



|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

# MANUAL DE CALIDAD




**ALCALDIA DE PITALITO – HUILA**

|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 2  |
| 1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....  | 3  |
| 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO .....   | 5  |
| 2.1 MISIÓN .....  | 5  |
| 2.2. VISIÓN .....   | 5  |
| 2.3 POLITICA DE CALIDAD .....   | 5  |
| 2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD .....  | 6  |
| 2.5 POLITICA DE RIESGOS .....   | 6  |
| 2.6 ALCANCE DEL SISTEMA Y COMPROMISO GERENCIAL .....  | 8  |
| 2.7 ORGANIGRAMA .....   | 8  |
| 2.8 MAPA DE PROCESOS .....  | 10 |
| 2.9 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS .....   | 12 |
| 3. PIRAMIDE DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ...                               | 12 |
| 3.1 PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DOCUMENTADOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ..... | 13 |
| 4. CONTROL DE CAMBIOS.....  | 13 |
| 5. ANEXOS.....  | 14 |


|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente Manual está estructurado tomando como referencia la NTC ISO 9001:2015.

En él, se identifican los procesos, la política, objetivos y metas además de los procedimientos, establecidos para lograr la eficacia en nuestras actividades para dar cumplimiento a los requerimientos del cliente, salvaguardando la integridad de nuestros colaboradores, teniendo como fin principal el mejoramiento continuo.

Este Manual está a disposición de todos los funcionarios de la Alcaldía y es una guía en lo relacionado con la administración y cumplimiento de los asuntos de Calidad. El Señor Alcalde aprueba su contenido y lo declara de obligatorio cumplimiento.


|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

## 1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES


Para un mejor entendimiento del presente Manual, son aplicables los términos y definiciones de la Norma Internacional ISO 9000 Administración de la calidad – Vocabulario y en su equivalente nacional NTC ISO 9000.

A continuación se presentan una serie de términos y definiciones de uso común de este manual que son usados tanto en Calidad como en las labores propias de la organización:

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Aseguramiento de la Calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Gestión de Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **No Conformidad:** Este término se usa para describir cualquier ejemplo de falla en cumplir un requisito especificado. La falla puede ser el no acatamiento de un requisito de un cliente (contratante), un problema con un producto o servicio, una deficiencia en el sistema de calidad o cualquier otra situación en la cual, lo que ha sucedido no es lo deseado.
- **Plan de Calidad:** Implementación del SGC para un proyecto específico.

|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

- Política de Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección (gerencia).
- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: Conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- Sistema de Gestión de Calidad (SGC): Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### 2.1 MISIÓN

La misión del Municipio de Pitalito es comprometer la acción del Estado, a través de la gestión, en torno el bienestar del ser humano, utilizando el dialogo permanente con la comunidad rural y urbana, atendiendo las necesidades prioritarias de desarrollo, de acuerdo con los principios y valores de transparencia, eficiencia, eficacia, calidad, solidaridad, compromiso, participación, equidad, honestidad, respeto y responsabilidad.


### 2.2 VISIÓN

En el año 2019 Pitalito será un municipio seguro y digno de sus pobladores, una ciudad en donde los sueños de los laboyanos puedan ser realizables, mejoren las oportunidades para los niños, niñas y adolescentes procurando su desarrollo integral, afloren las oportunidades y estemos todos preparados para recibir el desarrollo y progreso que nos consolidará como la capital del sur colombiano.

