio, al no contar con manual de procesos y procedimientos.	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá realiza sus procesos mediante los lineamientos propuestos en el MECI (modelo Estándar de Control Interno), el cual esta desactualizado.	Cumple Aceptablemente (2,28)
b.	Se controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio.		X				No se cuenta con control adecuada del desarrollo del producto o servicio, al no contar con manual de procesos y procedimientos.	Ninguna		
c.	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo.		X				No están determinadas las etapas del diseño y desarrollo	Ninguna		
d.	Se determinan las actividades de revisión, verificación, y validación apropiadas			X			Hay actividades que se realizan con este fin, pero al no contar con un diseño adecuado se realiza de manera autónoma.	Ninguna		

	para cada etapa del diseño y desarrollo.								
e.	Se establece la responsabilidad y autoridad para el diseño y desarrollo.			X			Al no haber diseño y desarrollo de los productos y servicios, la responsabilidad de ello está dada a la persona a cargo.	Ninguna	
f.	Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los mismos.			X			Todas las dependencias cuentan con una relación adecuada y compromiso de mejorar cada día.	Ninguna	
g.	Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo.	X					No se están consignando ni realizando actualización ya que no se ha generado planeación en el diseño y desarrollo de los productos.	Ninguna	

7.3.2		Elementos de Entrada Para el Diseño y Desarrollo								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Se determinan y se mantienen los registros de las entradas al diseño y desarrollo del producto y/o servicio.	X					No se cuenta con registros	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá realiza sus procesos mediante los lineamientos propuestos en el MECI (modelo Estándar de Control Interno), el cual esta desactualizado.	Se Cumple Insatisfactoriamente (2,57)
b.	Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en las entradas al diseño y desarrollo.			X			Están identificados los requisitos de funciones.	Ninguna		
c.	Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios en las entradas al			X			Hay requisitos legales de cumplimiento obligatorio pero no se han identificado para el diseño y	Ninguna		

	diseño y desarrollo.						desarrollo de productos.			
d.	Se incluye la información aplicable de diseños similares en las entradas al diseño y desarrollo.			X			En algunas actividades se incluye información similar de algunos diseños realizados.	Ninguna		
e.	Se incluyen los requisitos esenciales en las entradas al diseño y desarrollo.			X			Los requisitos esenciales se tomaran cuando se realice el modelo de diseño y desarrollo.	Ninguna		
f.	Se revisa la adecuación de los elementos de entradas del diseño y desarrollo.			X			La adecuación de los elementos de entrada en cada proceso está identificados mas no evidenciados.	Ninguna		
g.	Los requisitos de entrada del diseño y desarrollo se		X				Los requisitos de entrada están en un estado de no registro.	Ninguna		

	presentan completos, libres de ambigüedades y sin contradicciones.									
7.3.3	Resultado del Diseño y Desarrollo									
a.	Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.		X				Al no estar establecidos los criterios de diseño y desarrollo no se encuentran resultados.	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá Santander requiere la actualización o creación de un manual de procesos y procedimiento respondiendo las necesidades en el desarrollo de los productos y/o servicios.	Se Cumple Insatisfactoriamente (2,5)
b.	Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación.		X				Al no haber resultados obtenidos no se podía aprobar dichos parámetros.	Ninguna		

c.	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada.		X				Al no contar con diseño y desarrollo de procesos y productos no se pueden evaluar los resultados.	Ninguna		
d.	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio.			X			Estos resultados deben proporcionar información para la adquisición de bienes y servicios, los cuales se están realizando por medio de los encargados de cada secretaria.	Ninguna		
e.	Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación			X			Estos resultados deben proporcionar los criterios de aceptación de productos y servicios, los cuales se están realizando por medio de los	Ninguna		

	del producto y/o servicio.						encargados de cada secretaria.			
f.	Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio.			X			Estos resultados deben proporcionar información del uso seguro y correcto del producto y/o servicio, los cuales se están realizando por medio de los encargados de cada secretaria.	Ninguna		

d.	En estas revisiones participan representantes de las áreas o procesos interesados en la etapa que se está revisando.				X		Las personas encargadas en dichas revisiones son los encargados de cada área.	Ninguna		
e.	Se conservan registros de los resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de las acciones que en esta revisión se originen.	X					No se encuentran registros	Ninguna		
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo									
a.	Se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo,			X			Las verificaciones realizadas no son de carácter sistemático, es de manera esporádica	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá Santander por medio sus funcionarios realiza constantes	Se Cumple Insatisfactoriamente (2,66)

	según lo planificado.					cuando se presente errores.		validaciones con el fin de encontrar falencias en la prestación de servicios a los ciudadanos, pero no maneja registros de este tipo de estudios
b.	En estas verificaciones se asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.			X		Las revisiones se realizan con el objetivo de mejorar y cumplir con las exigencias de cada proceso.	Ninguna	
c.	Se registran los resultados de la verificación y las acciones derivadas de la misma.	X				No hay registro alguno.	Ninguna	

7.3.6		Validación del Diseño y Desarrollo								
a.	Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, según lo planificado.			X			La validación del diseño de las actividades se realiza de manera esporádica.	Ninguna ^a	La Alcaldía de Guavatá Santander Realiza actividades en donde integra a la comunidad con el fin de conocer la percepción frente a los productos y/o servicios ofrecidos, y confirmar la aceptabilidad de los mismos.	Se Cumple Insatisfactoriamente (2,5)
b.	En esta validación se confirma que el producto y/o servicio es capaz de cumplir con los requisitos de uso o la aplicación especificada.			X			Las validaciones al no ser directas, no generan el impacto deseado, pero busca validar que el producto cumple con los requisitos establecidos.	Ninguna ^a		
c.	La validación se realiza antes de la entrega del producto y/o servicio al cliente.			X			Siempre antes de realizar la entrega de un servicio se requiere hacer una validación y simulación, pero	Ninguna ^a		

							no se encuentra registro alguno.			
d.	Se registran los resultados de la validación y las acciones derivadas de la misma.	X					No se encuentra registros	Ninguna		

7.3.7 Control de Cambios del Diseño y Desarrollo										
NUMERAL	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CAG (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo.		X				Si hay identificación de cambios pero no se encuentran registros.	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá Santander cuenta con equipo humano, calificado y comprometido en mantener el diseño y desarrollo de sus procesos, buscando mejorar la atención a los ciudadanos, por ende cada dependencia esta presta a mejorar su proceso siempre y cuando se identifique una necesidad.	Se Cumple Insatisfactoriamente (2,8)
b.	Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño y desarrollo.			X			Todo cambio en la estructura de una actividad debe revisarse y validarse por la alta dirección.	Ninguna		
c.	Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación.				X		Siempre deben ser aprobados por la Alta dirección	Física (formato de aprobación de producto y/o servicio)		
d.	La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la			X			Luego de los cambios que se pretenden realizar debe haber una actividad que	Ninguna		

	evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado.						evalúe dicho impacto.			
e.	Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan.		X				No se registran los resultados, pero hay trazabilidad de actividades similares.	Ninguna		

