

MANUAL de GESTIÓN



La Ceja del Tambo



Sistema Integrado de
Gestión Organizacional
La Ceja del Tambo



SC 4212-1





La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 2 de 43

MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL “SIGO”

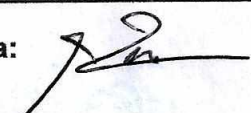

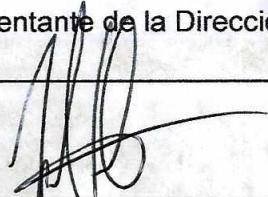
BASADO EN LAS NORMAS:

ISO 9001:2015

Decreto 1072 de 2015

Decreto 1499 de 2017 MIPG

La Ceja un Municipio Comprometido con la Gestión de Calidad

Elaboró: Coordinador del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad:	Líder de Proceso: Planificación para el Desarrollo	Aprobó: Representante de la Dirección
Firma: 	Firma: 	Firma: 



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 3 de 43

PRESENTACIÓN

Lograr una gestión más eficiente y comprometida con los resultados, implica transformaciones importantes en el funcionamiento de las instituciones públicas; requiere entre otras cosas, desarrollar liderazgos que impulsen al cambio, a incorporar nuevas técnicas de gestión, a establecer metas medibles de desempeño, todo ello dentro de un marco de participación y compromiso de los integrantes de una Administración Municipal.

Para tal efecto, la Administración Municipal de La Ceja del Tambo, desde el año 2006 emprendió el camino de estandarizar todos sus procesos bajo los parámetros de la norma internacional ISO, actualizando cada uno de estos de acuerdo a las nuevas versiones de la norma, es así como en el año 2017 se articularon todas las políticas con base en los postulados de la norma ISO 9001:2015, el Modelo Estándar de Control Interno MECI. El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Desde la Alta Dirección se impartió las directrices necesarias para integrar en un solo sistema denominado Sistema Integrado de Gestión Organizacional **"SIGO"** todos los sistemas, con el fin de dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco de la legalidad y la integridad.

A través de los postulados de la plataforma estratégica del sistema desde la Política Integral de Gestión Calidad y los objetivos de calidad, mismos que vienen desde la planeación estratégica del Plan de Desarrollo "La Ceja nuestro Compromiso", se busca, ofrecer a la comunidad la mejor prestación de los servicios y la atención de los trámites de una manera eficiente, eficaz y efectiva, haciendo que la Administración Pública sea cada día más competitiva en todos los sectores.

El SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL **"SIGO"** del Municipio de La Ceja del Tambo, tiene su soporte de información documentada establecido bajo los parámetros de la norma. En la información documentada se plasman no sólo la forma de operar de la Institución sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.

Este manual especifica el alcance del sistema, se referencian los procedimientos documentados y la descripción general de los procesos del SISTEMA INTEGRADO



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 4 de 43

DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL SIGO, de la Administración Municipal de La Ceja del Tambo.

Expresa el compromiso de la alta dirección para con el fortalecimiento del Sistema de acuerdo a lo establecido en la política integral de gestión de la calidad y hace referencia a la totalidad de las actividades funcionales y operativas de la organización.

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con la Constitución Política de Colombia (artículo 311) a los municipios, como entidades fundamentales de la división político-administrativa del Estado, “les corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes”. Es decir, la finalidad de todo municipio es garantizar el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio.

Para poder cumplir con estos objetivos, el Municipio de La Ceja del Tambo, tiene implementado y certificado el Sistema Integrado de Gestión Organizacional “SIGO” como mecanismo idóneo para contribuir a la satisfacción de las necesidades de la comunidad en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, tomando la norma internacional ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Todo esto tiene como fundamento la permanente preocupación por propiciar espacios de participación ciudadana y la escucha constante de la comunidad, lo que permite mejorar, de forma permanente, la prestación de los servicios desde la Administración Municipal. De ahí que se impone un compromiso a todos los directivos de la entidad, para que en cada una de sus áreas se apropien de las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad y de este Manual, lo conozcan a profundidad y lo difundan con todo su personal de apoyo, para que de esta forma se trabaje orientando sus actuaciones a la mejor prestación de los servicios y a la satisfacción de los usuarios y partes interesadas frente a estos.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 5 de 43