### 2.3 POLITICA DE CALIDAD

Con el objeto de asegurar la adecuada definición de la política y objetivos de la calidad, LA ALCALDÍA DE PITALITO, ha establecido e identificado los propósitos de acuerdo con su misión y visión, de tal forma que basados en la experiencia, puedan determinarse los requisitos de los ciudadanos, partes interesadas y llevar a cabo una relación entre propósitos y requerimientos, teniendo en cuenta 4 de los principios en los cuales se basa la norma ISO 9001:2015:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo + participación del personal.
3. Mejora continua.
4. Toma de decisiones basados en hechos.

|   |                          |             |                  |
|---|--------------------------|-------------|------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b> |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01         | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

El proceso de Gestión en Atención al ciudadano de La Alcaldía Municipal de Pitalito Huila, está comprometida con la atención de las necesidades a los ciudadanos, orientada por los principios de gobernabilidad eficiente, transparente y oportuna en la prestación de los servicios, con un alto sentido de responsabilidad, conduciendo el desarrollo sostenible a través del Plan de Desarrollo Municipal; con talento humano y tecnología necesaria a través de la gestión, utilizando el diálogo permanente con la comunidad, mediante el adecuado manejo de los recursos, el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables.

### **2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

Objetivo A: Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en la prestación del servicio.

Objetivo B: Optimizar adecuadamente el nivel de eficacia en el uso de los recursos asignados.


Objetivo C: Garantizar la oportunidad en la prestación de los servicios.

Objetivo D: Fortalecer las competencias del Talento Humano para facilitar el cambio cultural e institucional.

Objetivo E: Buscar el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

### **2.5 POLITICA DE RIESGOS**

La Alta Dirección de la Alcaldía de Pitalito, asume el compromiso de gestionar, controlar y hacer seguimiento a sus riesgos, enmarcados en el enfoque por procesos como contexto estratégico de la entidad, desde donde se identifican y administran los que incidan en el cumplimiento de los planes y los objetivos institucionales, en la calidad de los servicios ofertados se tiene: la política señala qué.

|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

### Objetivos:

- Fomentar una cultura de autocontrol y prevención, que propenda por el cumplimiento cabal de los objetivos planteados en cada proceso como coadyuvante para el cumplimiento de la misión de la Alcaldía de Pitalito.
- Enfocar las opciones de respuesta a los riesgos a los cuales está expuesta la Alcaldía de Pitalito según los siguientes tipos posibles: Evitarlos, reducirlos, dispersarlos, transferirlos o asumirlos.
- Responder eficaz y eficientemente con el control de los riesgos que permitan reducir los riesgos hasta situarlos dentro de las tolerancias permisibles del riesgo.
- Realizar acciones de monitoreo permanente sobre la efectividad de los componentes de la administración del riesgo, que implemente la Alcaldía de Pitalito.


### Lineamientos:

La Alcaldía puede adoptar una metodología de administración del riesgo tomando como referencia los lineamientos nacionales y otras normas internacionales que apliquen, con el fin de lograr el entendimiento y aplicación en cada proceso.

Para los Riesgos de Gestión por proceso se identifican, clasifican y analizan los riesgos en relación a su impacto y probabilidad para determinar el grado de vulnerabilidad. Adicionalmente, se valoran los riesgos confrontando los resultados con los controles eficaces que existan actualmente en la entidad, con el fin de evaluar si estos son suficientes para mitigarlos o definir si se requieren controles adicionales y tipo de tratamiento a aplicar de acuerdo con la metodología definida.

Los mapas de riesgos de Gestión se actualizarán anualmente, revaluando el entorno externo e interno e identificando la efectividad de los controles y acciones generadas para estandarizarlas dentro del aprendizaje organizacional.



|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

## 2.6 ALCANCE DEL SISTEMA Y COMPROMISO GERENCIAL

La Alta Dirección, consiente de la importancia del cumplimiento y desarrollo del Sistema Gestión de Calidad, a través de la Política y Objetivos de Calidad, se compromete a realizar seguimiento permanente a los resultados obtenidos en la medición de los indicadores de gestión, permitiendo con ello, Mejorar continuamente los procesos del SGC de la Organización.

La ALCALDIA DE PITALITO tiene como alcance “Atención al ciudadano para PQRS y correspondencia en ventanilla única. Gestión del talento humano para la Alcaldía del Municipio de Pitalito”

Para este alcance no aplican el siguiente requisito:

**8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios:** En la Alcaldía no se realizan actividades de diseño y desarrollo de nuevos productos. Los servicios prestados se hacen en base a requisitos, protocolos y parámetros ya existentes.

