



**MANUAL DE CALIDAD  
MC-GPL-001**

**PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN LOCAL**

**ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL  
BUENAVENTURA JULIO DE 2020**

**Versión 1.0**



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
DISTRITO ESPECIAL INDUSTRIAL PORTUARIO BIODIVERSO  
Y ECOTURISTICO DE BUENAVENTURA  
ALCALDIA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL  
NIT 901.070.140-0

**DECRETO LOCAL No 15** **DE 2020**  
( **13 JUL 2020** )

“Por medio del cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura “

EL ALCALDE LOCAL ISLA DEL CASCAJAL DEL DISTRITO DE ESPECIAL INDUSTRIAL PORTUARIO BIODIVERSO Y ECOTURÍSTICO DE BUENAVENTURA En ejercicio de sus facultades legales y en especial lo establecido en la Ley 1617 de 2013, Acuerdo 007 de 2014, Ley 872 de 2003, y

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Constitución Política, es deber de las entidades del Estado ejercer control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad.

Que en la Ley 872 de 2003, se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Que el parágrafo 1o del artículo 2° ibídem dispone que *"la máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca en la presente Ley"*; en concordancia con ello, el parágrafo del artículo 3° señala que el Sistema de Gestión de la Calidad *"es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998"*.

Que en el artículo 2.2.23.1 del Decreto 1083 de 2015 se dispone: *"Objeto: Adoptase la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009, cual establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003"*.

Que en armonía con las disposiciones normativas citadas se hace necesario adoptar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Cascajal del Distrito de Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura y establecer los lineamientos para lograr la implementación de cada una de sus fases.

Que en mérito de lo anteriormente expuesto,

**DECRETA**

**Artículo 1** Objeto. Adóptese en la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Cascajal del Distrito de Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura, el Sistema de Gestión de la Calidad con base en los requisitos especificados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, establecido mediante ley 872 de 2003 y en el Decreto 4485 de 2009 y en el modelo determinado en la Norma Técnica Internacional ISO 9001:2015.

**Artículo 2.** Política de Calidad. Adóptese en la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Cascajal del Distrito de Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura, la Política de Calidad orientada a la formulación, adopción, implementación, y seguimiento de las políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos como herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad, Anexo técnico No. 1, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
DISTRITO ESPECIAL INDUSTRIAL PORTUARIO BIODIVERSO  
Y ECOTURISTICO DE BUENAVENTURA  
ALCALDIA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL  
NIT 901.070.140-0

DECRETO LOCAL No DE 2020  
( 13 JUL 2020 )

“Por la cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Distrito de Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura “

**Artículo 3.** Mapa de Procesos.- Adóptese en la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Cascajal del Distrito de Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura el Mapa de Procesos, Anexo técnico No. 2, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

**Artículo 4.** Manual de calidad.- Adóptese en la Alcaldía Local Isla del Cascajal del Cascajal del Distrito de Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura el Manual de Calidad desarrollado a partir de lo dispuesto en el numeral 4.2.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000: 2009) Anexo técnico No. 3, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

**Artículo 5.** Auditorías internas de calidad.- Hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad las auditorías internas, realizadas por la oficina de Control Interno Distrital, como procedimiento documentado orientadas a definir responsabilidades y requisitos de planeación y ejecución de las mismas, así como establecer registros e informar sus resultados .

**Artículo 6.** El presente Decreto Local rige a partir de la fecha de su expedición.


COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Buenaventura, a 13 JUL 2020

  
JULIO CESAR BIOJÓ ESTACIO  
Alcalde Local Isla del Cascajal


Elaboró: Aracelly Arboleda Urbano  
Revisó: Julio Cesar Biojó Estacio  
Aprobó: Julio Cesar Biojó Estacio

2 de 2

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO	PO-SIG-01
	<b>POLITICA DE CALIDAD ALCALDIAS LOCALES</b>	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	1 DE 6

<b>CONTENIDO</b>	
	<b>Pag.</b>
INTRODUCCIÓN	
1. OBJETIVO GENERAL	03
1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	03
2. ALCANCE	03
3. RESPONSABLES	04
4. MARCO LEGAL	04
5. POLITICA DE CALIDAD	04
5.1. OBJETIVOS DE CALIDAD	04
5.2. DESPLIEGUE Y ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA	05
5.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	05
5.4. MODIFICACIONES	06



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO	PO-SIG-01
	<b>POLITICA DE CALIDAD ALCALDIAS LOCALES</b>	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	2 DE 6

## INTRODUCCIÓN


El Sistema Gestión de Calidad de la Alcaldía Local Isla del Cascajal, se establece bajo el marco normativo vigente en la entidad principalmente el Decreto 1499 de septiembre de 2017 “Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se deroga el Capítulo 6 del Título 21 y se sustituyen los Títulos 22 y 23 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único reglamento del Sector Función Pública”.

El Decreto 1499 de 2017, estable un solo sistema de gestión denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que integra el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, y su articulación con el Sistema de Control Interno.

En este orden de ideas, la Alta Dirección de la Alcaldía Local, determinó que el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad se adecuará a la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 dando cumplimiento a cada uno de sus requisitos; el presente documento de Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad, da respuesta a los requisitos 5.2 Política y 6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos.

Finalmente, la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad constituyen la base del Sistema de Gestión de la Calidad y deben ser sujeto de seguimiento y medición.

.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO	PO-SIG-01
	<b>POLITICA DE CALIDAD ALCALDIAS LOCALES</b>	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	3 DE 6

## 1. OBJETIVO GENERAL


Establecer los lineamientos de operatividad la política de calidad, a través de los Objetivos de la Calidad y su despliegue en los niveles y funciones pertinentes. La Política de Calidad está diseñada para articularse de manera clara con la estrategia de la organización, es decir con el Plan de Desarrollo Local vigente, para asegurar así mismo su implementación y evaluación periódica.

### 1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Facilitar a los grupos de interés la consulta y acceso de la información por los canales dispuestos por la entidad, promoviendo la transparencia administrativa.
- b. Asegurar que se establezcan procesos de comunicación apropiados al interior de la Entidad, con el fin de lograr la mejora continua, el trabajo en equipo y la innovación en términos de oportunidad, liderazgo, respeto, ética, integridad y transparencia.
- c. Establecer acciones que permitan mejorar la interrelación entre los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Local, entre éstos y la comunidad en general para mejorar la identidad corporativa de la entidad.
- d. Establecer estrategias de comunicación concretas, que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.
- e. Contribuir al buen clima laboral, unificando criterios de información y comunicación al interior de la Alcaldía Local.
- f. Asegurar que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas al interior de la Entidad.
- j. Contribuir para que la comunicación se lleve a cabo teniendo en cuenta, la eficiencia, eficacia y efectividad dentro del Sistema Integrado de Gestión

## 2. ALCANCE

La Política de Calidad y los objetivos de la calidad que la soportan, se establecen y se gestionan en los procesos pertinentes; sin embargo, ésta política también es una filosofía que se imprime en la cultura de toda la organización, sus servidores públicos y prestadores de servicios y todos los procesos que conforman el Modelo de Operación por Procesos de la entidad.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO	PO-SIG-01
	<b>POLITICA DE CALIDAD ALCALDIAS LOCALES</b>	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	4 DE 6

### 3. RESPONSABLES

El líder de Calidad es responsable de a) gestionar y mantener la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad actualizados y su difusión b) realizar el seguimiento y medición de la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad a nivel institucional. A través de este ejercicio, se establece el grado de medición de los Objetivos de la Calidad.

Los procesos sobre los cuales se articulan los Objetivos de la Calidad son responsables por realizar el seguimiento y medición de las estrategias y proyectos con los cuales dan cumplimiento a dichos objetivos.

Todos los líderes de proceso deben realizar la difusión interna de la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad vigentes al interior de sus equipos de trabajo para contribuir la toma de conciencia entre los servidores públicos y prestadores de servicio de la entidad.