7.4	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS									
7.4.1	Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios									
a.	Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables.			X			Cada solicitud de Algún servicio o producto a un proveedor cuenta con requisitos estipulados en la orden de pedido, estas se realizan de manera autónoma por parte de las áreas solicitantes.	Físico (orden de pedido)	La Alcaldía de Guavatá Santander, cuenta con una dependencia jurídica la cual evalúa los tramites a realizar para poder contratar con la alcaldía, cada uno de los proveedores pasan por una serie de trámites con el fin de cumplir los aspectos como calidad y legalidad requeridos.	Se Cumple Aceptablemente (3)
b.	Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del			X		Los controles se realizan de manera que los requerimientos sean cumplidos según orden de pedido, pero no se cuenta con un formato de aceptación de producto y/o servicio.	Ninguna			

	servicio de la entidad.								
c.	Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva).			X		La evaluación inicial para un proveedor se realiza, observando disposiciones legales y calidad de producto y/o servicio.	Física (formato de licitación para contratos externos)		
d.	Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar			X		La evaluación inicial para un proveedor se realiza, observando disposiciones legales y calidad	Física (formato de licitación para contratos		

	productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.						de producto y/o servicio.	externo s)		
e.	Están definidos los criterios de selección de los proveedores.		X				Si están definidos mas no se encuentran registrados.	Ningun a		
f.	Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores			X			Si están definidos mas no se encuentran registrados.	Ningun a		
g.	Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementari as que de ellas se deriven.	X					No se manejan registros de esta actividad	Ningun a		
h.	¿Existe un plan de compras adoptado por la Organización?			X			El plan de compras está estipulado por las necesidades presentes a la prestación de los servicios.	Física (format o solicitud de compra s)		

i.	¿Los proveedores se encuentran debidamente inscritos en el registro de proponentes?		X				Cada proveedor debe contar con dicho registro, pero en el acta de empalme de la administración anterior, no se encuentran los registros.	Ninguna		
j.	Los bienes o servicios se encuentran debidamente inscritos en el CUBS (Catálogo único de bienes y servicios)				X		Cada bien y servicio debe estar registrado en el CUBIS	Ninguna		
k.	El Proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE.				X		Por directriz del área jurídica se debe publicar los procesos contractuales tanto en el SICE como en el CECOP	Digital (Proceso contractual)		
l.	El proceso contractual se reporta a la Cámara de Comercio.				X		La gran mayoría de las ocasiones este proceso debe estar reportado en cámara de comercio.	Ninguna		

7.4.2	Información Para la Adquisición de Bienes y Servicios									
a.	Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados.			X			Cada requerimiento a proveedores debe definir los requisitos y se realiza de manera independiente por cada representante de las dependencias.	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá Santander cuenta con requerimientos específicos para la adquisición de materiales, insumos, equipos entre otras necesidades para el funcionamiento de la misma. Cuenta con formatos de solicitud de pedido proveedores,	Se Cumple Insatisfactoriamente (2,5)
b.	Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista.			X			No están estipulados los requisitos en un documento, la calificación se realiza mediante la prestación del servicio y/o producto.	Ninguna	registro de proveedores los cuales son almacenados en el archivo de cada dependencia que lo solicita.	
c.	Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad.	X					No se realizan solicitudes a proveedores basado en su sistema de gestión de calidad del proveedor	Ninguna		
d.	La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor.				X		Cada orden emitida por la entidad cuenta con los requisitos claros del servicio o producto solicitado	Físico (orden de compra)		

7.4.3 Verificación de los Productos y/o Servicios Adquiridos										
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	N C (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones.			X			Las actividades están orientadas a revisar los productos contratados y solo validan sus especificaciones, no cuenta con formato.	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá Santander, luego de haber pasado el análisis jurídico, en donde se avalúan garantías y demás factores del convenio entre el proveedor y la entidad, siempre se realizara una inspección a cada solicitud con el fin de verificar el estado de los insumos adquiridos y se consigna la información en una bitácora de recibido.	Se Cumple Aceptablemente (3)
b.	Si la entidad o su cliente se proponen verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidos en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio.			X			Este apartado no está definido en las órdenes de compra, pero por temas de garantías se realizan actividades similares.	Ninguna		

7.5		PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS								
7.5.1		Control de la Producción y Prestación del Servicio								
a.	Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio.			X			Están establecidas, mas no planificadas ni controladas.	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá Santander cuenta con modalidades específicas que muestran el portafolio de servicios, basándose en el manual de procesos y procedimientos, no maneja formatos por labor desempeñada en cada área.	Se Cumple Insatisfactoriamente (2,5)
b.	La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas.			X			Están establecidas, mas no planificadas ni controladas.	Ninguna		
c.	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características			X			Al estar establecidas por parte del proveedor, pero en ocasiones no se evidencian dicho documentos.	Ninguna		

	as del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio).									
d.	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos).				X		Algunos productos y/o servicios traen consigo este tipo de documentos.	Ninguna		
e.	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio.				X		Se cuenta con el equipo idóneo para realizar las labores	Ninguna		

f.	Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento.			X			No se incluyen estos equipos o procedimientos, hay actividades que realizan algunas funciones similares.	Ninguna		
g.	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición.	X					En este momento la organización no cuenta con actividades de seguimiento y medición.	Ninguna		
h.	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio.			X			Incluye algunas actividades relacionadas	Ninguna		

i.	Las condiciones controladas incluyen los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia.	X					No se están incluyendo estos riesgos ya que no se cuenta con análisis de los riesgos en dichos procesos.	Ninguna		
7.5.2	Validación de los Procesos de la Producción y Prestación del Servicio									
a.	Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales).			X			Los procesos especiales se identifican en el momento que se surjan.	Física (Formato de Novedades)	La alcaldía Municipal de Guavatá, los servicios están validados por medio de la ley 19 de 1958 sobre el régimen político y municipal Expedida por parte del Congreso de la Republica y el Decreto 943 de 2014 por el cual se actualiza el MECI (Modelo Estándar de Control Interno) expedida por la	Se Cumple Inadecuadamente (2,6)

b.	La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados.				X		Las actividades orientadas a validar los procesos demuestran el alcance y cumplimiento de los objetivos.	Ninguna	Presidencia de la Republica.	
c.	En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y métodos.				X		Las actividades orientadas a validar los procesos demuestran aceptación de los procesos.	Ninguna		
d.	En la validación se incluyen los requisitos para los registros.	X					No se evidencian registros	Ninguna		
e.	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación.	X					No se evidencian registros	Ninguna		