**7.1.5 Recursos de seguimiento y medición:** Este requisito no aplica debido a que la Entidad no utiliza equipos de medición.

**La Secretaria de Educación Municipal, maneja su propio sistema de Gestión de Calidad.** Por tanto el proceso de Gestión de la Atención al ciudadano de dicha dependencia se encuentra certificado bajo la especificación técnica del proceso de atención al ciudadano A-DS-AC-00-00-01 (2012) y no aplicaría para nuestro alcance.

## 2.7 ORGANIGRAMA

Con el objeto de definir la estructura Organizacional de la Entidad y las interrelaciones del personal, se ha establecido el Organigrama de La ALCALDIA DE PITALITO.

**Resolución 258 de 2015**



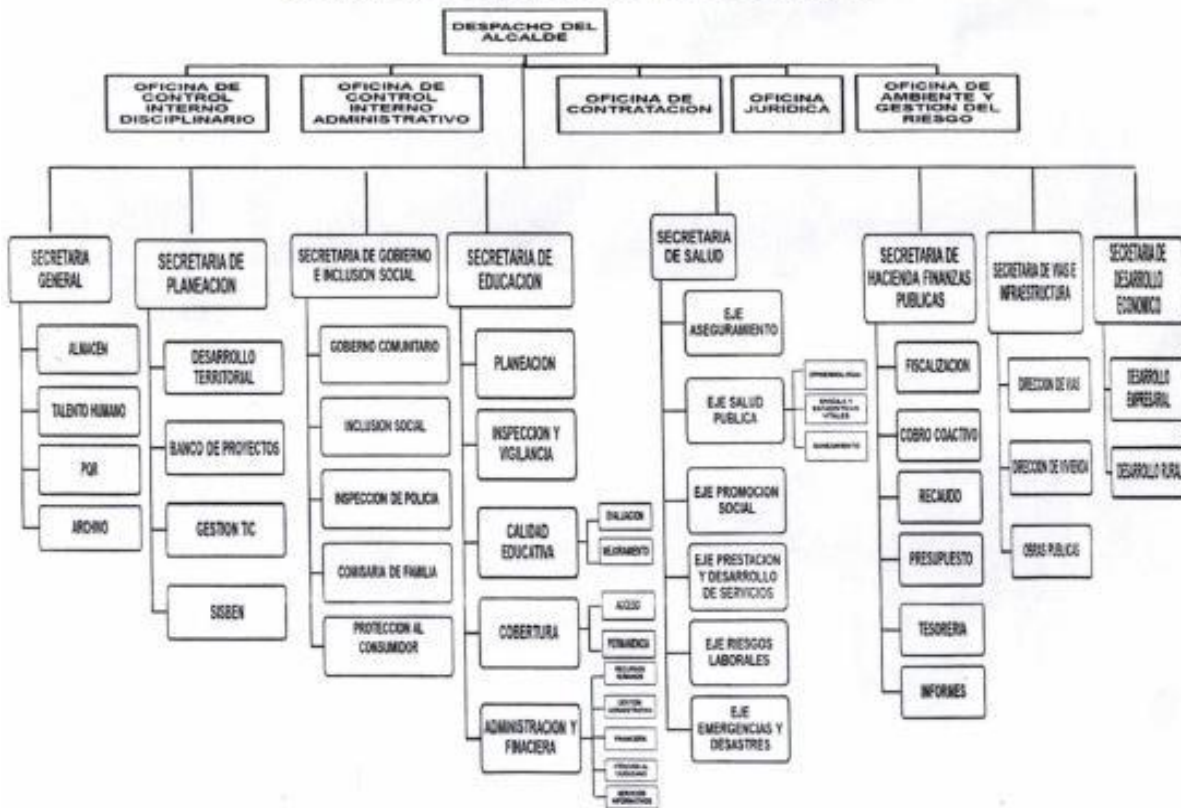