### 4. MARCO LEGAL


Decreto 1083 de 2015, Decreto 1499 de 2017, NTCGP 1000:2009. NTC-ISO 9001:2015

### 5. POLÍTICA DE CALIDAD

La Alcaldía Local Isla del Cascajal se compromete a garantizar la prestación de los servicios públicos y sociales, el mejoramiento continuo de los procesos, la participación activa de los ciudadanos en condiciones de oportunidad y eficiencia y el fortalecimiento de la cultura de trabajo en equipo promoviendo la participación ciudadana para satisfacer sus necesidades, mediante la administración de los recursos humanos físicos y sistemas de información y las comunicaciones.

#### 5.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales
- Mejorar el desempeño de los procesos
- Implementar acciones eficaces para el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Fortalecer una cultura de trabajo en equipo en la Administración Local.
- Promover espacios de participación ciudadana que permitan dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia de la Localidad.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO	PO-SIG-01
	<b>POLITICA DE CALIDAD ALCALDIAS LOCALES</b>	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	5 DE 6

- Satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés de acuerdo con las características de los productos y servicios.
- Administrar de los recursos humanos físicos y sistemas de información y las comunicaciones.

**5.2. DESPLIEGUE Y ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA**

Los Objetivos de la Calidad se despliegan en los procesos pertinentes para asegurar su operacionalización, como se muestra en la tabla 1 que se describe a continuación:

Tabla 1 Despliegue y articulación estratégica

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS
Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales	Gestión de Políticas Gestión de Planes, programas y proyectos Gestión de Desarrollo y usos del suelo Gestión del Espacio Publico Gestión Financiera
Implementar acciones eficaces para el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Todos los procesos
Fortalecer una cultura de trabajo en equipo en la Administración Local.	Gestión de Recursos Humanos Todos los procesos misionales
Promover espacios de participación ciudadana que permitan dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia de la Localidad.	Participación Ciudadana Atención al Ciudadano Comunicación Pública Gestión Documental
Satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés de acuerdo con las características de los productos y servicios	Atención al Ciudadano Comunicación Pública Todos los procesos misionales
Administrar los recursos humanos físicos y sistemas de información y las comunicaciones	Gestión de Recursos Humanos Gestión de Bienes Muebles e Inmuebles Gestión de informática Comunicación Pública

**5.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**


Los objetivos de la calidad se planifican para asegurar su cumplimiento, estableciendo: qué se va a hacer, qué recursos se requieren, los procesos responsables, la vigencia y la evaluación de los resultados.

La periodicidad del seguimiento de los objetivos de la calidad es como mínimo trimestral en coherencia con el seguimiento que se realiza a los planes de acción.

La periodicidad de medición de los objetivos de la calidad es semestral con propósito de servir de entrada a la revisión por la Alta Dirección.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO	PO-SIG-01
	<b>POLITICA DE CALIDAD ALCALDIAS LOCALES</b>	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	6 DE 6

### 5.4. MODIFICACIONES

Las modificaciones que se realicen a la Política de Calidad, deben considerar que: a) La Política de Calidad mantenga coherencia con la misión de la entidad y el contexto institucional. b) Se constituya en un marco de referencia para la formulación de los objetivos de calidad. c) Incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables d) Incluya el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cualquier modificación a los objetivos de la calidad, debe asegurar que: a) Son coherentes con la Política de la Calidad b) Son medibles c) Tienen en cuenta los requisitos aplicables. d) Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente. e) Son objeto de seguimiento En ambos casos, toda vez que se generen cambios en la Política de Calidad o en los Objetivos de la Calidad, estos deben ser difundidos en toda la entidad por el proceso

### Control de cambio

FECHA:	RAZÓN DEL CAMBIO:	NUEVA VERSIÓN:
13/07/2020	Creación del documento	1.0

	ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ
<b>Nombre:</b>	Aracelly Arboleda Urbano	Julio Cesar Biojo Estacio
<b>Cargo:</b>	Profesional Universitario	Alcalde Local
<b>Firma:</b>	Original firmado	Original firmado

MAPA DE PROCESOS ALCALDIAS LOCALES

Nivel Macroprocesos y Procesos

DESTINATARIOS-BENEFICIARIOS-USUARIOS-PARTES INTERESADAS

SATISFACCION DESTINATARIOS-BENEFICIARIOS-USUARIOS-PARTES INTERESADAS

MACROPROCESOS ESTRATEGICOS

PLANEACIÓN Y BANCO DE PROYECTOS

COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y OPERACIONES

COMUNICACIÓN PUBLICA

Gestión de Planeación

Gestión de Políticas

Comunicación Pública Local

Gestión Banco Local de Proyectos

Gestión de planes, programas y proyectos

Rendición de Cuentas Local

MACROPROCESOS MISIONALES

GESTIÓN DE CONTROL DEL ESPACIO URBANO Y RURAL

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Gestión de Desarrollo y usos del suelo

Gestión del Espacio Publico

Gestión de Participación Ciudadana

MACROPROCESOS DE APOYO

GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Gestión Financiera

Gestión de Recursos Humanos

Atención al Ciudadano

Gestión Jurídica


Gestión de Contratación

GESTIÓN DOCUMENTAL

Gestión de Bienes e Inmuebles


Gestión de Informática

Gestión Documental


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	1 DE 35

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	03
GENERALIDADES	03
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	03
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	04
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	04
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	05
4. GESTION DEL MANUAL	06
5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	06
5.1.- RESEÑA HISTÓRICA	07
5.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LAS ALCALDIAS LOCALES	09
5.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	09
5.3.1. MISION	10
5.3.2.-VISION	11
5.4. GESTIÓN DE INTEGRIDAD	11
5.4.1. VALORES	11
5.5. PARTES INTERESADAS	12
5.6. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECE LA ALCALDIA LOCAL	15
5.7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	15
5.7.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	15
5.8. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS –MOP	16
5.9. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	18
6. LIDERAZGO	19
6.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	19
6.2. POLÍTICA DE CALIDAD	20
6.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	20
7. PLANIFICACIÓN	21
7.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	21
7.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	22
7.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	24
8. APOYO	24
8.1. RECURSOS	24
8.2. COMPETENCIA	25
8.3. TOMA DE CONCIENCIA	25
8.4. COMUNICACIÓN	26
9. OPERACIÓN	26
9.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	26
9.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	27
9.2.1. Comunicación con el cliente	27

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	2 DE 35

9.2.2. Determinación de los requisitos para los productos/servicios	27
9.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y o servicio	27
9.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	28
9.4. CONTROL DE PROCESOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	28
9.5. PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO	29
9.6. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	29
9.7. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	29
9.8. PRESERVACIÓN	30
9.9. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	30
9.10. CONTROL DE LOS CAMBIOS	30
9.11. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	31
10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	31
10.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	31
10.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/ USUARIO	31
10.3. AUDITORIA INTERNA	32
10.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	32
11. MEJORA	33
11.1. GENERALIDADES	33
11.2. NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	33
11.3. MEJORA CONTINUA	34
12. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS REFERENCIADOS	34
13. INSTRUCTIVOS	34
14. ANEXOS	34

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	3 DE 35

## INTRODUCCIÓN

El manual de calidad contiene la política y objetivos de calidad, establece el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la exclusión de los requisitos no aplicables con su respectiva explicación, el compromiso con la Alta Dirección, la determinación de los procesos que hace posible el logro de la Misión institucional y su interacción; y define la forma como la Alcaldía Local con el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, da cumplimiento a los requisitos al cliente a través del suministro de productos y prestación de servicios.

Este manual describe el Sistema de Gestión de Calidad, el alcance y la justificación de las exclusiones junto con la descripción y relación entre los procesos. De igual modo, para cada sección se hace referencia a los procedimientos establecidos correspondientes.