7.5.3		Identificación y Trazabilidad								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CAG (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio.				X		Cada actividad realizada en la prestación del servicio o producto está identificada.	Física (Acta de función es por cargo)	La Alcaldía Municipal maneja por medio del área de archivo municipal en cada dependencia información de los trámites y servicios que se prestan a los usuarios y/o ciudadanos para su debido análisis y estudio por parte de entidades externas.	Se cumple Aceptablemente (3)
b.	Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento.			X			El estado de los productos o servicios siempre están identificados.	Ninguna		
c.	Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio.		X				Se realiza control individual, mas no se registran de manera única.	Ninguna		

7.5.4	Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)									
a.	Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización.				X		cada bien suministrado tiene un trato especial, pero la gran mayoría son documentos y presentan deterioro por el pasar del tiempo	Física (acta de entrega a bienes)	La alcaldía de Guavatá Santander siempre pretende realizar el manejo adecuado a los bienes	Se cumple Aceptablemente (3,25)
b.	Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.				X		cada bien suministrado tiene un trato especial, pero la gran mayoría son documentos y presentan deterioro por el pasar del tiempo	Física (acta de entrega a bienes)	proporcionados por los Ciudadanos y/o Usuarios, pero como el Registro documental se maneja de manera Física, presenta un	
c.	Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuad				X		Cuando hay extravío de documentos o bienes se informa y se realiza el proceso de remuneración.	Física (acta de entrega de bienes)	alto riesgo de deterioro de esos bienes cuando son de manera documental y <u>física</u> .	

	o para el uso.									
d.	Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso.	X					No se deja registro en algún documento, solo se da aviso y se procede a conciliar con el propietario del bien.	Ninguna		
7.5.5	Preservación del producto y/o servicio									
a.	Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto.				X		El producto y servicio es lo más importante de cada organización por lo cual se estipulan actividades que preserven su conformidad, y cada una de sus funciones.	Físico (manual de funciones por área)	La Alcaldía Municipal estipula la importancia que debe tener el producto y/o servicio, el cual debe estar protegido y salvaguardado para así generar el	Se Cumple Adecuadamente (3,33)

b.	La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección.			X			El producto y servicio es lo más importante de cada organización por lo cual se estipulan actividades que preserven su conformidad, y cada una de sus funciones.	Físico (manual de funciones por área)	mejor impacto frente al usuario o ciudadano.	
c.	La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo.			X			El producto y servicio es lo más importante de cada organización por lo cual se estipulan actividades que preserven su conformidad, y cada una de sus funciones.	Físico (manual de funciones por área)		

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO										
a.	Se identifican las mediciones, el seguimiento y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del producto y/o servicio con los requisitos.					X	Los procesos cuentan con el equipo adecuado y las actividades correctas para realizar medición y control.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander en su estructura organizacional y en sus dependencias cuenta con un área de servicio técnico, encargado de realizar los mantenimientos de equipos, asistencia a procesos de carácter tecnológico entre otros aspectos.	Se cumple plenamente (5)
b.	Se asegura la entidad de que el seguimiento y medición pueden realizarse (de que se dispone de la capacidad para hacerlo), de acuerdo con los requisitos					X	La capacidad de la organización está orientada a suplir las necesidades mostradas.	Físicas (Formatos de Seguimiento por áreas)		

	establecidos								
c.	Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales.					X	Cada equipo utilizado en estas actividades esta calibrado según parámetros del técnico.	Física (formato de mantenimiento de equipos)	
d.	Si no existen patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales, la entidad se asegura de registrar la					X	las bases utilizadas en las calibraciones y actualizaciones están dados por medio de requisitos nacionales e internacionales	Física (formato de mantenimiento de equipos)	

	base utilizada para la calibración.									
e.	Cuando se detecta que un equipo de medición no tiene la capacidad de medición requerida, se le ajusta o reajusta según sea necesario.					X	Cuanto esto sucede, se envía a un laboratorio especializado del proveedor para su ajuste.	Ninguna		
f.	Los equipos de medición se identifican para poder determinar su estado de calibración.					X	Los equipos están debidamente identificados para la tarea a realizar.	Ninguna		
g.	Se protegen los equipos de medición contra ajustes que invaliden la calibración.					X	Los equipos están debidamente identificados para la tarea a realizar.	Ninguna		

h.	Se protegen los equipos de medición contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento.					X	Todo equipo debe contar con una persona idónea y capacitada que genere seguridad al usarla.	Ninguna		
i.	Se tienen los registros de las calibraciones o verificaciones de los equipos de medición.					X	Estos registros los proporciona el proveedor del servicio y se almacenan en archivo.	Física (acta de calibración y/o mantenimiento)		
j.	Se evalúa la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se encuentra que un equipo no está conforme					X	En el acta de empalme de la anterior administración se observan y se validan los registros de cada equipo con el fin de conocer su estado.	Física (acta de empalme municipal - quipos)		

	con los requisitos.									
k.	Cuando se encuentra que un equipo de medición no está conforme con los requisitos, se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado.					X	En dado caso que el proceso se ha afectado por el funcionamiento de un equipo, hay una persona encargada de realizar las actividades pertinentes para funcionar de manera correcta.	Ninguna		
l.	Cuando se usa software o programas informáticos para actividades de seguimiento y medición de los					X	La primera acción al usar software que faciliten los procesos, es evaluar su capacidad y a la persona que lo use.	Ninguna		

	requisitos, la entidad confirma su capacidad para satisfacer la aplicación prevista.									
m.	Esta confirmación metrológica de los programas informáticos se hace antes de iniciar su utilización y se confirma nuevamente cuando sea necesario.					X	La primera acción al usar software que faciliten los procesos, es evaluar su capacidad y a la persona que lo use.	Ninguna		

8.		MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA								
8.1		GENERALIDADES								
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Están planificados los procesos de medición y seguimiento , análisis y mejora.			X			Algunas actividades realizan estos procesos, pero no están planificados	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá no cuenta con un área o una persona encargada de la administración, gestión y control interno de los procesos, por lo cual no se cuenta con trazabilidad de estas actividades, las actividades realizadas en pro de la mejora continua, las realiza cada una de las personas encargadas en las dependencias.	Se cumple inadecuadamente (2.5)
b.	Están implementados los procesos de medición y seguimiento , análisis y mejora.	X					No se encuentran ni implementados ni registrados	Ninguna		
c.	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio.			X			Toda actividad en pro de la mejora en la prestación de servicios está siendo realizados de manera individual y sin registros.	Ninguna		

d.	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.	X					L no contar con evidencias o formatos del sistema de gestión de calidad este ítem no se cumple.	Ninguna		
e.	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad				X		Toda actividad que se realice tiene el principio de la mejora continua, así no cuenta con un sistema de gestión de calidad.	Ninguna		
f.	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora			X			Aunque no hay un proceso estipulado y documentado, la medición, seguimiento	Ninguna		

	comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.					análisis y mejora se realiza de manera individual en cada área.			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN									
8.2.1	Satisfacción del cliente									
a.	Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.	X					No hay actividad orientada a realizar seguimiento de los requerimientos de los clientes	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá Santander no maneja una herramienta o proceso encaminado a tener información de los Ciudadanos acerca de la satisfacción que tuvo en su solicitud, por lo cual se requiere encuestas y actualizar los medios digitales con el fin de brindar más opciones, ya que la actividad de PQRS está manejándose solo físicamente y de manera empírica en cada área.	No Se Cumple (1)
b.	Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.	X				No se ha establecido método para conocer la satisfacción del cliente	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá Santander no maneja una herramienta o proceso encaminado a tener información de los Ciudadanos acerca de la satisfacción que tuvo en su solicitud, por lo cual se requiere encuestas y actualizar los medios digitales con el fin de brindar más opciones, ya que la actividad de PQRS está manejándose solo físicamente y de manera empírica en cada área.		

8.2.2		Auditoria interna (de calidad)									
a.	Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.	X						No hay modelo ni proceso de auditorías internas.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander, al no contar con un manual de políticas de calidad actualizado, no cuenta con cronograma de auditorías internas a sus procesos.	Se cumple deficientemente (1.54)
b.	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTC GP 1000:2004, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad	X						No hay modelo ni proceso de auditorías internas.	Ninguna		

c.	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.	X					No hay modelo ni proceso de auditorías internas.	Ninguna		
d.	Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar.	X					No hay modelo ni proceso de auditorías internas.	Ninguna		
e.	Las auditorías internas de calidad se	X					No hay modelo ni proceso de auditorías internas.	Ninguna		

	planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas.								
f.	Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad.	X					No hay modelo ni proceso de auditorías internas.	Ninguna	
g.	Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad.			X			Por conocimiento lo funcionarios entienden el valor de la auditoría interna y su objetividad está dada al realizarse de manera externa a la labor que realiza cada uno.	Ninguna	

h.	Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos.	X					No hay modelo ni proceso de auditorías internas.	Ninguna		
i.	La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas, sin demora injustificada.		X				Cada área puede realizar auditorías internas según dispone el modelo de manejo de la organización.	Ninguna		

j.	Las actividades de seguimiento a las auditorías incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación.			X			Toda actividad de seguimiento de auditorías pretende corregir los errores presentados.	Ninguna		
k.	Se conservan registros de los resultados de las auditorías internas.	X					No hay modelo ni proceso de auditorías internas.	Ninguna		

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos										
Numeral	NOMBRE NUMERAL Y EXIGENCIAS	NC (1)	CI (2)	CA (3)	CA G (4)	CS (5)	DIAGNOSTICO POR NUMERAL	EVIDENCIA	DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO
a.	Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.			X			No se evidencia un sistema apropiado de evaluación del sistema de gestión de calidad, aunque se realiza actividades afines.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá establece mecanismos de seguimiento y medición de los procesos administrativos. Como también la eficacia, eficiencia y efectividad, la comunicación a los ciudadanos y/o usuarios buscando	Se Cumple Aceptablemente (3.4)
b.	El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad.			X			No se evidencia un sistema apropiado de evaluación del sistema de gestión de calidad, aunque se realiza actividades afines.	Ninguna	conocer el desarrollo de los procesos de la entidad estableciendo actividades como, buzón de	

c.	Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados.			X			Toda acción correctiva es conveniente a la mejora del servicio cuando se presente resultados no estipulados.	Ninguna	sugerencias, página electrónica, medios masivos y redes sociales	
d.	Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.				X		Siempre y cuando el Usuario o ciudadano solicite dicha información es proporcionada.	Física (formato de evaluación de actividades o procesos)		
e.	Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente				X		Siempre y cuando el Usuario o ciudadano solicite dicha información es proporcionada.	Física (formato de evaluación de actividades o procesos)		

	a los clientes y partes interesadas, a través de páginas web.									
8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio									
a.	Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio.					X	Cada área tiene dentro de sus actividades hacer seguimiento y control al proceso.	Física (manual de actividades del cargo)	La Alcaldía de Guavatá Santander cuenta actividades encaminadas al seguimiento y medición del producto o servicio. Los principales métodos de evaluación, son listas de chequeo, autoevaluaciones y medición del cumplimiento frente a las metas trazadas en el plan de Desarrollo y el plan de Gobierno.	Se Cumple Aceptablemente (3.71)
b.	Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio.					X	Cada área tiene dentro de sus actividades hacer seguimiento y control al proceso.	Física (manual de actividades del cargo)		
c.	Se hace el seguimiento y la medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas,				X		Hay actividades realizadas en cada área afines al ítem pero no cumple a cabalidad lo estipulado.	Ninguna		

	de acuerdo como se planificó.									
d.	Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio.		X				No se cuenta con evidencia formal acerca de la aceptación de los productos y/o servicios.	Ninguna		
e.	Los registros que se mantienen incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio.		X				No se cuenta con evidencia formal acerca de la autoridad responsable del producto y/o servicio.	Ninguna		
f.	Se libera el producto únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas.				X		Siempre sale a producción el producto si cumple con el objetivo de desarrollo, según lo estipula el creador.	Física (formato de nuevo producto o procedimiento)		

g.	Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente.				X		Siempre sale a producción el producto si cumple con el objetivo de desarrollo, según lo estipula el creador.	Física (formato de nuevo producto o procedimiento)		
8.3	CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME									
a.	Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.			X			Se identifica de manera casual, cuando sucede y no se lleva registros.	Ninguna	La Alcaldía de Gabato Santander al no contar con un modelo de auditorías internas que puedan generar hallazgos o no conformidades en los	Se Cumple Aceptablemente (3.65)
b.	Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso			X			Cuando se identifica un proceso no conforme cada área realiza las acciones	Ninguna		

	o entrega no intencional.						correspondientes para que no vuelva a suceder.		procesos realizados, presentan un mal manejo de las no conformidades de los usuarios, ya que se identifican por medio del buzón de quejas o sugerencias las cuales no se cuantifican y no cuenta con un modelo de solución y trazabilidad de la misma.
c.	Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme.	X					No hay proceso documentada	Ninguna	
d.	Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para					X	Cada área soluciona bajo sus medios los productos no conformes, y genera un registro individual por si es requerido.	Física (registro de novedades de no conformidad)	

	eliminar la no conformidad detectada ó autorizar su uso bajo concesión ó definir acciones para impedir su uso o aplicación.								
e.	Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace una autoridad pertinente en la entidad o el cliente, cuando sea aplicable.				X		Lo realiza la persona encargada del proceso o servicio prestado.	Ninguna	
f.	Se conservan registros de la naturaleza			X			los registros realizados son de manera inapropiada e individual, sin	Ninguna	

	de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones.						parámetros estándar			
g.	Los productos corregidos se someten a una nueva verificación.					X	Cada área realiza la verificación y el control del nuevo proceso y genera la novedad.	Física (formato novedad en proceso)		
h.	Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto está en uso o ya fue entregado.					X	Las acciones adoptadas, son la solución y no presentación nuevamente de la no conformidad.	Ninguna		

