

 <p>PREMIO DEL PATRIOTISMO CONCEJO DISTRITAL DE BARRANQUILLA</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.



CONCEJO DISTRITAL DE
BARRANQUILLA



**SOMOS
TODOS**

MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

NORMA ISO 9001-2015.

2020.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
-------------------------------	--	-------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	4
1.1 INTRODUCCIÓN	4
1.2 ANTECEDENTES	5
1.3 MISIÓN	6
1.4 VISIÓN	6
1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	8
1.6 UBICACIÓN	8
1.7 PRINCIPIOS	8
1.8 CONTROL DEL MANUAL DEL SGC	9
2. OBJETO DEL MANUAL	9
2.1 OBJETO	10
2.2 ALCANCE	10
2.3 EXCLUSIONES DEL SGC	8
2.4 REQUISITOS DEL CLIENTE	8
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	11
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	13
4.2 GESTION DOCUMENTAL	14
4.2.1 GENERALIDADES	14
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	18
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION	18

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
-------------------------------	--	-------------------------



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Codigo:GAD-M-01

Versión: 3

Fecha Aprob: 14/02/2020.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	18
5.3 POLITICAS DE CALIDAD	¡Error! Marcador no definido.
5.4 PLANIFICACION	¡Error! Marcador no definido.
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	20
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	21
6. GESTION DE LOS RECURSOS	22
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	22
6.2 TALENTO HUMANO	22
6.3. INFRAESTRUCTURA	22
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	23
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	23
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	23
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	24
7.4 COMPRAS	25
7.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO	26
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	27
8.1 GENERALIDADES	27
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION	27
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	29
8.4. ANÁLISIS DE DATOS	29
8.5. MEJORA	30

Elaboró:
Grupo de Calidad.

Revisó:
Representante de Dirección.

Aprobó:
Presidencia.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

1. PRESENTACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El Honorable Concejo Distrital de Barranquilla, en cumplimiento de sus Cometidos legales y reglamentarios y desarrollo de sus políticas de mejoramiento continuas, enmarcadas en las líneas estratégicas y objetivos de calidad incorporados en Nuestra Plan Estratégico institucional, estableció como meta durante la vigencia 2016 Certificar sus procesos Misionales bajo la norma de calidad NTCGP-1000, meta que fue cumplida de manera exitosa al obtener por parte de la entidad Certificadora Icontec la Anhelada certificación bajo esa norma de calidad la cual nos sirvió como instrumento de mejoramiento y optimización de todos nuestros procesos internos, y actividades administrativas, traduciéndose esto en una ostensible eficiencia y eficacia de la prestación del servicio a cargo de nuestra entidad . En el presente año, es un compromiso de la presidencia de la mesa directiva de la entidad, impulsar todas las actividades vinculadas a Nuestro sistema de Gestión de la Calidad ajustando este, a los lineamientos de la norma de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015 y a las políticas que en materia de riesgos establece dicha norma, para que de esta manera podamos ir madurando nuestro sistema de Gestión, el cual se encuentra cimentado bajo las bases del Modelo Estándar de Control Interno.

La finalidad de ajustar nuestro (SGC) sistema de Gestión de la Calidad, a la norma ISO 9001, no es mas que la de mejorar continuamente la prestación del servicio y poder obtener el máximo nivel de satisfacción de cada uno de nuestros clientes y de nuestras partes interesadas, logrando nuestra visión institucional “Ser el concejo líder en el contexto regional que considere todos los beneficios del control político en el ámbito local sobre la gestión gubernamental del Distrito de Barranquilla, contribuyendo al logro de los objetivos esenciales de la administración y, respetando la dignidad humana, la diversidad de ideas y la pluralidad de culturas”.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

1.2 ANTECEDENTES.

El marco legal de Concejos Municipales en nuestro país se encuentra establecido en Nuestra Constitución Nacional de 1991, la cual establece que en cada municipio habrá una corporación administrativa elegida popularmente integrada por no menos de 7 ni más de 21 miembros según lo determina la ley y de acuerdo con la población respectiva.

El Concejo de Barranquilla al igual que los concejos de los distintos municipios del país, se rige por los artículos 312 y 313 de la Constitución Nacional. Por ley 136 de junio 2 de 1994, por el decreto 2626 de noviembre de 1994 como también por su reglamento interno, para desarrollar las funciones que encomiendan los mismos y la comunidad, de la cual son sus representantes (al ser elegidos por votación popular) y en unión con el alcalde darle soluciones a las necesidades que presenta la ciudad.

El Concejo Distrital, como órgano colegiado que representa los intereses de los ciudadanos como sujetos de derechos y deberes, es un actor fundamental que contribuye no solo al buen gobierno sino a la gestión del desarrollo integral del distrito. En este orden, promueve el ejercicio de buenas prácticas administrativas, a través de ejercicios de control político, como vehículo para el eficiente cumplimiento de los fines del Estado y la garantía de los derechos de los ciudadanos. Del mismo modo, en sus manos está la toma de importantes decisiones para la ciudad.