## GENERALIDADES

El desarrollo del presente Manual está estructurado tomando como referencia la Norma Técnica de Calidad NTC- ISO 9001:2015 y está a disposición de todos los servidores públicos de la Local y es una guía en lo relacionado con la administración y cumplimiento de los asuntos de Calidad. El Alcalde Local aprueba su contenido y lo declara de obligatorio cumplimiento

## ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

**Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades


**Hacer:** implementar lo planificado

**Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados

**Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	4 DE 35

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Describir el Sistema de Gestión de Calidad, como un Sistema de Gestión basado en un Modelo de Operación por Procesos, con una política y unos objetivos de calidad claramente establecidos para dar respuesta a la implementación de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC- ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad, en las Alcaldías Locales de Buenaventura.

El presente Manual de Calidad contiene las disposiciones generales para asegurar la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Integrado Gestión de Calidad según el alcance definido por el nivel directivo de la Administración Local.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS


El Sistema de Gestión de la Calidad se establece dentro del marco normativo vigente en la entidad, el cual determina los lineamientos legales de carácter obligatorio para el óptimo desempeño institucional.

El Decreto 1083 de 2015 reglamenta este Sistema de Gestión y actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Mediante el Decreto 1499 de 2017 “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 de 2015”, actualizó el Modelo para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

---

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	5 DE 35

La entidad cuenta con una herramienta denominada Normograma, la cual se utiliza para consolidar las leyes, decretos, resoluciones, normatividad reglamentaria y complementaria aplicables a los procesos de la organización.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**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 cumple 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.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	6 DE 35

**Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección (Alcalde/Alcaldesa).

**Sistema de Gestión de Calidad -SGC:** Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

#### 4. GESTIÓN DEL MANUAL


De acuerdo con las competencias el responsable de elaborar, aprobar y actualizar el manual de calidad es el Líder del área de Planeación de la Alcaldía Local. Los cambios o actualizaciones del manual se originan por cambios en la normatividad, en el sistema, en los procesos u otros relacionados con el contexto de la organización.

#### 5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura, localizado en el Valle del Cauca es una entidad del orden territorial perteneciente a la rama del Poder Ejecutivo, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que le señale la Constitución y la Ley.

El territorio del Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura está dividido en dos (2) localidades: urbanas y suburbanas, denominadas: Localidad Isla de Cascajal y Localidad Continente El Pailón.

Las localidades son divisiones político administrativas del Distrito, que tienen homogeneidad relativa desde el punto de vista geográfico, cultural, social y económico, y cuya finalidad es mejorar la prestación de los servicios, asegurar la participación de la ciudadanía en el

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	7 DE 35

manejo de los asuntos públicos de carácter local, fomentar el desarrollo social y económico de su área de jurisdicción y mejorar la gobernabilidad de sus autoridades sobre el territorio.


**Localidad Isla del Cascajal.** Se encuentra ubicada dentro de los siguientes límites: al occidente en el perímetro suburbano, desde el vértice #54 ubicado desde el punto 54 al 1 en sentido noroccidente atravesando la bahía de Buenaventura, de este hacia el norte, hasta llegar al vértice #5 ubicado en la margen izquierda del brazo sur del estero aguadulce. Al norte en el perímetro suburbano, desde el vértice #5 hasta llegar al vértice #8 ubicado en la quebrada San Joaquín, sector norte de la península de aguadulce. Al oriente sobre el perímetro suburbano, desde el vértice #8 bajando por el costado oriental de la península de aguadulce en sentido norte sur hasta llegar al vértice #11 del perímetro urbano situado en el estero aguacatico, de allí en dirección suroriente hacia el vértice #12 ubicado en el costado posterior del cementerio, de este toma la línea límite de la comuna cinco en dirección sur hasta llegar al punto de intercepción con perímetro urbano entre los vértices #36 y #37, de esté en dirección suroriente hasta llegar al vértice #38 ubicado en el perímetro suburbano, bordeando el costado sur del estero san Antonio. Al sur en el perímetro suburbano desde el vértice #38 hacia el vértice #40 en sentido oriente occidente bordeando el costado sur del estero San Antonio, desde allí en sentido norte sur hasta llegar al vértice #48 ubicado en el borde el brazo del estero Hondo y de allí en sentido noroccidente hasta el vértice #54 ubicado en la entrada del estero en dirección a la bahía de Buenaventura.

La localidad Isla del Cascajal está compuesta por las comunas 1, 2, 3, 4 y 5.

## 5.1.- RESEÑA HISTÓRICA

A partir del acto legislativo 002 de 2007 el Congreso de la Republica modificó los artículos 328 y 356 de la Constitución Política otorgándole a la ciudad de Buenaventura la categoría de Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	8 DE 35

Su régimen político, fiscal y administrativo se regirá por la Constitución y las leyes especiales, que para el efecto se dicten, en especial la ley 1617 de 2013 y en lo no dispuesto en ellas, las normas vigentes para los municipios.

De conformidad con el Artículo 2° de la Ley 1617 de 2013, el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura como entidad territorial organizada está sujeto al régimen político, administrativo y fiscal establecido en la Constitución Política, las leyes especiales y demás normas que para su organización se dicten.


En los términos del Artículo 34 de la ley 1617 de 2013, los distritos estarán divididos en localidades, de acuerdo con las características sociales de sus habitantes, con homogeneidad relativa desde el punto de vista geográfico, social, cultural y económico.

Mediante Acuerdo 07 de 2004 se crean las localidades urbana y suburbana en el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura y se establece su organización y funcionamiento.

Por otro lado, el título V del Acuerdo 07 de 2004 en su artículo 42 establece “*Naturaleza. En cada una de las localidades habrá un Fondo de Desarrollo Local, que tendrá un patrimonio autónomo, personería jurídica, cuyo ordenador del gasto será el Alcalde local. Con cargo a los Fondos de Desarrollo Local se financiarán la prestación de los servicios, la construcción de las obras de competencia de las JAL, las erogaciones que se generen por asistencia de los ediles a sesiones Plenarias y Comisiones Permanentes en el periodo de sesiones ordinarias y extraordinarias*”.

Mediante Decreto 0220 de mayo 04 de 2020 se adopta la Estructura organizacional de las localidades del Distrito Especial de Buenaventura.

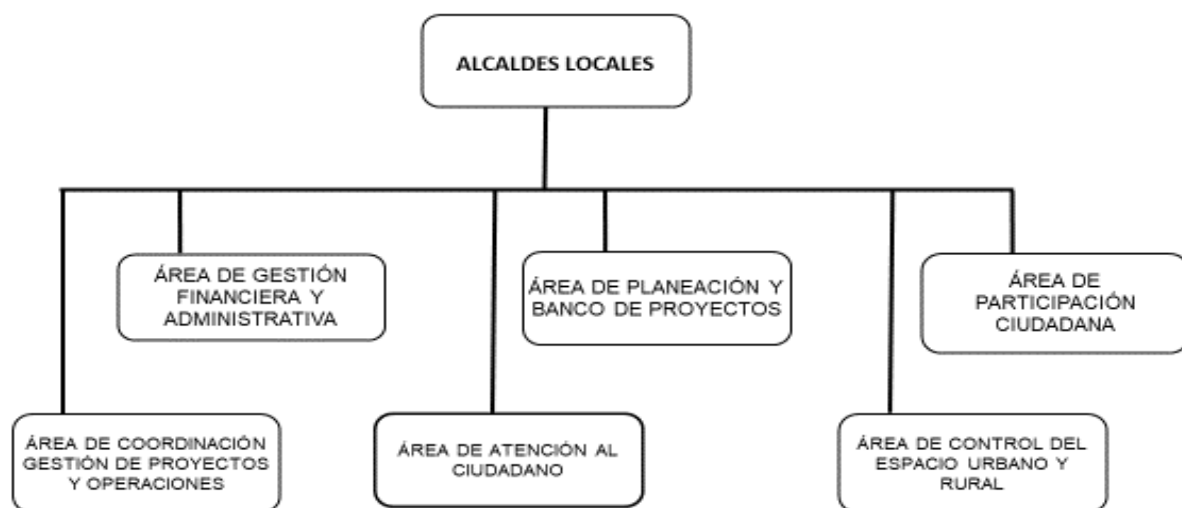


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	9 DE 35

## 5.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LAS ALCALDÍAS LOCALES

La estructura organizacional de las Localidades se encuentra definida o establecida en el Título VIII, artículos 81 a 87 del Acuerdo 07 de 2004 “Por el cual se crean las localidades urbana y suburbana en el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura y se establece su organización y funcionamiento y se otorgan facultades al Alcalde Distrital, en el Decreto 0220 de mayo 04 de 2020 “ Por medio del cual se adopta la Estructura organizacional de las Localidades del Distrito Especial de Buenaventura”.