2. OBJETIVO

Describir el Sistema Integrado de Gestión Organizacional **"SIGO"** de la ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE LA CEJA DEL TAMBO, establecer su alcance y los requisitos para cada uno de sus elementos, enunciar la política y los objetivos de la organización, así como los principios básicos de este sistema; definir las responsabilidades dentro del mismo y los procesos que lo integran; igualmente establecer las interrelaciones entre los procesos de manera que se garantice una adecuada gestión en términos de calidad, basada siempre en el cumplimiento de las especificaciones y en la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas.

3. ALCANCE

El Sistema Integrado de Gestión Organizacional **"SIGO"** aplica para el nivel Central del Municipio de La Ceja y para todos los procesos definidos en el Mapa de Procesos; permitiendo la prestación de servicios y la promoción del desarrollo territorial, social y económicos de sus habitantes y las partes interesadas

NO APLICABILIDAD.

En el Sistema Integrado de Gestión Organizacional **"SIGO"** no aplican los numerales de las normas NTC ISO 9001:2015, que se describen a continuación: 8.3 "Diseño y Desarrollo de los productos y servicios", dado que para la prestación de los servicios a la comunidad el Municipio se rige y da cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

El Sistema Integrado de Gestión del Municipio de La Ceja, adopta los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000 y las definidas en el numeral 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES de la norma ISO 9001:2015, entre los cuales se encuentran:



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 6 de 43

Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Sistema de Gestión de la Calidad: Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad

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

Caracterización: Formato que permite determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficaces y eficientes. La estructuración de la caracterización está basado en el ciclo PHVA.

Procesos estratégicos: Son los que establecen las políticas, estrategias y objetivos a nivel organizacional.

Procesos misionales: Son aquellos que proporcionan el resultado previsto por la organización en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: Son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Procesos de evaluación: Son aquellos para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.

Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes

Acción Correctiva: Acción para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada y evitar que vuelva a ocurrir.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 7 de 43

Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Sistema que permite dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional de las entidades públicas, en términos de calidad e integralidad del servicio para generar valor público.

Sistema de Desarrollo Administrativo: Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

Sistema de Control Interno: Es el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Es el conjunto de elementos, los cuales tienen el propósito de anticipar, reconocer y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud de los trabajadores.

5. RESPONSABLES

Son responsables de la aplicación de este Manual en la Administración Municipal de La Ceja del Tambo, el Alcalde, el Director (a) del Departamento General y de Servicios Administrativos como Representante de la Alta Dirección, el Coordinador de Calidad, los Directores de Departamento, Secretarios de Despacho y los Jefes de Oficina, además los Líderes de Proceso y Responsables de Procedimientos y todos los Servidores Públicos de la administración municipal, reglamentado en los Decretos Municipales 055 y 150 del año 2022.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 8 de 43

6. COMPROMISO DEL ALCALDE

Desde el inicio de Gobierno, el Alcalde, ha demostrado total compromiso con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión Organizacional SIGO y ha inculcado con su equipo de trabajo dicho compromiso en cada una de las áreas de la administración, como parte de este compromiso, incluyó dentro de su Plan de Desarrollo dentro de la Línea 1. "Gobierno Cercano y Moderno", el indicador de producto relacionado con obtener certificado del sistema y la asignación de recursos presupuestales para garantizar el sostenimiento en el cuatrienio.

Crear un adecuado ambiente de trabajo que permita el buen desempeño laboral, es compromiso de todos, así como las disposiciones adoptadas en este Manual para cumplir con nuestra Política Integrada de Calidad.

A todos los servidores públicos de la Entidad los invitamos a analizar, comprender y practicar las disposiciones contenidas en este documento y a trabajar con entusiasmo para mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión Organizacional "SIGO" que hemos establecido, el cual es la base de nuestra filosofía de trabajo y nos permitirá garantizar la satisfacción de la comunidad y el cumplimiento de nuestro Plan de Desarrollo.