Durante la vigencia 2020, el actual Presidente de la Mesa Directiva de esta corporación, en cumplimiento de su eslogan institucional “*Concejo Distrital de Baranquilla Somos todos*”, ha querido facilitar el acceso de la comunidad a los servicios que presta esta Honorable entidad, para la cual fue menester darle un plus a nuestros sistemas de Gestión, en especial al sistema de Gestión de la calidad el cual en la actualidad se encuentra certificado bajo la norma NTC GP 1000, pero que para la presente vigencia, es nuestro deseo ajustarlo a los lineamientos establecidos para la norma ISO 9001-2015, de manera que de esta forma este Concejo logre la optimización de sus procesos internos, el cual se vería directamente traducido en una optimización de la prestación del servicio público a cargo de este cabildo.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

1.3 Misión

El Concejo de Barranquilla trabaja por garantizar el bienestar de todos los barranquilleros a través, de ejercer control y supervisión de los programas y proyectos, ejecutados y promovidos por la Alcaldía Distrital; así como trabaja por integrar a todos los actores de la sociedad en una visión de trabajo conjunto en pro del desarrollo, centrado al ciudadano como eje principal. Con el fin de garantizar y promover la equidad, la inclusión, la dignidad humana y el respeto por el otro, apostándole a una Barranquilla con educación de calidad, salud, espacios de recreación y disfrute, infraestructura para negocios, dinámica empresarial, empleo formal y de calidad, respeto por la biodiversidad y la fauna, con equidad e inclusión, porque para el **Concejo SOMOS TODOS**.

1.4 Visión

El Concejo Distrital de Barranquilla busca posicionarse como el Concejo líder en el contexto regional por el nivel de compromiso ejercido en el control político en el ámbito local sobre la gestión gubernamental, por acercarse a las comunidades y conocer de cerca las necesidades para trabajar en el mejoramiento de las mismas, por gestar propuestas y proyectos que rescaten y promuevan la diversidad, inclusión, el respeto por el otro, la protección del ecosistema, la vida silvestre y la biodiversidad; y por generar un diálogo entre la ciudadanía y el ente de control para socializar y garantizar la gestión realizada. Todo esto, con el objetivo de realizar un ejercicio político que albergue a todos los actores de la sociedad civil, promueva el respeto y el orden, y eleve la dignidad humana; para así construir un CONCEJO incluyente, equitativo, diverso y comprometido, en donde los actores fundamentales **SOMOS TODOS**.

1.5 POLITICA DE CALIDAD

- El Concejo de Barranquilla cumplirá con las funciones de órgano rector y estudiará y aprobará proyectos de acuerdo que redunden en el bienestar y desarrollo para Barranquilla y sus habitantes.
- Trabajar por generar espacios de comunicación abierta que generen espacios de participación ciudadana.
- Socializar oportunamente y conforme lo diga la ley las gestiones y labores adelantadas en el ejercicio político como ente de control.
- Supervisar y velar porque se ejecuten los planes de gobierno y presupuesto distrital.
- Contar con un talento humano capacitado e idóneo, para ejercer las funciones en las diferentes áreas de trabajo de la corporación.
- Otorgar a todos concejales, equipos de trabajo y colaboradores, prensa, asesores, y público, espacios de sana convivencia, respeto por el otro y buen trato

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

 <p>PREMIO DEL PATRIOTISMO CONCEJO DISTRITAL DE BARRANQUILLA</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

1.6 OBJETIVOS DE CALIDAD

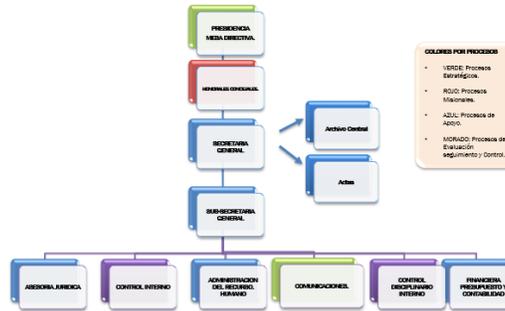
DIRECTRIZ DE LA CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD
Satisfacer las necesidades de aprobación de acuerdos.	Aprobar proyectos de acuerdos que redunden en beneficio de la comunidad.
Satisfacer las necesidades de control político.	Ejercer un eficaz y eficiente control político a la Administración Distrital
Mantener un desarrollo integral del talento humano	Fortalecer las competencias de nuestro talento humano en el adecuado manejo de los procesos.
Cumplimiento de Requisitos legales.	Cumplir con la normativa legal vigente aplicable al concejo
Desarrollar procesos de mejoramiento continuo.	Realizar el Seguimiento y Control de los Procesos, para encaminarnos en una cultura de Mejora Continua en la prestación del servicio.
Satisfacer las necesidades de la ciudadanía	Fomentar los espacios de participación ciudadana.
Desarrollar procesos de mejoramiento continuo.	Establecer canales digitales para abrir las comunicaciones del Concejo Distrital y fomentar el diálogo y la participación ciudadana.
Satisfacer las necesidades de la ciudadanía	Promover programas y proyectos que incluyan a todos los actores de la sociedad y promuevan el respeto por el otro y el desarrollo de sus libertades y derechos.
Satisfacer las necesidades de la ciudadanía	Desarrollar programas para salvaguardar la vida animal y la biodiversidad de nuestro territorio, que nos permitan construir Bio-diversidad.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
-------------------------------	--	-------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para el Cumplimiento de las funciones el Concejo Distrital de Barranquilla ha definido la siguiente estructura organizacional.