Se muestra en la figura 1 que se muestra a continuación:




**Figura 1 organigrama Alcaldías Locales**

## 5.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El direccionamiento estratégico comprende la formulación de la estrategia y los planes de la actuación organizacional para alcanzar los objetivos propuestos para el desarrollo social e

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	10 DE 35

institucional, en cumplimiento de nuestra Misión; es importante que tanto los componentes sociales como los institucionales se encuentren articulados para obtener el mejor desempeño y así alcanzar los resultados esperados.

La entidad con el fin de establecer el direccionamiento estratégico e identificar su capacidad para el logro de su Misión, lleva a cabo el análisis del Contexto Institucional, es decir de las cuestiones externas e internas las cuales pueden afectar de cualquier manera, su capacidad para alcanzar los objetivos trazados. Ver Anexo OD-GPL-01 Matriz Contexto Estratégico Institucional


En general, el direccionamiento estratégico de la Entidad está establecido mediante el Plan de Desarrollo Local - PDL vigente, éste comprende: la Visión, Ejes estratégicos, Componentes, Programas y Metas del cuatrienio.

Este se pone en marcha a través de los Planes de Acción, con el apoyo de herramientas como el Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC y el Plan Anual de Adquisiciones-PAA. De manera alterna, se encuentra el Sistema de Gestión de Calidad-SGC, con sus pilares estratégicos que son: la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad.

La compatibilidad entre el Plan de Desarrollo Local-PDL y el Sistema de Gestión de Calidad-SGC, se establece desde la coherencia de ambos con la Misión de la Alcaldía Local.

### **5.3.1. MISIÓN**

Impulsar la dignidad y el desarrollo como forma de mejorar continuamente cada uno de los aspectos que atañen a la población cuya finalidad es buscar una localidad acogedora, emprendedora, segura y con mejores oportunidades de bienestar para sus habitantes, recuperando el sentido de pertenencia a la localidad.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	11 DE 35

### 5.3.2.-VISION

En el año 2023, la localidad Isla del Cascajal será una entidad que promueva acciones para la convivencia, con oportunidades y mejor para todos, donde la articulación y la gestión de sus líderes y representantes sea el motor que llame a la ciudadanía a la recuperación de la confianza, al trabajo conjunto y a la firme creencia en que juntos podemos hacerlo posible.


## 5.4. GESTIÓN DE INTEGRIDAD

Mediante Decreto 0105 de enero 24 de 2019 se adopta el Código de Integridad para la Alcaldía Distrital de Buenaventura. De acuerdo a los principios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, dentro del 'código general' o 'código tipo' denominado, Código de Integridad, instrumento que contiene la base de los valores individuales, valores colectivos y principios de acción que constituyen el marco de actuación institucional e individual en el día a día de la entidad, comprendiendo que la ética que requieren las instituciones actuales, no se basa sólo en las buenas intenciones de los individuos, sino en hacer que ocurra lo que es bueno para todas las personas, en especial en el ejercicio de su función administrativa.

### 5.4.1. VALORES

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	12 DE 35

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.


**Diligencia:** Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## 5.5. PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas de la entidad se identificaron teniendo en cuenta cómo podrían afectar o verse afectadas por las políticas, lineamientos y acciones que se desarrollan dentro de esta, así como también los requisitos de norma que deben ser considerados en la planeación y ejecución de las actividades. La oportuna prestación de los servicios públicos y sociales deben estar orientados a satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios, asegurando la satisfacción de sus necesidades y expectativas. La alta dirección al menos una vez al año hace revisión de las partes interesadas de la entidad y el líder del proceso de Planeación de la Alcaldía Local es el encargado de realizar un seguimiento periódico.

Las partes interesadas de la entidad se clasifican en los siguientes grupos: ciudadanos, gobierno, órganos de control, academia, gremios, proveedores, medios de comunicación y cliente interno. Ver Anexo OD-GPL-02 Matriz Partes Interesadas

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	13 DE 35

**Ciudadano:** Se considera todo habitante del Distrito de Buenaventura, persona natural o jurídica habitante del territorio de Buenaventura, pueden ser mayores o menores de edad. Tienen la necesidad de recibir asistencias técnicas en materia de desarrollo empresarial, cobertura y calidad en la prestación del servicio educativo y de salud, atención diferencial al pertenecer a grupos poblacionales y étnicos, medio ambiente sostenible, acceso a vivienda digna, vías en buen estado, agua potable, entre otros. También cuentan con la expectativa de tener sus necesidades básicas satisfechas y ser atendido con oportunidad y calidad de la respuesta.

**Gobierno:** Ministerios Públicos, Agencias Nacionales, Comisiones Nacionales, Direcciones Nacionales, Departamentos Administrativos quienes tienen la necesidad de contar con Información, datos y evidencias de todas las actividades realizadas referente a la implementación de todas las políticas, lineamientos, directrices dirigidas al servicio de la comunidad; con la expectativa de contar con información confiable y oportuna.


**Órganos de control:** Se considera entidades que tienen como misión ejercer control sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que realizarán funciones dentro o con la entidad, con la necesidad de información referente a la Administración Distrital, funciones, estructura, gestión y ejecución de proyectos, planes, manejo de recursos, conducta de funcionarios, infracciones penales, entre otros. Tienen la expectativa de obtener información clara, transparente, confiable y oportuna.

**Academia:** Conjunto de Instituciones científicas, literarias o artísticas que tienen como objetivo la investigación, el fomento y desarrollo del aprendizaje. Tienen la necesidad de obtener Información sobre los aspectos sociales e identificación de las necesidades económicas y sociales para formular agendas de trabajo conjunto en temas de Investigación, desarrollo e Innovación, en busca de la productividad y competitividad, requieren de generación de espacios para intercambio de experiencias e información.

---

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	14 DE 35

Requieren la información actualizada y de calidad y la generación de espacios de intercambio de experiencias.


**Gremios:** Considerados como líderes en direccionar sobre generación de ventajas, oportunidades y lineamientos a la comunidad de emprendimiento, como partes interesadas. Tienen la necesidad de obtener información de políticas públicas de incentivos de sectores económicos, distribución y ubicación de los comerciantes, desarrollo productivo, caracterización de usuarios, diagnóstico estadístico poblacional.

Cuentan con la expectativa de obtener información de calidad, oportuna, clasificada y veraz por parte de la entidad.

**Proveedores:** personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestan un servicio requerido por la Alcaldía de Buenaventura, requieren información clara sobre los requisitos de contratación, cumplimiento en los procesos de selección acorde a la ley y cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad con la expectativa de oportunidad y transparencia en las acciones desarrolladas en las fases precontractual, contractual y poscontractual.

**Medios de Comunicación:** Prensa, Radio, Televisión, medios virtuales. Requieren información relacionada con la gestión del Alcalde y el cumplimiento de su plan de gobierno. Esperan información de interés público relacionada con los productos y servicios que ofrece la entidad.