# MANUAL DE CALIDAD


CÓDIGO: M-SGC-01

VERSIÓN: 03

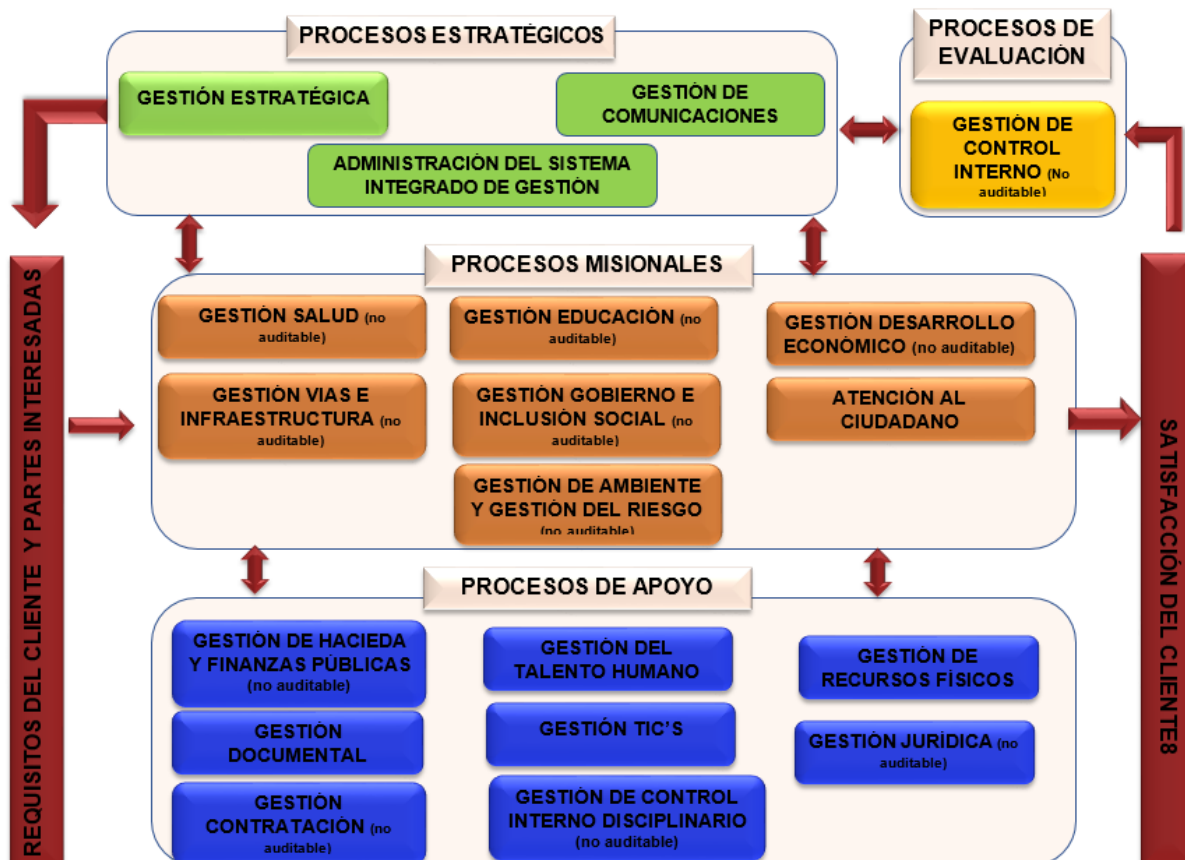
FECHA: 2/11/2017

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE PITALITO



|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |


## 2.8 MAPA DE PROCESOS



El Sistema de Gestión de la Calidad es el resultado de la integración coordinada y coherente de los procesos de las diferentes áreas de la Alcaldía, con el personal, los procedimientos, los recursos necesarios para ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente asegurando la estandarización de los registros y el manejo adecuado de trámites, conservando la objetividad, oportunidad, igualdad y transparencia.