8.4		ANALISIS DE DATOS								
a.	Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.		X				No están determinados dichos datos, hay actividades que generan información afín al ítem	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá Santander analiza y consolida la información validada para sus respectivos informes en cada una de las áreas en donde se pretende dar respuesta a solicitudes realizadas de manera ortodoxa y con un mal manejo, solo se realiza con el fin de cumplir con disposiciones de un organismo de control.	Se Cumple Inadecuadamente (2.75)
b.	Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad		X				No están determinados dichos datos, hay actividades que generan información afín al ítem	Ninguna		

	y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.								
c.	Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.		X				No están determinados dichos datos, hay actividades que generan información afín al ítem	Ninguna	
d.	Se incluyen dentro de estos datos, los datos generados por el sistema de evaluación			X			Los datos que se obtienen cuentan con una particularidad, se integran con datos de otras actividades y así generan una	Ninguna	

	para el seguimiento y medición y los generados por otra fuente.						oportunidad para realizar el análisis.			
e.	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente.				X		Los datos que muestran el conjunto de actividades, muestra información de la satisfacción del ciudadano.	Física (buzón de sugerencias y PQR)		
f.	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.				X		Los datos que muestran el conjunto de actividades, muestra información acerca de la conformidad del ciudadano.	Física (manual de actividades del proceso)		
g.	El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los			X			Muestran información de manera desordenada, lo cual limita la acción preventiva en caso de ser requerida	Ninguna		

	procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas.									
h.	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores .		X				Estos datos no muestran la información de proveedores directamente, hay un área destinada a ello.	Ninguna		

8.5	MEJORA									
8.5.1	Mejora Continua									
a.	La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección	X					Al no estar evidenciado el sistema de gestión de calidad, este ítem no se cumple.	Ninguna	La Alcaldía Municipal de Guavatá Santander al no contar con un sistema de Gestión de calidad actualizado, no cuenta con Políticas y Objetivos documentados acerca de la gestión de calidad.	Se cumple deficientemente (1)

8.5.2		Acciones Correctivas								
a.	Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir.			X			hay actividades no evidenciadas con el fin de eliminar dichas no conformidades	Ninguna	La Alcaldía de Guavatá Santander cuenta con un formato de acciones correctivas,	Se cumple Inadecuadamente (2.5)
b.	Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas.			X			Cada acción que se realice es autónoma y apropiada siempre y cuando solución las no conformidades.	Ninguna	preventivas y de mejora los cuales buscan mitigar el impacto generados por errores en la prestación de los servicios, pero no cuenta con	
c.	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de	X					No existe procedimiento documentado alguno.	Ninguna	procedimientos documentados por lo cual se realiza al libre albedrío en cada área.	


	acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada.								
d.	Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados.			X			Los registros que se manejan son empíricos y autónomos por cada área, lo cual sesga la información.	Física (Formatos de acciones correctivas por área)	
8.5.2	Acciones Preventivas								
a.	Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.			X			Hay actividades no evidenciadas con el fin de que no se presenten dichas actividades que alteren el proceso.	Ninguna	La alcaldía Municipal de Guavatá Santander, en las funciones administrativas de cada área realiza estrategias adecuadas con el fin de prevenir no conformidades de los usuarios,
b.	Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos			X			Cada acción que se realice es autónoma y apropiada con el fin de evitar la	Ninguna	Se cumple Inadecuadamente (2.2)

	de los problemas potenciales.					ocurrencia de dichos efectos potenciales.		pero no cuenta con un manual de procesos y operaciones actualizado a las necesidades de la organización.
c.	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada.	X				No existe procedimiento documentado alguno.	Ninguna	


d.	Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas.	X					No existen mapas de riesgos	Ninguna		
e.	Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados.			X			Los registros que se manejan son empíricos y autónomos por cada área, lo cual sesga la información.	Física (Formatos de acciones correctivas por área)		

Fuente: Autores, 2020

Anexo B. Indicadores

PROCESOS ESTRATEGICOS			
CUMPLIMIENTO DE PLANES DE ACCION		PROCESO DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	
	INDICADORES DE GESTION		
	CUMPLIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN		CODIGO
			FECHA
ELABORADO POR:		APROBADO POR:	
PROCESO	PLANEACION ESTRATEGICA		
DESCRIPCION DEL INDICADOR			
TIENE COMO PROPÓSITO MEDIR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ALCALDIA A DE GUAVATÁ EN EL LOGRO DE LAS ACTIVIDADES CONSIGNADAS EN CADA UNO DE LOS PLANES DE ACCION QUE TIENE CADA UNA DE LAS DELGADAS A SE CARGO.			
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR
PORCENTAJE (%)	POSITIVA	ANUAL	EFICACIA (E)
HOJA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES LOGRADAS O CUMPLIDAS}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES PLANEADAS}} \times 100\%$			
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	PERSONERO DELEGADO	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD
GLOSARIO			
A. PLAN DE ACCIÓN: DOCUMENTO QUE CONTIENE LOS PLANES O ACTIVIDADES QUE CADA UNA DE LAS DELGADAS PRETENDE LOGRAR EN EL TRANSCURSO DE UN AÑO			

	INDICADORES DE GESTION				
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		CÓDIGO		
			FECHA		
ELABORADO POR:		APROBADO POR:			
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td>PROCESO</td> <td>ESTRATEGICOS</td> </tr> </table>		PROCESO	ESTRATEGICOS		
PROCESO	ESTRATEGICOS				
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR					
Medir el porcentaje de cumplimiento de las metas del plan de desarrollo.					
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR		
PORCENTAJE (%)		Bimensual	EFICACIA (E)		
HOJA DE CÁLCULO					
Total de metas cumplidas (en un 100%) en el plan de desarrollo		<input type="text"/>	*100% <input type="text"/>		
<hr style="width: 50%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> Total de las metas planteadas en el plan de desarrollo		<input type="text"/>			
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR		
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	ALCALDE	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD		