**Cliente Interno:** Considerándose como aquel que recibe el resultado de un proceso llevado a cabo en la entidad. Los clientes internos identificados son los servidores públicos, el Alcalde y líderes de proceso.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	15 DE 35


Tienen la necesidad y expectativa del cumplimiento de sus derechos y condiciones laborales, información del desempeño institucional para la toma de decisiones y lineamientos para la gestión efectiva de los procesos.

## 5.6. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECE LA ALCALDIA LOCAL

La entidad cuenta con productos y servicios derivados de los procesos del modelo de operación por procesos, que cumplen con la razón de ser de la entidad, los cuales se encuentran definidos en la caracterización de los Procesos y subprocesos; sin embargo, dando cumplimiento al requisito 4.3 de la norma, los productos y/o servicios definidos para el alcance se encuentran definidos en la tabla 1, que a continuación describe:

Tabla 1. Productos y/o servicios de la Alcaldía Local

SERVICIO	PROCESO
Asesoría en la formulación, ejecución y seguimiento de políticas	Gestión de Planes, programas y proyectos
Asesoría en la formulación, ejecución y seguimiento de planes, programas y proyectos locales	Gestión de Políticas en la Alcaldía Local
Acompañamiento a operativos de verificación de conceptos de usos del suelo por peticiones y solicitudes ante la Alcaldía Local	Gestión de Desarrollo y usos del suelo
Acompañamiento a operativos de inspección y seguimiento a obras civiles y urbanas por peticiones y solicitudes ante la Alcaldía Local	Gestión de Desarrollo y usos del suelo
Acompañamiento a operativos de verificación de ocupación del espacio público por quejas ciudadanas ante la Alcaldía Local	Gestión del Espacio Publico
Acompañamiento a operativos para el control de la publicidad exterior visual por quejas ciudadanas ante la Alcaldía Local	Gestión del Espacio Publico
Espacios y procesos de participación ciudadana	Gestión de Participación Ciudadana
Consulta y préstamo de documentos	Gestión Documental
Recepción y tramite peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información	Atención al ciudadano

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	16 DE 35

## 5.7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 5.7.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

De acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 en su numeral 4.3, se estableció el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. El alcance se centra en las líneas de servicio que ofrece la entidad en el marco de su quehacer misional:


- Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales
- Implementar acciones eficaces para el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Fortalecer una cultura de trabajo en equipo en la Administración Local.
- Promover espacios de participación ciudadana que permitan dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia de la Localidad.
- Satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés de acuerdo con las características de los productos y servicios.
- Administrar de los recursos humanos físicos y sistemas de información y las comunicaciones.

## 5.8. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS -MOP

El Modelo de Operación por Procesos de la Administración Local, responde a los lineamientos del decreto 1499 de 2017 establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a los requerimientos de la Norma Técnica de Calidad NTC-ISO 9001:2015. Ver el Anexo OD-GPL-03 Matriz de articulación de procesos y requisitos de Norma ISO 9001:2015.

El MOP permite orientar la operación de la entidad hacia una organización por procesos, mediante las cuales se logra la transformación de los insumos en producto(s) con las características previamente especificadas de acuerdo con los requerimientos especificados por el cliente, por la organización, por la ley y los de la ciudadanía o partes interesadas.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	17 DE 35

El MOP se establece a partir de la identificación de los procesos y sus interacciones, y por la complejidad de la entidad se agrupan bajo la estructura de Macroprocesos / Procesos / Subprocesos. El MOP se actualiza cada vez que surjan cambios que impacten el Sistema de Gestión de Calidad.


El Modelo de Operación por Procesos-MOP comprende tres (3) niveles de macroprocesos:

**Macroproceso Estratégico:** Incluye los 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.

**Macroproceso Misional:** Incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

**Macroproceso de Apoyo:** Incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

La figura 2 representa gráficamente en el Mapa de Procesos, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	18 DE 35

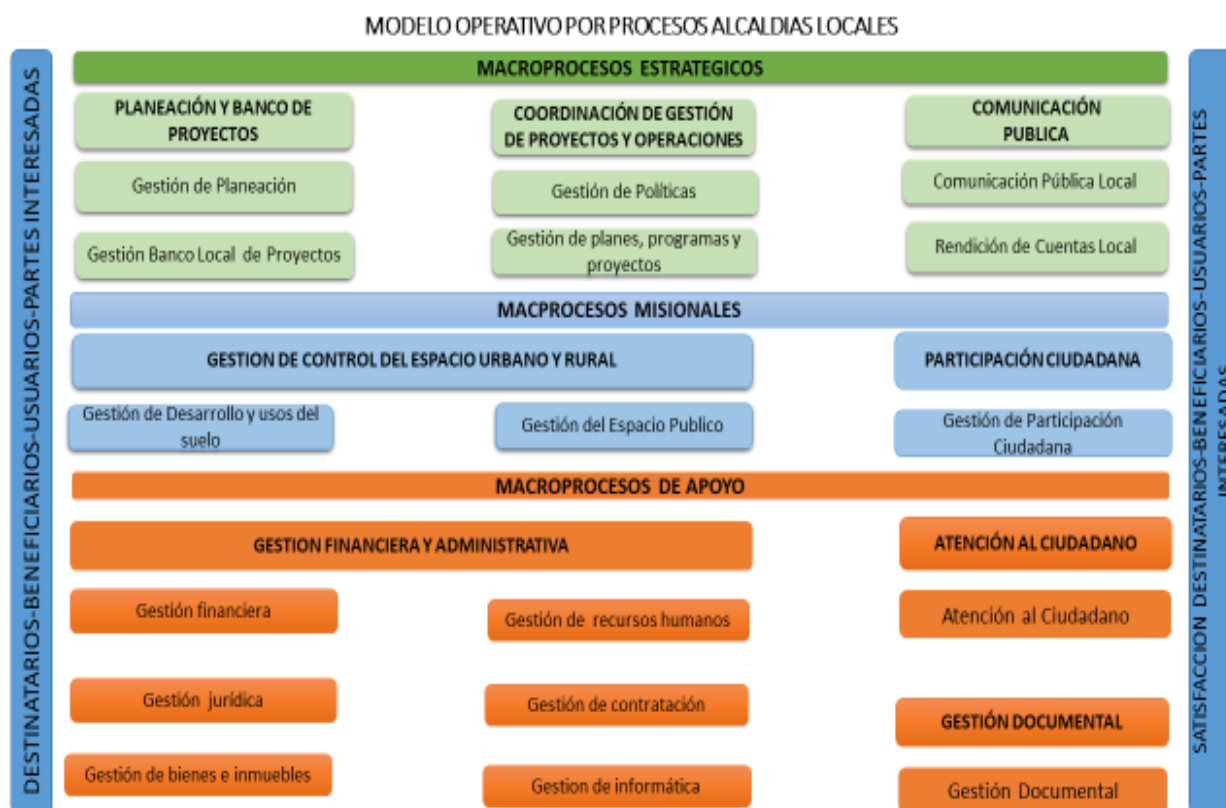



Figura 2. Modelo Operativo por procesos Alcaldías Locales

## 5.9. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El soporte documental del Sistema de Gestión de la Calidad está definido según la siguiente pirámide documental:



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	19 DE 35

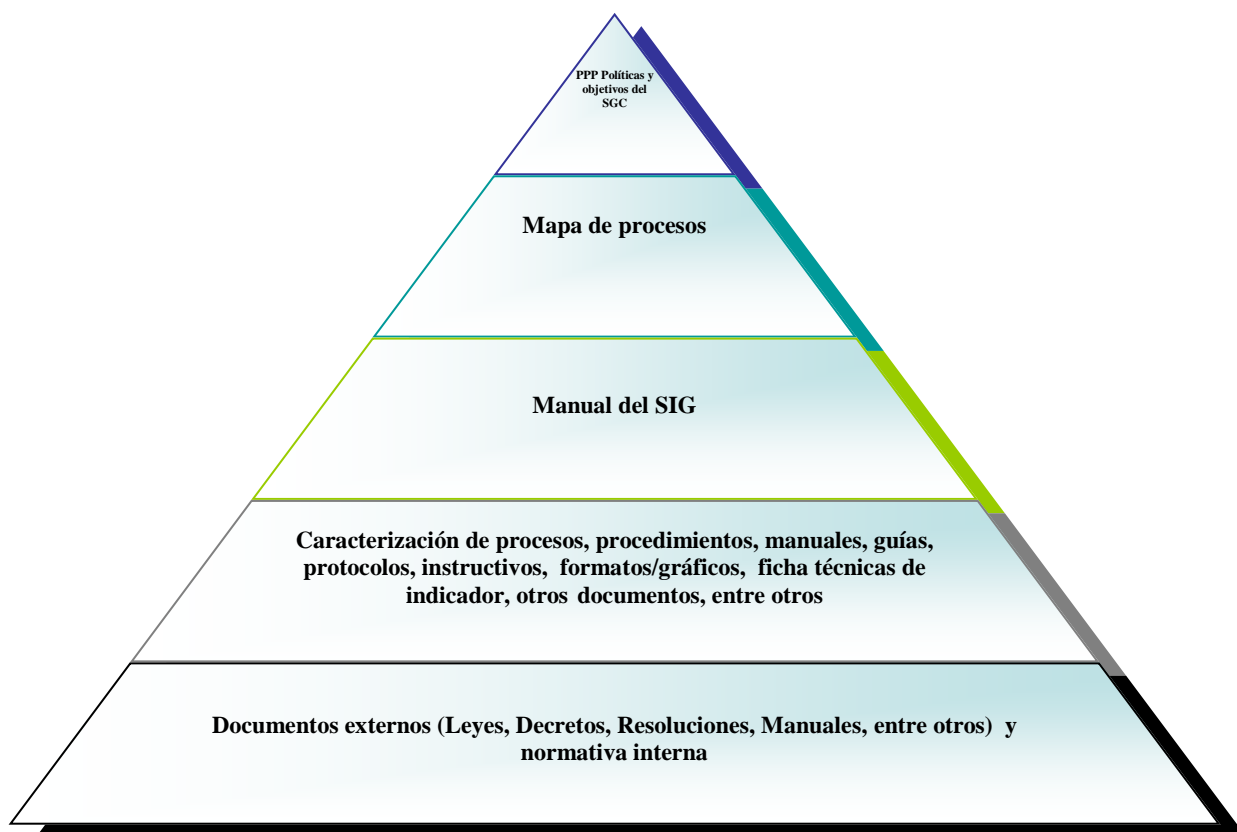



Figura 3. Pirámide documental

Los criterios básicos para la elaboración, redacción e identificación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran establecidos en la GI-GPL-01 “Guía para la elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión en la Alcaldía Local.

Para facilitar la gestión documental de la entidad se establecieron procedimientos para el control de documentos y registros de igual modo listado maestro de documentos y registros.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	20 DE 35

El proceso Gestión Documental da lineamientos referentes al modo de almacenamiento de la documentación para garantizar la disponibilidad, el control y mantenimiento de la documentación.

## 6. LIDERAZGO

### 6.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO


La alcaldía local proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso para la implementación del Sistema Integrado de Calidad y para la mejora continua de su eficacia por medio de:

- Comunicar a todos los responsables de áreas y líderes de procesos la importancia de satisfacer tanto los requisitos de las partes interesadas como los legales y reglamentarios
- Establecer la Política de Calidad en conjunto con los responsables de áreas y líderes de procesos y asegurar que se establezcan los Objetivos de Calidad
- Rendición de cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
- Gestionar la disponibilidad de los recursos para implementación y mantenimiento del SGC

La Alcaldía Local se asegura que los requisitos del cliente/usuario estén claramente definidos y se cumplan, con base en las disposiciones normativas contenidas en el Listado Maestro de documentos y el portal web institucional

### 6.2. POLÍTICA DE CALIDAD

La Alcaldía Local Isla del Cascajal se compromete a garantizar la prestación de los servicios públicos y sociales, el mejoramiento continuo de los procesos, la participación activa de los Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	21 DE 35

ciudadanos en condiciones de oportunidad y eficiencia y el fortalecimiento de la cultura de trabajo en equipo promoviendo la participación ciudadana para satisfacer sus necesidades, mediante la administración de los recursos humanos físicos y sistemas de información y las comunicaciones.


### 6.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

La Alta dirección de la Alcaldía Distrital asignó los roles, responsabilidades y autoridades respectivos para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. En el artículo 6 del Decreto 0097 de enero 22 de 2019 "Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se modifica la Resolución 0177 de febrero 26 de 2018, se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Alcaldía Distrital de Buenaventura". Determina la responsabilidad de la implementación, desarrollo, control y mejora del Sistema Integrado de Gestión y su marco de referencia Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG y en el artículo 7 las funciones de los Líderes de la implementación de la Política de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

En el Decreto 0870 de diciembre 06 de 2019: "Por medio del cual se actualiza la Política de administración de riesgos de la Alcaldía Distrital de Buenaventura" en el punto 5 . *Roles y responsabilidades* se establecen las de la gestión del riesgo y el control en el Modelo Estándar de Control Interno.

El liderazgo y el compromiso de los Alcaldes Locales se manifiesta no sólo con la asignación de estos roles y responsabilidades sino también en el ejercicio mismo de actividades que promuevan la gestión, como por ejemplo: realizar ejercicios de rendición de cuentas, realiza comités de seguimiento al proceso, realizar jornadas de sensibilización (boletines, videos, jornadas lúdicas entre otros), promoviendo la formulación planes de mejoramiento por autoevaluación, realizando ejercicios de monitoreo al mapa de riesgo, difundiendo los

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	22 DE 35

objetivos y la política de Calidad, brindando apoyo a otros roles (líderes de calidad, representantes del comité técnico de gestión y auditores de calidad) para la implementación, mantenimiento y mejora del SGC.

## 7. PLANIFICACIÓN

### 7.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Con el enfoque basado en riesgos, se logra que los líderes de procesos de la entidad identifiquen los posibles eventos o situaciones que, al presentarse, afectarían el cumplimiento de los objetivos del proceso, para esto, los procesos gestionan sus actividades con la implementación de controles y acciones que conlleven a garantizar que la operación y resultados del proceso se realicen de forma eficaz y eficiente.


Para la administración de los riesgos de la Entidad, desde el proceso Planeación Institucional, se estableció una política de administración del riesgo y se diseñó una herramienta denominada Mapa de Riesgos por Proceso la cual facilita la aplicación de la metodología para la administración de los riesgos de la Alcaldía Local, con el objetivo de realizar el monitoreo y control a los riesgos identificados en los procesos.

Como productos finales para la administración de los riesgos de gestión se tienen los siguientes:

**Política de Administración de Riesgos:** Establece el compromiso de ejercer un control efectivo de los eventos de riesgo que puedan afectar negativamente el desarrollo de los procesos.

**Mapa de Riesgos por Proceso:** Recoge los riesgos identificados para cada uno de los procesos, los cuales pueden afectar el logro de sus objetivos.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	23 DE 35

**Mapa Institucional de Riesgos:** Contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la Localidad, se alimenta de los riesgos identificados a partir de las amenazas del contexto institucional los cuales serán los riesgos estratégicos y los riesgos residuales ubicados en zonas altas y extremas de cada uno de los procesos que pueden afectar el cumplimiento de la misión institucional y objetivos de la entidad.

## 7.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos de la calidad son coherentes con el marco que proporciona la política de la calidad establecida por la entidad.

Los objetivos de calidad son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización y han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes de la entidad.

Estos pueden ser medidos y cuantificados a través de los diferentes tipos de indicadores.