Los macroprocesos del sistema de Gestión de Calidad que dirigen todas las acciones desarrolladas se clasifican de acuerdo con su secuencia e incidencia en el servicio así:

1. **Macroprocesos Estratégicos**, incluyen los procesos relativos al

|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

establecimiento de políticas, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

|              |   |
|--------------|---|
| ESTRATEGICOS | GESTIÓN ESTRATÉGICA                             |
|              | ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN |
|              | GESTIÓN COMUNICACIONES                          |

2. **Macroprocesos Misionales**, son todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objetivo social o razón de ser.

|            |                       |
|------------|-----------------------|
| MISIONALES | ATENCIÓN AL CIUDADANO |
|------------|-----------------------|


3. **Macroprocesos de Apoyo**, incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

|       |                             |
|-------|-----------------------------|
| APOYO | GESTIÓN DOCUMENTAL          |
|       | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  |
|       | GESTIÓN TIC'S               |
|       | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS |
|       |                             |

## 2.9 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Para tener una visión amplia de la interacción de los procesos, se elaboró la caracterización, en donde se muestra la interrelación de los mismos.

- ✓ GESTIÓN ESTRATÉGICA
- ✓ ADMINISTRACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
- ✓ GESTIÓN DE COMUNICACIONES
- ✓ GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

- ✓ GESTIÓN DOCUMENTAL
- ✓ GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- ✓ GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
- ✓ GESTIÓN TICS

### 3. PIRAMIDE DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La documentación del sistema de gestión de la calidad está basado en la siguiente pirámide documental:


#### ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN



#### 3.1 PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DOCUMENTADOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**Control de la información documentada:** Establece lineamientos para la elaboración de la documentación del S.G.C. Define los métodos necesarios para el control de documentos internos y externos estableciendo la forma como se realiza la actualización, conservación, identificación, y ubicación de los mismos resultantes de la aplicación del S.G.C. en la Alcaldía de Pitalito.

**Manejo de no conformidades y acciones correctivas:** Provee una metodología formal y sistemática para el tratamiento y la investigación de causas de las no

|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

conformidades, evitando su repetición, definiendo las razones para apertura y cierre de las mismas.

**Control de las salidas no conformes:** Define los métodos empleados por la Alcaldía para identificar y controlar el uso o entrega no intencional de salidas no conformes.


**Auditorías internas:** Define los lineamientos para llevar a cabo la planeación, implementación y ejecución de auditorías internas de calidad de la Alcaldía, con el fin de verificar que las actividades y los resultados relacionados con la calidad sean conformes con las disposiciones de la Norma ISO 9001:2015, evaluando periódicamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para generar acciones de mejoramiento continuo.

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

| No | Fecha de aprobación    | Item alterado             | Motivo del cambio  | Realizado por          |
|----|------------------------|---------------------------|--|------------------------|
| 1  | 28 de Julio de 2015    | Creación del documento    |  |                        |
| 2  | 20 de Junio de 2016    | Estructura del Documento  | Modificación del documento de acuerdo a la actualización de la ISO 9001 versión 2008 a la 2015 | Coordinador de Calidad |
| 3  | 2 de noviembre de 2017 | Alcance- mapa de procesos | Modificación alcance y mapa de proceso   | Coordinador de Calidad |

#### 5. ANEXOS

- Caracterizaciones de procesos:

|   |                   |             |                  |
|---|-------------------|-------------|------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD |             |                  |
|   | CÓDIGO: M-SGC-01  | VERSIÓN: 03 | FECHA: 2/11/2017 |

- ✓ GESTIÓN ESTRATÉGICA
- ✓ ADMINISTRACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
- ✓ GESTIÓN DE COMUNICACIONES
- ✓ GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO
- ✓ GESTIÓN DOCUMENTAL
- ✓ GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- ✓ GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS
- ✓ GESTIÓN TICS