PROCESOS MISIONALES				
CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE RESULTADOS DE SALUD PUBLICA	SECRETARIA GENERAL	HALLAZGOS O NO CONFORMIDADES (NC) EN INTERVENTORIAS	CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA DEL BIENESTAR	NIVEL DE RECAUDO
	INDICADORES DE GESTION			
	SECRETARIA GENERAL		CODIGO	
	ELABORADO POR:		FECHA	
		APROBADO POR:		
PROCESO		MISIONALES		
DESCRIPCION DEL INDICADOR				
IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CIUDADANOS, FRENTE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIRECCION EN SALAS DE CONSULTAS CON EL FIN DE REUNIR INFORMACION QUE PERMITA LA ADECUADA TOMA DE DECISIONES				
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	
PORCENTAJE (%)		MENSUAL	EFICACIA (E)	
HOJA DE CÁLCULO				
PROMEDIO DE EVALUACION				
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR	
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DELEGADO DE SECRETARIA	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD	

	INDICADORES DE GESTION				
	Cumplimiento de las metas de resultado de salud pública	CODIGO			
		FECHA			
ELABORADO POR:		APROBADO POR:			
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>PROCESO</td> <td>MISIONALES</td> </tr> </table>		PROCESO	MISIONALES		
PROCESO	MISIONALES				
DESCRIPCION DEL INDICADOR					
Medir el grado de cumplimiento de las metas de resultado de salud pública					
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR		
PORCENTAJE (%)		semestral	EFICACIA (E)		
HOJA DE CÁLCULO					
$\frac{\text{Sumatoria del cumplimiento de las metas}}{\text{Total de metas proyectadas}} \times 100\%$		<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>		
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR		
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DELEGADO DE SALUD	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD		


	INDICADORES DE GESTION		
	Hallazgos o no conformidades (NC) en interventorias a prestadores de servicios públicos	CODIGO	
		FECHA	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:	
PROCESO		MISIONALES	
DESCRIPCION DEL INDICADOR			
Medir el promedio de hallazgos o no conformidades en las labores de interventoría a los prestadores de servicios públicos del Municipio			
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR
PORCENTAJE (%)		semestral	EFICACIA (E)
HOJA DE CÁLCULO			
Total de hallazgos o NC formulados en las interventorias			
Total de interventorias realizadas			*100%
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	DELEGADO DE INFRAESTRUCTURA	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD
	INDICADORES DE GESTION		
	NIVEL DE RECAUDO	CODIGO	
		FECHA	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:	
PROCESO		MISIONALES	
DESCRIPCION DEL INDICADOR			
MIDE EL NIVEL DE RECAUDO DE LOS INGRESOS QUE POR LEY LE CORRESPONDE A LA PERSONERIA DE LOS INGRESOS CORRESPONDIENTES DE LA ALCALDIA			
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR
PORCENTAJE (%)		MENSUAL	EFICACIA (E)
HOJA DE CÁLCULO			
INGRESO EFECTIVAMENTE PERCIBIDO			
ESTIMACION O PROYECCION DE INGRESOS			* 100%
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	PERSONERO MUNICIPAL	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD


	INDICADORES DE GESTION			
	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR		CODIGO	
			FECHA	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:		
PROCESO		MISIONALES		
DESCRIPCION DEL INDICADOR				
MIDE LA EFECTIVIDAD DE LA INSTITUCION FRENTE AL UMPLEIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA PARA LA REALIACION DE LAS ACTIVIDADES DE BIENESTAR				
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	
PORCENTAJE (%)		MENSUAL	EFICACIA (E)	
HOJA DE CÁLCULO				
$\frac{\text{TOTAL CAPACITACIONES REALIZADAS}}{\text{TOTAL CAPACITACIONES PROGRAMADAS}} \times 100\%$		<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR	
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SECRETARIO GENERAL	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD	

PROCESOS DE APOYO			
CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACION	CUMPLIMIENTO DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL	CUMPLIMIENTO DEL PROGRMA DE BIENESTAR


	INDICADORES DE GESTION		
	CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO	CODIGO	
		FECHA	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:	
PROCESO		APOYO	
DESCRIPCION DEL INDICADOR			
MIDE LA EFECTIVIDAD DE LA INSTITUCION FRENTE AL CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL, ESTABLECIENDO LOS RUBROS EN LOS CUALES SE PRESENTARON LAS VARIACIONES			
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR
PORCENTAJE (%)		MENSUAL	EFICACIA (E)
HOJA DE CÁLCULO			
PRESUPUESTO EJECUTADO		<input type="text"/>	* 100%
PRESUPUESTO ESTIMADO		<input type="text"/>	
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	PERSONERO DELEGADO	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD
	INDICADORES DE GESTION		
	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACION	CODIGO	
		FECHA	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:	
PROCESO		APOYO	
DESCRIPCION DEL INDICADOR			
MIDE LA EFECTIVIDAD DE LA INSTITUCION FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACION ESTABLECIDA PARA LA REALIZACION DE LAS CAPACITACIONES A NIVEL INTERNO (FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES)			
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR
PORCENTAJE (%)		MENSUAL	EFICACIA (E)
HOJA DE CÁLCULO			
TOTAL CAPACITACIONES REALIZADAS		<input type="text"/>	* 100%
TOTAL CAPACITACIONES PROGRAMADAS		<input type="text"/>	
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SECRETARIO GENERAL	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD



	INDICADORES DE GESTION				
	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR	CODIGO			
		FECHA			
ELABORADO POR:		APROBADO POR:			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">PROCESO</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">APOYO</td> </tr> </table>		PROCESO	APOYO		
PROCESO	APOYO				
DESCRIPCION DEL INDICADOR					
MIDE LA EFECTIVIDAD DE LA INSTITUCION FRENTE AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMPRAS, EN TERMINOS CUANTITATIVOS O DE RECURSOS ECONOMICOS DISPUESTOS					
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR		
PORCENTAJE (%)		MENSUAL	EFICACIA (E)		
HOJA DE CÁLCULO					
$\frac{\text{COMPRAS REALIZADAS}}{\text{COMPRAS PRESUPUESTADAS}} \times 100\%$		<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>		
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR		
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SECRETARIO GENERAL	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD		


	INDICADORES DE GESTION				
	Cobertura de capacitación de funcionarios públicos		CODIGO		
			FECHA		
ELABORADO POR:		APROBADO POR:			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">PROCESO</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">APOYO</td> </tr> </table>		PROCESO	APOYO		
PROCESO	APOYO				
DESCRICION DEL INDICADOR					
Medir la cobertura del programa de capacitación de los funcionarios publicos?					
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR		
PORCENTAJE (%)		ANUAL	EFICACIA (E)		
HOJA DE CÁLCULO					
$\frac{\text{No total de funcionarios capacitados}}{\text{No total de funcionarios públicos}} \times 100\%$		<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>		
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR		
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SISO	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD		