El despliegue de los objetivos de calidad que se relacionan en la tabla 2, necesarios para el cumplimiento de los productos o servicios se establece en los procesos pertinentes, los cuales pueden ser medibles y cuantificables a través de los indicadores y su evaluación para proporcionar información y datos de grado de cumplimiento.

Los indicadores están asociados directamente a los objetivos

Los objetivos de calidad de la Alcaldía Local Continente el Pailón son los que se describen en la tabla 2 que se describen a continuación:


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	24 DE 35


Tabla 2 Objetivos de calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS
Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales	Gestión de Políticas Gestión de Planes, programas y proyectos Gestión de Desarrollo y usos del suelo Gestión del Espacio Público Gestión Financiera Gestión de Recursos humanos
Implementar acciones eficaces para el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Todos los procesos
Fortalecer una cultura de trabajo en equipo en la Administración Local.	Gestión de Recursos Humanos Todos los procesos misionales
Promover espacios de participación ciudadana que permitan dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia de la Localidad.	Atención al Ciudadano Comunicación pública Gestión documental Participación Ciudadana
Satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés de acuerdo con las características de los productos y servicios	Atención al Ciudadano Comunicación pública Todos los procesos misionales
Administrar los recursos humanos físicos y sistemas de información y las comunicaciones	Gestión de Recursos Humanos Gestión de Bienes Muebles e Inmuebles Gestión de informática Comunicación pública

### 7.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para determinar las transformaciones en el Sistema de Gestión de Calidad y asegurar su planificación e implementación de una manera controlada, la entidad estableció el PR-GPL-03 Procedimiento planificación y gestión del cambio del sistema integrado de gestión de la calidad de la Alcaldía Local, donde se identifica la necesidad del cambio, definiendo el propósito, realizando análisis de dicho cambio, identificando y tratando los riesgos asociados, se realiza una evaluación de la pertinencia de los cambios, se verifica la disponibilidad de recursos, se asignan los responsables de implementar los cambios y se comunica dejando

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	25 DE 35

evidencia documentada de lo realizado. Todo esto con el fin de evitar reprocesos y la no prestación de los servicios y mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.


## 8. APOYO

### 8.1. RECURSOS

La Alta dirección resultante del análisis de las capacidades y limitaciones internas de la Alcaldía Local, provee los recursos suficientes con el fin de establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad. Los recursos necesarios en la entidad tanto tangibles como intangibles son los siguientes:

- **Humanos:** Mediante el proceso Gestión de Recursos Humanos se determina y se proporciona el personal necesario y competente para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Financieros:** El proceso de Gestión Financiera se hace a través de herramientas como Presupuesto Local, Planes de acción, Programa Anual Mensualizado de Caja, Plan Anual de Adquisiciones.
- **Infraestructura:** La Alta dirección a través del proceso Gestión de Bienes e Inmuebles determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para asegurar la operación eficaz de la entidad, como edificios, espacios de trabajo, servicios públicos, redes, herramientas, equipos, sistemas, servicios de salud, tecnologías de la información y comunicación, etc.



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	26 DE 35

- **Ambiente adecuado:** La entidad a través de los procesos Administración de Bienes proporciona un ambiente o entorno óptimo para la operación eficaz de los procesos de la organización.

## 8.2. COMPETENCIA


La Alcaldía Distrital cuenta con un manual de funciones donde aparte de establecer dichas funciones determina el perfil requerido para ocupar los cargos que se requieren para la operación de la entidad; se establece las competencias, la formación y la experiencia requerida.

Para potenciar las fortalezas, habilidades y competencias para el óptimo desarrollo del talento humano la Administración Distrital Formula el Plan Institucional de Capacitación-PIC.

Desde el proceso Gestión del Talento Humano se consolida la evaluación del desempeño que se realiza dos veces al año para los servidores públicos de carrera administrativa, en periodo de prueba y de libre nombramiento y remoción.

La evaluación del desempeño de servidores públicos de carrera administrativa, en periodo de prueba y de libre nombramiento y remoción es un instrumento fundamental para la implementación de estrategias y mejoramiento de la eficiencia en los resultados de los recursos humanos de la entidad, que permite integrar el desempeño del servidor público dentro de la misión institucional y su función social.

## 8.3. TOMA DE CONCIENCIA

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	27 DE 35

Para la toma de conciencia, la Alcaldía Distrital a través del proceso Gestión del Talento Humano desarrolla jornadas de inducción, re inducción y sensibilización con el propósito de que el personal entienda sus responsabilidades y autoridad y cómo sus acciones contribuyen a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y al logro de la política de calidad, los objetivos institucionales y de la calidad y las implicaciones del incumplimiento de requisitos.

## 8.4. COMUNICACIÓN


La Alcaldía Local en el proceso de Comunicación Pública Local cuenta con un Plan de Comunicación donde se diseñan e implementan estrategias para la comunicación entre servidores públicos, prestadores de servicio,, organismos, comunidad y demás partes interesadas. Las comunicaciones se hacen de manera permanente a través de boletines informativos, página web, eventos de rendición de cuentas, reuniones, correo electrónico, carteleras, intranet, oficios.

## 9. OPERACIÓN

### 9.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Alcaldía Local con el fin de asegurar la planificación, implementación y control de los procesos necesarios para el suministro de productos y/o servicios, tiene en cuenta los riesgos y oportunidades, los objetivos de la calidad, los posibles cambios que se puedan presentar, los requisitos para la prestación del servicio y los requisitos tanto legales como normativos.

Para asegurar la planificación de la operación, la entidad cuenta con diversas herramientas de planificación principalmente: Plan de Desarrollo Local, Plan de Acción, Planes de Trabajo y Planes de Calidad en las que se lograr demostrar la articulación de las líneas de servicio

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	28 DE 35

con la estrategia de la entidad como también permiten establecer las tareas del servicio a ofrecer, desde la solicitud del cliente hasta la evaluación de la satisfacción de este, se establece el responsable de ejecutar la tarea, se especifica el control, como controla, quién controla, la frecuencia del control, los riesgos, el criterio de aceptación y la evidencia (registro).

## **9.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **9.2.1. Comunicación con el cliente**

La Alcaldía Local garantiza el trámite oportuno, las solicitudes internas y externas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición de acuerdo a las disposiciones legales vigentes radicadas por las diferentes partes interesadas. Las cuales se reciben a través de diferentes medios: presenciales, en la oficina de atención al ciudadano, oficios, llamadas telefónicas, página web, correo electrónico, entre otros


### **9.2.2. Determinación de los requisitos para los productos/servicios**

La Alcaldía Local determina los requisitos relacionados con los productos/servicios definidos por el cliente o usuarios (cuando aplique) las partes interesadas y por la entidad, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requerimientos de carácter legal y reglamentario que debe cumplir la entidad

### **9.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y o servicio**

La Alcaldía Local garantiza la revisión de los requisitos relacionados con el producto y o servicio. Cada uno de los responsables de las reas o líderes de proceso evalúan aquellos casos en los que los requisitos del servicio se vean afectados por nuevas normas, modificación de las existentes, estableciendo responsables y plazos para estudiar en detalle

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	29 DE 35

los nuevos requisitos y la manera como se adaptarán a los procesos del Sistema de Gestión Integral

### **9.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Este requisito se excluye del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, por cuanto no se encuentran en desarrollo estudios de diseño, como tampoco obras en construcción que indiquen su aplicación; esto, no tiene ningún efecto sobre las demás líneas de servicio que hacen parte del alcance del SGC.


### **9.4. CONTROL DE PROCESOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

Los productos, servicios y/o procesos subcontratados por la Administración Local Distrital, son controlados de acuerdo con las características del producto/ servicio o labor contratada.