1.8 UBICACIÓN

Barranquilla:

Dirección: Calle 38 Cra 45 esquina piso 3

Teléfono: 3709914

Email: concejodebarranquilla@concejodebarranquilla.gov.co

1.9 PRINCIPIOS Y VALORES

Los Principios éticos que regulan la operación del Concejo Distrital de Barranquilla, de acuerdo a su misión Institucional, deben enmarcarse en los siguientes preceptos: legalidad, racionalidad, eficiencia, publicidad, transparencia, moralidad, responsabilidad, imparcialidad, competitividad, calidad del servicio, oportunidad, veracidad de la información, formación, compromiso, equidad y excelencia. La ética de los servidores del Concejo Distrital de Barranquilla tiene como propósito fundamental, último y esencial, el bien común de la organización y de la comunidad en general, enfocado a la defensa de los intereses de la comunidad en general y en procura de la defensa de los principios fundamentales propios del ejercicio de las funciones de los servidores del Concejo de Barranquilla.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

VALORES DEL CDB:

- Eficiencia
- Compromiso
- Integridad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Lealtad
- Transparencia
- Solidaridad

1.10 CONTROL DEL MANUAL DEL SIG

El Concejo Distrital de Barranquilla ha designado como Representantes del Sistema de Gestión de la Calidad a la Secretaria Ejecutiva Asignada a la presidencia, la cual es responsable que el manual se distribuya correctamente y se encuentre vigente en los puntos de uso, así como del control y registro actualizado de este, además se preservará copia obsoleta física por dos años a partir de la ultima vigencia de este y de igual forma se conservara en medio magnético indefinidamente.

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1 OBJETO DEL MANUAL

Este manual tiene por objeto describir el Sistema de Gestión la Calidad del Concejo Distrital de Barranquilla dentro de un enfoque sistemático orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, establecer su alcance, identificar y justificar las exclusiones, hacer referencia a los procedimientos documentados y presentar una interacción entre los procesos.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

Así mismo, tiene por objeto determinar las autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos que describen sus actividades y las disposiciones para cumplir con los requisitos contractuales y normativos relacionados con la calidad. De la misma forma el Sistema de Gestión (SGC) es adecuado a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001-2015, a los clientes y beneficiarios, informándoles sobre los controles específicos Implementados para lograr su satisfacción.

2.2 ALCANCE

El alcance del SGC certificado en el Concejo Distrital de Barranquilla son los procesos misionales de la entidad que son la Elaboración y Aprobación de los Proyectos de Acuerdos y ejercicio el Control Político, lo cual es pertinente a la misión de la institución, requisitos del cliente y otras partes interesadas.

Los controles especificados en este Manual, así como los procedimientos de apoyo se aplican a todos los aspectos que afectan la calidad dentro del Concejo Distrital de Barranquilla.

2.3 EXCLUSION DEL SGC DEL CDB

No son aplicables al Concejo Distrital de Barranquilla los siguientes requisitos de la ISO 9001-2015:

- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios: La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios: las necesidades internas y externas de recursos para el diseño y desarrollo de productos y servicios; así como las consecuencias potenciales del fracaso debido a la naturaleza de los productos y servicios.
- 7.1.5.2 : Trazabilidad de las mediciones:

Cuando la trazabilidad de las mediciones en un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:

 - a.) Calibrarse o verificarse, o ambas a intervalos especificados, o antes de su utilización contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.

- b.) Identificarse para determinar su estado.
- c.) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro, que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

2.4 REQUISITOS DEL CLIENTE. Se consideran los siguientes requisitos del cliente:

- Buena atención y Servicio
- Entrega oportuna de acuerdos, actas en medio físico y magnético.
- Eficiente, eficaz y efectivo control político a la administración Distrital
- Atender oportunamente los derechos de petición
- Dar trámite oportuno dentro de la normatividad legal a los proyectos de acuerdo

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción de mejora. Acción desencadenada por una oportunidad de mejora, para optimizar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

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

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

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
-------------------------------	--	-------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

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

Enfoque basado en procesos. Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

Exclusión Una exclusión es aquel requisito de la norma técnica, que no es aplica a la organización teniendo en cuenta su misión.

Listado Maestro De Documentos Y Registros. Listado maestro de documentos es el conjunto de documentos soporte del Sistema de Gestión de la Calidad, SGC. Listado maestro de registros es el conjunto de documentos de salida de los procesos identificados en el SGC.