	INDICADORES DE GESTION						
	Cumplimiento de la evaluación del desempeño laboral		<table border="1"> <tr> <td>CODIGO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FECHA</td> <td></td> </tr> </table>	CODIGO		FECHA	
	CODIGO						
FECHA							
ELABORADO POR:		APROBADO POR:					
<table border="1"> <tr> <td>PROCESO</td> <td>APOYO</td> </tr> </table>				PROCESO	APOYO		
PROCESO	APOYO						
DESCRIPCION DEL INDICADOR							
<p align="center">Medir el grado de cumplimiento de la evaluación del desempeño laboral-EDL respecto de la fecha legalmente establecida</p>							
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR				
PORCENTAJE (%)		Semestral	EFICACIA (E)				
HOJA DE CÁLCULO							
$\frac{\text{No EDL realizadas en las fechas establecidas}}{\text{No total EDL por realizar}}$		<table border="1"> <tr> <td></td> </tr> <tr> <td></td> </tr> </table>			<table border="1"> <tr> <td>*100%</td> </tr> <tr> <td></td> </tr> </table>	*100%	
*100%							
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR				
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	TALENTO HUMANO	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD				

PROCESOS DE EVALUACION Y CONTROL			
CALIFICACION EVALUACION DEL MECI	NUMERO DE ACCION DE MEJORA	QUEJAS Y RECLAMOS	TASA DE CIERRE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA

	INDICADORES DE GESTION					
	QUEJAS Y RECLAMOS		CODIGO <input type="text"/> FECHA <input type="text"/>			
	ELABORADO POR:		APROBADO POR:			
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>PROCESO</td> <td>EVALUACION</td> </tr> </table>				PROCESO	EVALUACION	
PROCESO	EVALUACION					
DESCRIPCION DEL INDICADOR						
CUANTIFICA LA CANTIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR PARTE DE LOS USUARIOS POR FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO						
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR			
NUMERO		MENSUAL	EFICACIA (E)			
HOJA DE CÁLCULO						
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>SUMATORIA DE LAS QUEJAS</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>				SUMATORIA DE LAS QUEJAS	<input type="text"/>	<input type="text"/>
SUMATORIA DE LAS QUEJAS	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR			
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	PERSONERO DELEGADO	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD			
GLOSARIO						

	INDICADORES DE GESTION		
	CALIFICACION EVALUACION DEL MECI	CODIGO	
		FECHA	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:	
PROCESO		EVALUACION - CONTROL	
DESCRIPCION DEL INDICADOR			
SU PROPOSITO ES EL DE MONITOREAR LA TENDENCIA QUE LA INSTITUCION HA PRESENTADO EN LA CALIFICACION DE LA EVALUACION DEL MECI, ESTABLECIENDO LAS VARIACIONES (POSITIVAS O NEGATIVAS)			
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR
PORCENTAJE (%)		MENSUAL	EFICACIA (E)
HOJA DE CÁLCULO			
CALIFICACION OBTENIDA EN LA EVALUACION DEL MECI		* 100%	
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	OFICINA CONTROL INTERNO	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD
	INDICADORES DE GESTION		
	NUMERO DE ACCIONE DE MEJORA	CODIGO	
		FECHA	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:	
PROCESO		EVALUACION - CONTROL	
DESCRIPCION DEL INDICADOR			
CUANTIFICA EL NUMERO DE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA QUE LA ALCALDIA DE GUA VATÁ HA ESTABLECIDO			
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR
PORCENTAJE (%)		MENSUAL	EFICACIA (E)
HOJA DE CÁLCULO			
SUMATORIA DE LAS ACCIONES DE MEJORA CONTINUA ESTABLECIDA		* 100%	
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	ENCARGADO DEL SGC	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD

	INDICADORES DE GESTION		
	TASA DE CIERRE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA	CODIGO	
		FECHA	
	ELABORADO POR:		APROBADO POR:
PROCESO		CONTROL - EVALUACION	
DESCRIPCION DEL INDICADOR			
MEJORA LA EFECTIVIDAD DE LA INSTITUCION EN EL CIERRE DE LAS ACCIONES DE MEJORA CONTINUA (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA)			
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIAS	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR
PORCENTAJE (%)		MENSUAL	EFICACIA (E)
HOJA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{No. ACCIONES DE MEJORA CONTINUA CERRADAS}}{\text{No. ACCIONES DE MEJORA CONTINUA ESTABLECIDAS}} \times 100\%$		<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
RESPONSABLES	QUIEN DEBE MEDIR	QUIEN DEBE ANALIZAR	COMO DIVULGAR
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	PERSONA ENCARGADA DEL SGC	COMITÉ GERENCIAL Y CALIDAD

Anexo C. Registro Fotográfico.



Reunión Equipo Plan de Desarrollo.



Reuniones veredales plan de desarrollo.



Reuniones veredales plan de desarrollo.

Planillas asistencia reuniones.



DIRIGIDO POR: Equipo trabajo Plan desarrollo
 1. TEMA: Reunion Vereda Pedregal

ACTA N°: 1

FECHA: 07/03/2020

ASISTENCIA A LA REUNIÓN:		
NOMBRE	NÚMERO TELEFÓNICO	FIRMA
Jorge Diaz R.	316 641 2836.	
Zenaida Rojas	— —	Zenaida Rojas
Fredy Gerena C	3204505628	Fredy Gerena
Marisol Rueda	3115764120	Marisol Rueda
Jose Luis Espitia	3174502678	Jose Espitia
Cesar J. Juengas	312460490	Cesar Juengas
EDUARDO GARCIA	320 800071	EDUARDO GARCIA



DIRIGIDO POR: Equipo trabajo Plan Desarrollo.

ACTA N°: 2

1. TEMA: Reunión Vereda La Unión

FECHA: 09 03 2020.

ASISTENCIA A LA REUNIÓN:

NOMBRE	NÚMERO TELEFÓNICO	FIRMA
Ingrí TOVAR	3104702312	Ingrí TOVAR
Rafael Sanchez	3204612364	Rafael Sanchez
Javier Ariza	3114521125	Javier A.
Maria Stela Ardila	3132579542	Maria Stela Ardila
Deyvi Suarez	3142598843	Deyvi Suarez
José Victorina Geron	3124264674	José V. Geron
Lindeman Reyes	3166123908	Lindeman Reyes
Javier Castellanos	3124441724	Javier Castellanos
Hernando Velasco	3134626454	Hernando Velasco

CII 11 # 5-85
 E-mail: asdesapvelez@gmail.com
 Telefax: 7564754
 Cel: 3118091285
 Vélez, Santander (Colombia)



...TODOS POR UNA GUA VATÁ, UNIDA Y SOSTENIBLE...

DIRIGIDO POR: Equipo trabajo Plan de desarrollo.

ACTA N°: 3.

1. TEMA: Reunion Vereda Estancia Gonzales.

FECHA: 10 03 2020.