7. DESCRIPCIÓN DEL MUNICIPIO

El Municipio de La Ceja está situado al sur oriente del Departamento de Antioquia, República de Colombia, en el Valle de San Nicolás; a los 6° 0' 14" de latitud Norte y 75° 25' 39" de longitud Este. Tiene una extensión de 131 kilómetros cuadrados, se encuentra ubicado a una altura de 2.200 metros sobre el nivel del mar y cuenta con una temperatura promedio de 16°C.

La Ceja limita al norte con Rionegro y El Carmen de Viboral, al oriente con la Unión, al occidente con Montebello y El Retiro y al sur con Abejorral. Está comunicada por algunas vías principales de Antioquia: carretera las Palmas, Autopista Medellín-Bogotá, carretera Medellín - Santa Elena, además, tiene comunicación directa con Medellín, El Retiro, Rionegro, La Unión, Abejorral y el Carmen de Viboral.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 9 de 43

Está comunicada por excelentes vías con Medellín, capital del Departamento de Antioquia, con los municipios vecinos y la región del oriente: Las Palmas, autopista Medellín-Bogotá, carretera Medellín - Santa Elena.

7.1 GENERALIDADES

Extensión	131
Altura sobre el nivel del mar	2.200
Temperatura media	16° C
Densidad Promedio	414 habitantes/km
Distancia a Medellín Capital de Departamento	41 kilómetros
Número total de Habitantes	69.399*
Gentilicio	Cejeños

Distribución de la Población

Zona Urbana 60.804 Habitantes

Zona Rural 8.595 Habitantes

Certificado Dane de proyección de población año 2021, Información consultada en el siguiente link de la Web <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

7.2 DIVISIÓN TERRITORIAL

La Ceja tiene 17 veredas, de las cuales 11 están agrupadas en el Corregimiento de San José: El Higuerón, La Miel, La Playa, San Rafael, La Loma, San Gerardo, Fátima, San José, Piedras, Llanadas y Colmenas. Las veredas restantes más próximas a la cabecera municipal son: Lourdes (Las Lomitas), Guamito, San Nicolás, San Miguel, El Tambo y La Milagrosa.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 10 de 43

7.3 HIDROGRAFÍA

El sistema hidrográfico del municipio de La Ceja está compuesto por cinco ríos principales, algunos con muy buen caudal: Buey, Piedras, Miel, Pantanillo y Pereira. Entre sus afluentes principales, que bañan una buena parte del territorio, se encuentran: Quebrada El Tigre que cae al río La Miel, y las quebradas El Higuérón y Santa Rosa, Honda y El Bizcocho, que caen al río Piedras. Otras quebradas de importancia son El Tambo, La Cristalina, San Joaquín, La Chuchita, Manzanares, Las Palmas, La Espinosa, La Oscura, Los Terribles, Payuco, Guácimo y Quebradagrande.

El río Buey es transvasado al Piedras, este al Pantanillo y por el cauce del Pantanillo se conducen las aguas de la represa de La Fe. De allí, las aguas conducen a La Ayurá, donde se produce energía eléctrica y se alimenta el acueducto de la ciudad de Medellín.

7.4 RELIEVE

La Cordillera Central llega al municipio de La Ceja por el alto de Pantanillo, donde nace los ríos Pantanillo y Pereira. Pasa por dos puntos llamados las Colmenas, Chagualo, es decir, dividiendo las cuencas de los ríos Piedras, Miel, cuyas aguas van al Cauca; y la del río Pantanillo, vertiente del Magdalena. Entre las ramificaciones que se desprenden en La Ceja de la Cordillera Central, está El Ochuval que, girando al norte, le sirve de límite con el municipio de El Retiro hasta el cerro El Corcovado, y de allí en adelante, de límite con el municipio de Rionegro hasta la depresión en el río Pereira.