Manual de la calidad. Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión con base en las características de Calidad de una entidad.

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

Oportunidad de mejora. Corresponde a un hallazgo, no relacionado con incumplimientos, que conlleva a la aplicación de acciones de mejora para optimizar el desempeño del Sistema de Gestión.

Plan de mejoramiento por proceso: Herramienta donde se define el manejo para las no conformidades y oportunidades de mejora de cada proceso, en respuesta a los hallazgos identificados y enfocados al mejoramiento continuo SGC.

Política de la calidad de una entidad. Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
-------------------------------	--	-------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Registros Del Sistema Integrado De Gestión. Conjunto de evidencias que se generan una vez se han adelantado las diferentes actividades del proceso

Riesgo. Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

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

Sistema de Gestión de la Calidad para entidades. 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 las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de la Calidad del Concejo Distrital de Barranquilla se configura en consideración a lo definido en el direccionamiento Estratégico lo cual incluye: la misión, visión, política, objetivos de calidad y fundamentado en Procesos estratégico, misionales, de apoyo y de evaluación.

De igual manera la evaluación y seguimiento de estos procesos se realiza a través de un cuadro de mando de indicadores de gestión y la implementación de la administración del riesgo, entregando como producto el mapa de riesgo de la Institución. Las acciones que genera el SGC se consolidan en los Planes de Mejoramiento.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
-------------------------------	--	-------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

4.2 GESTION DOCUMENTAL

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Concejo Distrital de Barranquilla que debe ser conocida y aplicada en cada uno de los procesos incluye: La Política de la calidad, los Objetivos de la calidad y el presente Manual de la calidad aprobados desde la Alta dirección, así como también los procedimientos documentados y los registros requeridos en la norma ISO 9001-2015.

Adicionalmente, cada proceso, cuenta con sus documentos y registros necesarios para evidenciar el cumplimiento de sus funciones y asegurarse de la eficaz planificación, operación y control

4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD

El presente manual de calidad, se realiza con la finalidad de establecer un diagrama de la capacidad del CDB de cumplir con los objetivos de calidad, los requisitos de los usuarios, legales y otras partes interesadas, así como para dar a conocer al personal el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Dentro de su contenido se encuentra el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, sus exclusiones, la referencia de los procedimientos documentados establecidos para el Sistema y una descripción de la interacción entre los procesos evidenciados tanto en el mapa de procesos como en las caracterizaciones anexas a este documento. El alcance del SIG del Concejo Distrital de Barranquilla son los procesos Misionales de Elaboración de Proyectos de Acuerdo y el Ejercicio de Control Político, lo cual es pertinente a la misión de la institución, requisitos del cliente y otras partes interesadas, el presente manual está basado en los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.

Tiene documentado las caracterizaciones de sus procesos en donde se encuentran los Diez (10) procesos y su interacción dentro del Sistema Integrado de Gestión.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

CODIGO	PROCESOS
PEG:C	PLANEACION ESTRATEGIA
GCM:C	GESTION DE COMUNICACIÓN
CPO:C	CONTROL POLITICO
APA:C	ELABORACION Y APROBACION DE PROYECTOS DE ACUERDOS
GJU:C	GESTION JURIDICA
GAD:C	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
GFI:C	GESTION FINANCIERA
GRH:C	GESTION RECURSO HUMANO
ESC:C	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL
CID:C	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Ademas tiene establecido sus procesos mediante el mapa de procesos (Ver Anexo No. 1):

Con el propósito de establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión con base en las normas de Calidad aplicables al sector público y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, el Concejo Distrital de Barranquilla, ha determinado su enfoque de operación por procesos en cuatro niveles diferentes: El Concejo Distrital de Barranquilla describe la interacción entre sus procesos de la siguiente manera:

- **Procesos Estratégicos:** Los que brindan y comunican las directrices y decisiones para el cumplimiento de la planificación estratégica y la mejora continua de la entidad. Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios.
- **Procesos Misionales:** Incluyen los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
-------------------------------	--	-------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

- **Procesos de Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

- **Proceso de Evaluación:**
Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. Son los necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis, evaluación del desempeño y la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC.

De la misma forma el Concejo Distrital de Barranquilla tiene documentado los procedimientos necesarios para garantizar la prestación del servicio de forma eficaz, eficiente y efectiva que contribuya a la plena satisfacción de los clientes de conformidad a la norma ISO.



Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

El Concejo Distrital de Barranquilla ha consignado la documentación necesaria para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en cinco (5) niveles para asegurar su eficacia, eficiencia y efectividad. Esta documentación se encuentra disponible en forma física en donde los funcionarios pueden consultar cuando sea necesario.