La entidad a través del proceso Gestión de Bienes Muebles e Inmuebles, establece los controles y requisitos a los procesos, productos y servicios suministrados externamente en las etapas precontractual, contractual y poscontractual, determinando las condiciones, modalidades de contratación, interventoría, supervisión, selección, evaluación y reevaluación de proveedores. Todo esto alineado con la ley de contratación pública y el manual institucional de contratación pública vigente.

### **9.5. PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO**

Los procesos misionales han establecido controles para suministrar productos y servicios que aseguren el cumplimiento de los resultados previstos. Por tal motivo han establecido lo siguiente:

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	30 DE 35

- Procedimientos, instructivos, manuales, formatos el cual definen las características de los productos y/o servicios.
- Mecanismos de seguimiento y medición para determinar el cumplimiento de los requisitos.
- Mapa de riesgos donde se establece los controles de los riesgos asociados a los procesos.
- Competencia e idoneidad de los funcionarios para validar los productos y/o servicios en cada etapa de los procedimientos.
- Puntos de control en las tareas más relevantes para impedir el incumpliendo del objetivo del proceso.

## 9.6. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Los procesos, productos y servicios de la organización pueden ser identificados y trazables a través del número de radicado del documento


También se puede identificar productos y /o servicios a través de informes de supervisión, cronogramas de capacitaciones, listado de asistencias, informes de visitas, expedientes de personas naturales o jurídicas, informes de interventorías, nombre y código del proyecto, entre otros.

## 9.7. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

Con el fin de asegurar que se proteja la propiedad que no es de la entidad, pero está bajo su control, se establecen algunos mecanismos:

- **Política de privacidad de datos personales:** Tiene como finalidad promover y garantizar la protección de los datos personales de los usuarios y el uso responsable de la información contenida en las bases de datos de la Administración Central. La información es protegida y custodiada de conformidad con la normatividad vigente o a solicitud expresa.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	31 DE 35

- **Espacios físicos:** Lugar que se destina para guardar los elementos personales de los clientes mientras reciben el servicio prestado de la entidad.
- **Pólizas o cláusulas de cumplimiento:** Garantía por perjuicios de incumplimiento del servicio ofrecido.

## 9.8. PRESERVACIÓN

Los productos y/o servicios de la entidad se preservan en todas sus etapas del proceso, conforme en lo establecido el proceso Gestión Documental, el cual establece los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de la información documentada de la entidad.


## 9.9. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

La entidad gestiona las actividades posteriores a la entrega a través de la gestión oportuna de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y conforme a lo que determine la ley.

## 9.10. CONTROL DE LOS CAMBIOS

La entidad con el propósito de revisar y controlar los cambios que ocurren durante la prestación del servicio, alineado con lo determinado en la planeación del Sistema de Gestión de Calidad, establece reuniones periódicas a nivel directivo para asegurar que se mantenga la prestación del servicio, describiendo los cambios y analizando la pertinencia de los controles establecidos.

## 9.11. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	32 DE 35

Este requisito se excluye del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, por cuanto no se ha establecido el procedimiento donde se identifiquen las salidas no conforme en los procesos misionales, se le da tratamiento con una acción apropiada con base en la conformidad preestablecida en los requisitos de dicha salida y se le hace seguimiento para evitar la reincidencia.

## 10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 10.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La entidad ha definido mecanismos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para determinar si se están logrando los resultados establecidos en los procesos, en la política de calidad del Sistema de Gestión de Calidad.


En pro de medir los niveles de percepción y satisfacción de los diferentes grupos de interés en relación con los servicios que la Entidad ofrece, se analiza e interpreta la información para luego tomar las acciones pertinentes para fortalecer lo que se está haciendo bien y corregir lo que está generando insatisfacción en los clientes. Los resultados de esta medición es un insumo para generar y desarrollar estrategias que fortalezcan los productos o servicios generados, y para la implementación de acciones que propendan por el mejoramiento continuo de la Entidad.

El seguimiento, medición, análisis y evaluación se hace periódicamente mediante indicadores de gestión y proyectos, herramientas de evaluación y autoevaluación, auditorías, planes de acción, planes de mejoramiento, revisión por la dirección.

### 10.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/ USUARIO

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	33 DE 35

Para realizar la evaluación de la satisfacción del cliente y determinar acciones de mejora, la entidad cuenta con un proceso denominado atención al usuario, donde establece diferentes canales de atención para el seguimiento oportuno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y la medición de la percepción de los usuarios.

Se cuenta con herramientas de medición de la satisfacción y la percepción de los usuarios, además de la participación ciudadana el cual se recogen las solicitudes de la comunidad y se establecen compromisos para generar acciones de mejoramiento.


Los procesos misionales aplican la encuesta de satisfacción a beneficiarios con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

### **10.3. AUDITORIA INTERNA**

Corresponde su ejecución al proceso control interno de la Alcaldía Distrital donde se establece la planificación, la gestión del programa anual de auditorías, la determinación de competencias y evaluación de auditores, la ejecución de auditorías y el seguimiento de los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías.

### **10.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

A través del proceso Planeación Local, la entidad establece como mínimo una vez al año realizar la revisión por la dirección que tiene como fin revisar la información institucional sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad para determinar su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión la realiza la alta dirección analizando el estado de las acciones resultantes de la revisión anterior, el contexto organizacional, la satisfacción del

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	34 DE 35

cliente, los objetivos de calidad, el desempeño de los procesos, entre otros. Con todo lo anterior se establecen acciones relacionadas con oportunidades de mejora.

## 11. MEJORA

### 11.1. GENERALIDADES

La Alcaldía Local Isla del Cascajal determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, las cuales incluyen:


- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados
- Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

### 12.2. NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

La Alcaldía toma acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir su repetición. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Este requisito corresponde al proceso control interno de la Alcaldía Distrital y es el responsable de su ejecución.

### 12.3. MEJORA CONTINUA

A través del proceso Planeación Institucional, la entidad establece acciones para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, mediante la aplicación de instrumentos y análisis de los resultados obtenidos en la operatividad del Sistema de Gestión de Calidad. Se cuenta con herramientas de evaluación, autoevaluación y mejora que contribuyen a identificar situaciones a prevenir o mejorar, a determinar acciones correctivas y a hacer el

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	CÓDIGO:	MC-GPL-01
		VERSIÓN:	1.0
	<b>MANUAL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL</b>	FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	35 DE 35

seguimiento respectivo en los planes de mejoramiento. Estas herramientas se utilizan de acuerdo con los siguientes insumos: Hallazgos de auditorías tanto internas como externas, resultados de seguimientos a los procesos, salidas no conformes, quejas de los usuarios, incumplimiento legal.

### 13. DOCUMENTOS Y/O REGISTROS REFERENCIADOS

Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, Norma Técnica Internacional ISO 9001:2015, FG-GPL-02 Normograma, FG-GPL-04 Listado maestro de documentos, PR-GPL-01 Procedimiento Diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Local, PR-GPL-02- Procedimiento control de documentos y registros del sistema integrado de gestión de la Alcaldía Local, PR-GPL-03 Procedimiento planificación y gestión del cambio del sistema integrado de gestión de la calidad de la Alcaldía Local, GI-GPL-01 Guía para la elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión en la Alcaldía Local MN-GPL-01 Manual de procesos y procedimientos.

### 14. INSTRUCTIVOS

N/A

### 15. ANEXOS

OD-GPL-01 Matriz Contexto estratégico institucional

OD-GPL-02 Matriz de partes interesadas

OD-GPL-03 Matriz de articulación de procesos y requisitos de Norma ISO 9001:2015

#### Control de cambio

	RAZÓN DEL CAMBIO:	NUEVA VERSIÓN:
13/07/2020	Primera versión del documento	1.0

	ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ:
<b>Nombre:</b>	Aracelly Arboleda Urbano	Julio Cesar Biojó Estacio
<b>Cargo:</b>	Profesional Universitario	Alcalde Local
<b>Firma:</b>	Original firmado	Original firmado

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito Especial Industrial Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.