ASISTENCIA A LA REUNIÓN:

NOMBRE	NÚMERO TELEFÓNICO	FIRMA
Ruth Rotary Sanchez	3142612132	Ruth Sanchez
Gloria Castaneda	31524107402	Gloria Castaneda
Luis F. Gersen	3125480841	Luis F. G.
Villadelfo Pomero	3128897835	Villadelfo Pomero
Carolina Sanchez	3165703641	Carolina Sanchez
Edith Johana Correa	3103382135	Edith Correa
Odolinda Buitrago	— — — —	Odolinda Buitrago
Jorge Apulez	3115722838	Jorge Apulez
Freddy Rebidas	3154281612	Freddy R.
Alejandro Sanchez	3205703225	

Cll 11 # 5-85
 E-mail: asdesapvelez@gmail.com
 Telefax: 7564754
 Cel: 3118091285
 Vélez, Santander (Colombia)



DIRIGIDO POR: Equipo trabajo. Plan desarrollo.
 1. TEMA: Reunión Presidentes de Junta.

ACTA N°: 4.
 FECHA: 14 04 2010.

ASISTENCIA A LA REUNIÓN:		
NOMBRE	NÚMERO TELEFÓNICO	FIRMA
Zoraida Diaz	314259866	Zoraida Diaz
Brayanstiven Castellanos	3178546633	Brayanstiven Castellanos
Jose Luis Diaz Vanegas	3178386705	Jose Luis Diaz Vanegas
Rogelio Otero	3112762902	Rogelio C. Otero
Ana Emilce Zapata	3214491285	Ana Emilce Zapata
MARTA TERESA CASTELLANOS	311449 6844	MARTA TERESA C.
SANDRO CASTELLANOS	3162687693	SANDRO CASTELLANOS
Salvador Pardo	3132939485	Salvador Pardo
Olga Edilmar Marin	3118543997	Olga E. Marin

Cll 11 # 5-85
 E-mail: asdesapelez@gmail.com
 Telefax: 7564754
 Cel: 3118091285
 Vélez, Santander (Colombia)

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía Municipal de Guavatá - Santander (s.f.) *Concejo municipal aprobó Plan de Desarrollo periodo 2020 - 2023*. Obtenido de: <http://www.guavata-santander.gov.co/>
- Cabrera, A. (11 de JUNIO de 2017). *ALCALDIA TENA CUNDINAMARCA*. Obtenido de http://tenacundinamarca.micolombiadigital.gov.co/sites/tenacundinamarca/content/files/000082/4053_manual_normas_calidad_2017.pdf
- Calidad, S. I. (s.f.). *isotools*. Obtenido de isotools: <https://www.isotools.org/normas/calidad/>
- Calidad-gestion. (s.f.). *calidad-gestion*. Obtenido de calidad-gestion: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- César Camisón, S. C. (2006). Gestión de la calidad:Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. En S. C. César Camisón, *Gestión de la calidad:Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (pág. 1464). Madrid: PRINTED IN SPAIN .
- Colombianas, N. (s.f.). *NORMA NTC-GP 1000;2009*.
- DNP. (25 de Julio de 2014). *DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION*. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/buen-gobierno/Paginas/gestion-publica-efectiva.aspx>
- Economipedia. (s.f.). *economipedia*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>
- Excelencia, E. E. (12 de Junio de 2016). *NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/07/aplicar-norma-iso-9001-sector-publico/>
- Feigenbaum, A. V. (1944). *calidad*.
- Gobernacion de Santander. (28 de Noviembre de 2018). *Gobernacion Santander*. Obtenido de <http://www.santander.gov.co/index.php/actualidad/item/3211-icontec-recertifico-a-la-gobernacion-por-3-anos-en-sistemas-integrados-de-gestion>
- Harrington, H. J. (s.f.). *calidad-gestion*. Obtenido de calidad-gestion: http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/47_objetivos_calidad.html

- Mendez, I. E. (s.f.). *Clasev.net*. Obtenido de clasev.net:
http://clasev.net/aulavirtual/pluginfile.php/60536/mod_resource/content/1/laplaneacionestrategicaylossistemasdecalidad.pdf
- Meskovska, A. (s.f.). *ADVISERA*. Obtenido de ADVISERA:
<https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/como-estructurar-la-documentacion-del-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Morales, F. (2014). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Obtenido de Antropología para todos:
<https://antropologiaparatodos.wordpress.com/2014/10/02/tips-de-investigacion/>
- Normas ISO 9000 y Calidad. (2007). *Conformidad y No Conformidad*. Obtenido de Blogspot: <http://normas-iso-9000.blogspot.com/2007/11/conformidad-y-no-conformidad.html>
- Norma TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009; apolo.uniatlantico. (s.f.). Obtenido de NTCGP 1000:2009 :
<http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>
- Pública, N. T. (s.f.). *principios de la NTC-GP 1000*.
- Pública, norma técnica de calidad en la gestión, sf. (s.f.). *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*. Obtenido de <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/66-Norma%20tecnica%20de%20calidad%20en%20la%20gestion%20publica%20NTCGP%201000%20de%202004.pdf>
- Rangel, C. (18 de Agosto de 2018). *REPOSITORIO USTA*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/13015/2018camilorangel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rica, U. C. (s.f.). *Universia.net*. Obtenido de Universia.net:
<https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Rodríguez, D. C. (s.f.). *Acreditación en Salud*. Obtenido de Acreditación en Salud:
<http://www.acreditacionensalud.org.co/Adm/ArchivosBoletines/57/Revista%20No%2079.pdf>
- Rodríguez, N. A. (12 de MARZO de 2011). *VANGUARDIA*. Obtenido de <https://www.vanguardia.com/santander/velez/sucre-primer-municipio-certificado-por-icontec-ARVL96200>

- Santander, A. M. (s.f.). *Alcaldía Municipal de Guavatá - Santander*. Obtenido de Alcaldía Municipal de Guavatá - Santander: <http://www.guavata-santander.gov.co/>
- Universidad de Santiago de Cali. (2017). *Terminos y Definiciones*. Obtenido de Pagina oficial de la Universidad: <https://www.usc.edu.co/index.php/gestion-de-calidad/terminos-y-definiciones>
- Universidad Nacional. (2015). *Procedimiento Acciones Correctivas Preventivas y Oportunidades de Mejora*. Obtenido de PDF: http://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/U-PR-15.001.005_Procedimiento_Acciones_Correctivas_Preventivas_y_Oportunidades_de_Mejora.pdf
- Vargas, J. E. (2010). SERVICIO AL CLIENTE. En J. E. Vargas, *Aguilar-Morales, J.E. y Vargas-Mendoza, J. E. (2010) Servicio al cliente. Network de Psicología* (pág. 27). Oaxaca, México.
- Whittington, O. R., & Kurt, P. (s.f.). *Principios de auditoría / O. Ray Whittington / México : McGraw Hill (2006)*. Obtenido de Principios de auditoría / O. Ray Whittington / México : McGraw Hill (2006): https://biblioteca.uazuay.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=56806