La administración de la documentación del sistema, incluyendo los documentos externos, se encuentra determinada en el Procedimiento de Control de Documentos.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Tiene por objeto establecer las actividades para la elaboración, revisión, aprobación, difusión y control de los documentos obsoletos y vigentes del Sistema Gestión del Concejo Distrital de Barranquilla, así como revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de versión vigente de los documentos, asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifiquen y se controla su distribución, prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón. Garantizando que todas las actividades queden documentadas correctamente, según lo establecido en el procedimiento Control de Documentos consignado en el formato de Calidad GAD-P-01.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

Tiene por objeto establecer las actividades para identificar, almacenar y controlar todos los registros para proporcionar toda evidencia de conformidad con los requisitos de la norma de calidad. por lo tanto, estos deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables siguiendo el Procedimiento Control de

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

Registros (formato GAD-P-02), donde se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y su disposición.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

La alta dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante la comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales, el establecimiento, divulgación y revisión periódica de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad, la realización de las revisiones por la dirección, y el aseguramiento de la disponibilidad de recursos y Tiene definido los niveles de autoridad y responsabilidad establecidos a través de la estructura organizacional y el manual de funciones. Dentro de los programas de inducción y reinducción se realiza la socialización de estos elementos.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

En el Concejo Distrital de Barranquilla los requisitos del servicio son establecidos por el cliente y definidos por los mismos, la Alta dirección ha determinado estos requisitos en la matriz de requisitos; de igual forma la entidad ha documentado encuestas de satisfacción del cliente mediante los formatos, las cuales permite el análisis de los indicadores establecidos en sus procesos y al mismo tiempo establecer los planes de acción para la mejora. De igual manera cuenta con una página web dinámica cumpliendo con el principio de transparencia y publicidad donde periódicamente se dan a conocer los planes, programas, proyectos, avances y resultado definitivos de la gestión para que la comunidad en general y partes interesadas sean conocedores del actuar de la institución.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

5.3 PARTES INTERESADAS.

En desarrollo de sus cometidos institucionales, el CDB ha identificado como partes interesadas los siguientes grupos:

- Gremios.
- Periodistas.
- Otras entidades del Estado.
- Red de Veedurías.
- Organizaciones Sindicales.
- Recurso Humano vinculado a la entidad.

5.4 POLITICA DE LA CALIDAD

El CDB cuenta con una política adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad, es coherente con el plan de desarrollo, los planes estratégicos, y el sistema de control interno. Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos del cliente, es comunicada a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas y se revisa para su continua adecuación. (Ver numeral 1.5 de este manual). La política ha sido comunicada a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad durante la socialización de la documentación en cada proceso, actividades de capacitación y/o sensibilización del Sistema, publicación en la página web y en las carteleras institucionales, entre otros.

De la política de la calidad del instituto se definieron los objetivos de la calidad los cuales están alineados a los objetivos de los procesos.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Ver Numeral 1.6 de este manual.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

5.4. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Para la planificación del sistema Integrado de gestión en el CDB se desarrollan reuniones del comité de calidad, en las cuales se realiza planeación de las actividades necesarias tanto para implementar el sistema como para su sostenimiento. Para lograr la integridad del sistema cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia y control de los Representantes del sistema, quienes evalúan y los presentan para la aprobación por parte de la dirección y al(os) proceso(s) a quien(es) le(s) afecte según la naturaleza de la modificación.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

En el Concejo Distrital de Barranquilla las responsabilidades se encuentran establecidas en el Manual de Funciones, su nivel de autoridad y responsabilidad se ve reflejada en la descripción de las funciones asignadas y en la estructura orgánica de la institución. De igual manera el que hacer de las actividades de los procesos se encuentra definida en la caracterización de procesos y en los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad. El Manual de Funciones es controlado por el representante del proceso de Gestión del Recurso Humano para garantizar que se mantenga actualizado y la estructura organizacional se evidencia en el organigrama.

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Mesa directiva del Concejo Municipal nombró como representante de la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad a la Secretaria ejecutiva de la presidencia de la Corporación, para asegurar que se establezcan, se implementen o se mantengan los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con la norma ISO 9001-2015. Sera responsable de:

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mantener informado a la Mesa Directiva del Concejo Municipal, sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos que se le deben cumplir a la comunidad en todos los niveles de la Entidad.
- Generar acciones de mejora que permitan el óptimo desarrollo de los procesos.

5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La alta dirección del Concejo Distrital de Barranquilla propicia herramientas de comunicación interna adecuadas para garantizar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión por medio del formato de difusión, correos electrónicos, reuniones internas, capacitaciones de sensibilización y publicaciones en cartelera, entre otros. El CDB consciente de la importancia de la comunicación e información como eje transversal viene trabajando en mejorar los mecanismos y las herramientas que permitan una difusión eficaz y oportuna de la información generada a nivel interno y externo.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Teniendo en cuenta el compromiso de la alta dirección con el SGC y las necesidades de la gestión interna, en el Concejo Distrital de Barranquilla, se realiza la revisión por dirección de manera semestral para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua. Esta revisión incluye la evaluación de las necesidades de efectuar cambios en el Sistema de Gestión incluyendo la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, el seguimiento del desempeño de los procesos, la administración del riesgo y el cumplimiento de las políticas y objetivos de la institución, y demás entradas establecidas en la norma ISO 9001-2015 en su numeral 9.3.2.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El Concejo Distrital de Barranquilla planifica y determina el presupuesto que incluye los recursos necesarios que garanticen la implementación, mantenimiento y mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión permitiendo satisfacer las necesidades de sus clientes externos e internos. Se tiene establecido un presupuesto anual en el cual se detallan los gastos e inversiones a realizar para mejorar la prestación del servicio.

6.2 TALENTO HUMANO

El Concejo Distrital de Barranquilla cuenta con un personal competente acorde con los perfiles de los cargos, las competencias y funciones asignadas se encuentran establecidas en el Manual de Funciones. La selección del personal está establecida en el procedimiento, mediante el cual se verifica que los candidatos cumplan con los requisitos definidos en el manual de funciones y perfil de cargo.

Así mismo la evaluación del desempeño se realiza anualmente según los formatos de la comisión nacional del servicio civil, los resultados de la evaluación constituyen una de las fuentes para la formulación del plan de formación y/o capacitación, con las cuales se busca desarrollar las competencias que el Concejo Distrital de Barranquilla detecte como necesarias para el personal y que esto ayude al logro de los Objetivos de la Calidad establecidos.

El CDB además del plan de formación y/o capacitación tiene establecido un programa de bienestar, los programas de inducción y reinducción que permiten un acompañamiento durante el ingreso, la permanencia y el retiro del servidor público y/o particulares que ejercen funciones públicas.

6.3. INFRAESTRUCTURA

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
-------------------------------	--	-------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

A través del proceso de Gestión Administrativa, la entidad determina, proporciona y mantiene la infraestructura física, los servicios de apoyo como vehículos de transporte y la infraestructura tecnológica (tanto hardware como software) necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. El mantenimiento de la Infraestructura locativa está a cargo de la Administración Central.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El Concejo Distrital de Barranquilla cuenta con un adecuado ambiente laboral que se ajusta a las necesidades de la prestación del servicio. El lugar de trabajo está suficientemente acondicionado para la realización de la actividad, en lo que se refiere a medios materiales, equipos, software y propicia las condiciones ambientales tales como: Luz, ruido, espacio, temperatura, entre otros que garantizan la conformidad del servicio final y satisfacción de los clientes internos y externos del Instituto.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

El Concejo Distrital de Barranquilla, ha planificado la prestación del servicio en las caracterizaciones de cada proceso que conforma su Sistema de Gestión, además cada proceso misional cuenta con un objetivo medido a través de indicadores.

Durante la planificación de la prestación del servicio, el Concejo Distrital de Barranquilla determina:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio mediante el manual de la calidad
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio a través del formato de verificación de los requisitos para la prestación del servicio.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo y/o pruebas específicas para el servicio, así como los criterios para la aceptación de éste.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

- d) Los requisitos relacionados con la realización de los productos y la prestación de los servicios en su mayoría están determinados por el marco legal aplicable a cada uno de los procesos, como factor adicional se ha establecido la metodología a seguir para atender las necesidades y expectativas de los usuarios, beneficiarios o receptores de los bienes y servicios, se capta a través de las retroalimentaciones por medio de las acciones tomadas como resultado del análisis de Medición de la Percepción del Usuario; así mismo cada proceso realiza diversos acercamientos con la comunidad para obtener una mayor retroalimentación sobre el servicio prestado como por ejemplo: la rendición de cuentas, Cabildos entre otros.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LA PRESTACION DEL SERVICIO

En el Concejo Distrital de Barranquilla, Los responsables de los procesos misionales revisan continuamente los requisitos establecidos para la realización de los productos y prestación del servicio mediante la actualización del marco legal aplicable e investigando las necesidades de la comunidad, lo cual se encuentra en armonía con el slogan institucional para esta vigencia “El Concejo Mas Cerca de Ti”.

Para poder comprometerse a brindar servicios que cumplan con los requisitos implícitos y especificados por el cliente, cada proceso misional, revisa que tenga la capacidad para su realización y establece plazos y metas para su entrega. Si al prestar el servicio, se encuentran diferencias entre los requisitos definidos y los expresados previamente, se generan acuerdos de cumplimiento, mediante actas, otro sí u otros, dejando registro de ello.

Adicionalmente la entidad, dispone de diferentes mecanismos dentro del proceso de gestión de comunicación con los clientes relativos a las solicitudes de información y a la retroalimentación de su satisfacción (encuestas de Satisfacción) , incluyendo sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, dentro

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

de los que se encuentra un link en la página web, atención telefónica, presencial y buzones de sugerencias. De igual manera, desde el proceso de Comunicación se aplican diversos mecanismos de participación ciudadana, mediante los cuales la población puede expresar de manera formal sus opiniones y hacer seguimiento a los compromisos generados por la entidad.

7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

7.4.1 PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Los criterios para evaluar y seleccionar a los proveedores o contratistas de bienes o elementos de consumo y servicios están se definirán de conformidad en lo establecido en el normograma Institucional.

Los criterios de selección para los bienes o servicios a contratar se definen en los estudios previos o justificación para elegir el contratista o proveedor que cumpla con los requisitos establecidos, contratándolo según el tipo de bien o servicio a suministrar. La prestación de servicio o suministro de bienes inicia con la suscripción del acta de inicio, se verifica el cumplimiento de las condiciones contractuales en la entrega de productos o prestación de servicios por parte del supervisor del contrato, y finalmente se procede a la liquidación del contrato. Además, la reevaluación de proveedores se aplica como una retroalimentación del contrato y desempeño del contratista, y se ve reflejado en la modificación o aclaración a los próximos términos de referencia.

7.4.2 INFORMACION PARA LA ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

El Concejo Distrital de Barranquilla asegura la adecuación de los requisitos de compra y/o contratación especificados mediante las disposiciones legales establecidas, para así evaluar que la necesidad solicitada es viable y se ajusta los requerimientos reales del Instituto.

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

El Concejo Distrital de Barranquilla, cuenta con el proceso de Gestión Administrativa en donde se implementan todos los controles para verificar que los productos y/o servicios solicitados cumplan con los requisitos especificados, de tal forma que no afecte la prestación del servicio del CDB. Los bienes son suministrados por la Alcaldía Distrital de Barranquilla de conformidad a un convenio interadministrativo suscrito con esta entidad, el proceso de Gestión de Administrativa realiza la inspección de la conformidad de los mismos al recibirlos en el concejo, para llevar el control de ingreso, almacenamiento y egreso.

7.5. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Concejo Distrital de Barranquilla planifica y valida la prestación del servicio para ser desarrollados bajo condiciones controladas. Para ello se cuenta con procedimientos que describen detalladamente las actividades, uso de recursos, responsables y las actividades que orientan su ejecución y seguimiento. De manera complementaria e importante, cada proceso administra los riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos, definiendo en el mapa de riesgos, los controles para evitar su materialización durante la operación y acciones dependiendo del impacto que genere al cumplimiento del objetivo y actividades de cada proceso.

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La identificación de la producción de los bienes y la prestación de los servicios se efectúa a través de los registros que evidencian la operación de cada proceso misional, la preservación de los productos y/o servicios resultantes, permitiendo seguir el rastro de los productos/servicios que se estén prestando o hayan prestado previamente y evidenciado en los libros de "correspondencia recibida", "Correspondencia enviada", "libro de resoluciones" y "Proyectos de Acuerdo.

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

Los procesos misionales manejan información que es propiedad del cliente inicialmente como proyectos de acuerdo que son radicados, identificados, verificado su contenido y estado por la Secretaria General, para seguir el tramite hasta quedar convertido en acuerdos, cuya conservación está a cargo de la Secretaria(o) Ejecutiva (o), quien lo almacena en el archivo de gestión durante un (1) año y posteriormente el funcionario (a) Técnico (a) de archivo, Responsable de la Gestión Documental y Archivo almacena en el archivo central de conformidad con la tabla de retención documental aplicable.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

El Concejo Distrital de Barranquilla durante las etapas de planeación, elaboración y entrega de los servicios prestados hace énfasis en su conservación de acuerdo a los requisitos establecidos por la ley, para esto en el en el proceso de Gestión Documental y de archivo se establecen los diferentes controles y directrices para la preservación de los diferentes productos – registros (Actos administrativos, Acuerdos, entre otros) utilizados en la prestación del servicio y en el óptimo desempeño de cada uno de los procesos.

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

En el Concejo Distrital de Barranquilla ha planificado e implantado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de los requisitos del servicio.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema Integrado de gestión en especial del sistema de calidad.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 SATISFACCION DEL CLIENTE

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
-------------------------------	--	-------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

En el Concejo Distrital de Barranquilla, el proceso encargado de medir la satisfacción del cliente es el de Calidad Evaluación y Control, el cual se encarga de realizar la medición de la percepción del cliente a través de la aplicación de encuestas. Este procedimiento, permite identificar la percepción que tienen los clientes en relación con el servicio prestado, la cual es utilizada como información de entrada para hacerle seguimiento al proceso y además ayuda a la toma de decisiones en la revisión por la Dirección.

Además, el CDB realiza la autoevaluación institucional como herramienta que le permite a cada responsable del proceso, programas y/o proyectos y sus funcionarios medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad.

8.2.2 AUDITORIA INTERNA

El Concejo Distrital de Barranquilla cuenta con un Programa de Auditoria Integral que incluye auditorias de Gestión y Calidad a todos los procesos que pueden afectar la prestación del servicio. La entidad ha establecido un procedimiento documentado donde se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

El CDB es consciente de la importancia de generar las acciones necesarias en forma oportuna frente a los problemas que se detecten en la realización de las auditorias internas, en este sentido es la oficina de Control Interno y los jefes de procesos los que aseguran que se tomen las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS

El Concejo Distrital de Barranquilla tiene definido objetivos e indicadores en los procesos para la medición y seguimiento. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se registran acciones de mejora, correctivas o

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

preventivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad de la prestación del servicio.

Estas acciones se registran en un plan de mejoramiento por proceso, herramienta que permite a cada responsable de proceso realizar el seguimiento y mejora continua.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad tienen establecidos actividades de seguimiento al producto o servicio prestado por el Concejo Distrital de Barranquilla, en los cuales se revisa periódicamente el grado de cumplimiento con respecto a los requisitos definidos para los mismos. Como resultado del seguimiento se pueden identificar No conformidades internas o Quejas por parte del usuario. Algunos seguimientos se ven reflejados en las mediciones que se realizan a través de los indicadores.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento de Producto No Conforme y el CDB mantiene los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS COMITÉ DE CALIDAD.

El comité de Calidad del Concejo Distrital de Barranquilla, se reunirá periódicamente a fin de determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, de igual manera para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia de este sistema. Esto incluye el resultado del seguimiento y medición, y de cualesquiera otras fuentes pertinentes y los procedimientos de Acción Correctiva, Preventivas.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

El Representante de la Dirección recopila los datos presentados por los Jefes de los Procesos, del análisis de los datos proporcionados obtiene información acerca:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

De igual forma el Comité de Calidad se reunirá con la finalidad, de evaluar y aprobar cuando sea pertinente los cambios que se generen en los manuales, guías, formatos, instructivos y demás documentos, asociados al sistema de Gestión de la Calidad de la entidad.

8.5. MEJORA

8.5.1. MEJORA CONTINUA

El Concejo Distrital de Barranquilla mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de calidad, el plan de capacitación, planes de mejoramiento, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas, de mejora y la revisión por la dirección.

8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA

El Concejo Distrital de Barranquilla, establece y ejecuta las acciones necesarias para eliminar de raíz la causa de no conformidades con el objeto de que no vuelva a ocurrir. El Concejo Distrital de Barranquilla verifica que las acciones correctivas son apropiadas a los efectos y magnitud de las no conformidades encontradas. En el procedimiento de Acción Correctiva y Preventiva, se establece las disposiciones para la toma, análisis de causas y tratamiento de las acciones correctivas y preventivas presentadas en cada uno de los procesos.

8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA

Mediante el procedimiento de Acción Correctiva y Preventiva, el Concejo Distrital de Barranquilla determina las acciones necesarias para eliminar las causas de no conformidades potenciales para previniendo su ocurrencia.

Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------

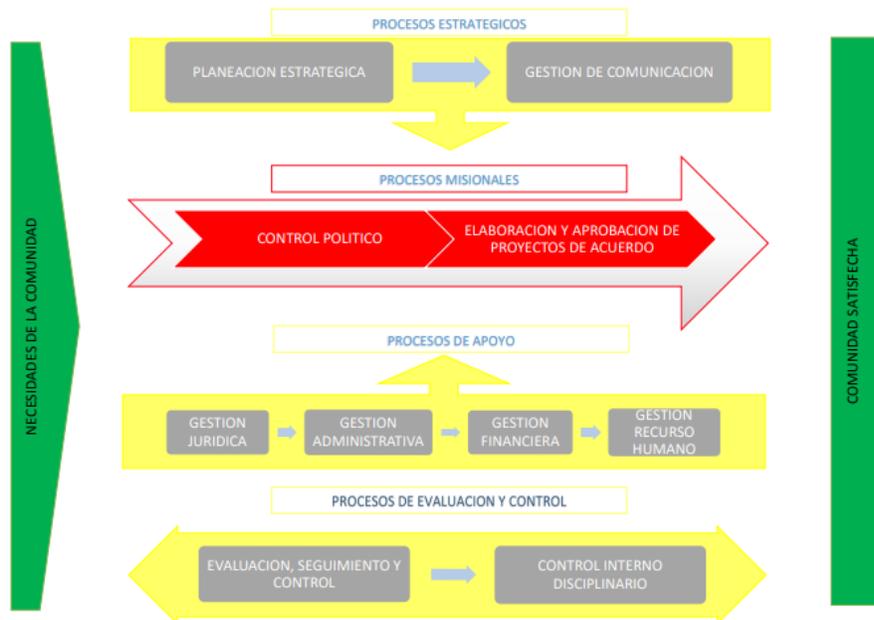
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo:GAD-M-01
		Versión: 3
		Fecha Aprob: 14/02/2020.

9. MEDICION

El Sistema Integrado de Gestión de la calidad se monitorea y evalúa a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de la norma de calidad ISO9001-2015 y el MECI. Para verificar el enfoque del sistema con respecto a los lineamientos estratégicos se cuenta con un servidor que permite establecer la cohesión de los objetivos de los procesos del SIG con las directrices de la política de calidad, el cumplimiento de las metas y si es el caso identificar las acciones para alcanzarlas o replantearlas.

ANEXO

Anexo No. 1 Mapa de Procesos



Elaboró: Grupo de Calidad.	Revisó: Representante de Dirección.	Aprobó: Presidencia.
--------------------------------------	---	--------------------------------