8. LA COMUNIDAD, NUESTROS CLIENTES

La razón de ser de nuestro sistema integrado de gestión organizacional SIGO es aumentar la satisfacción de nuestros clientes a través de la aplicación eficaz del sistema, por el mejoramiento de su calidad de vida, incursionamos día a día en procesos que contribuyan a su bienestar, con programas definidos en las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo "La Ceja, Nuestro Compromiso" dentro de las cuales se encuentran en la **Línea 1**. Programas: Institucionalidad para Ti,



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 11 de 43

Gobernabilidad de Calidad, Nuestro Compromiso con la Gobernanza, Gestión del Riesgo; **Línea 2.** Programas: Primera infancia, infancia, adolescencia, juventud y familia, Seguridad alimentaria y nutricional, El cuidado y la salud, nuestro compromiso, Nuestro compromiso con la población vulnerable, Equidad y desarrollo diverso, **Línea 3.** Programas: Educación integral para el futuro, Nuestro compromiso con el deporte y la cultura, Desarrollo económico para el progreso, **Línea 4.** Programas: Planeación para el desarrollo, Movilidad sostenible, Nuestro ambiente, Nuestro espacio público, Infraestructura de servicios a la comunidad, Servicios públicos de calidad; líneas a través de las cuales se garantizan los derechos constitucionales de los ciudadanos en todos los niveles sociales, culturales y económicos de La Ceja del Tambo; incluimos paralelamente los Entes de Control de Orden Nacional, Departamental y Territorial, organizaciones públicas, privadas y mixtas y demás partes interesadas pertinentes.

9. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

De acuerdo con las metas organizacionales de nuestra entidad, las necesidades y expectativas planteadas por la comunidad y demás partes interesadas, las cuales cada vez son mayores, el señor Alcalde establece como directrices del compromiso de mejoramiento continuo de la Administración Municipal y, por ende, de su Sistema Integrado de Gestión Organizacional "SIGO", lo siguiente:

Misión

Este gobierno se enfocará en transformar y mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio, a través de un ejercicio administrativo transparente, coherente y en la defensa del bien común, con equidad social e inclusión; desarrollando acciones políticas planificadas y sostenibles en el tiempo, que permitan la proyección del municipio a nivel nacional e internacional. Se buscará la integración permanente con los ciudadanos, siendo esta la principal bandera desde el inicio de la estrategia tu sueño, es mi compromiso.

Visión

El Municipio de La Ceja será un territorio con mayores oportunidades, donde la inclusión y el crecimiento de todos los actores y procesos sociales serán los protagonistas, logrando la disminución de los índices de inseguridad e inequidad,



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 12 de 43

fortaleciendo el núcleo familiar y la proyección de un territorio sostenible y en armonía con el ambiente; a partir de la aplicación de estrategias específicas y el manejo eficiente de los recursos.

Objetivo Estratégico

Generar condiciones que permitan aumentar los niveles de calidad de vida de la población cejeña en las zonas urbana y rural, con una administración moderna, incluyente, cercana a la comunidad, que promueva la participación ciudadana, con el fin de obtener altos estándares en el manejo de los recursos, la calidad de los servicios, la equidad y la sostenibilidad social

Código de Integridad – Valores

Cada uno de los servidores públicos que hacen parte de la administración municipal integrarán en cada una de sus actuaciones los siguientes valores:

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

RESPECTO: 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.

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: Cumpló 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

Política Integral de Calidad

El Municipio de La Ceja del Tambo se compromete con el establecimiento, mantenimiento y mejora continua del sistema integrado de gestión de la calidad y de la seguridad y salud en el trabajo, brindando a la ciudadanía más y mejores



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 13 de 43

oportunidades de progreso y de calidad de vida; fortaleciendo la institucionalidad mediante la capacitación continua de sus empleados, la promoción del autocuidado, el cumplimiento de la normatividad y los requisitos aplicables; garantizando el mejoramiento del servicio a los usuarios con un manejo eficiente de las finanzas públicas y la transparencia en la gestión municipal.

Política de Gestión del Riesgo

La Administración Municipal de La Ceja del Tambo se compromete a identificar y dar tratamiento a los riesgos que puedan afectar la seguridad, el bienestar de todos los servidores públicos y que puedan impedir el logro de los objetivos institucionales y de sus procesos. La administración de riesgos contribuye a que la Organización genere una cultura de autocontrol y autoevaluación al interior de la misma, facilitando el cumplimiento de la Misión y los Objetivos institucionales para contribuir al alcance de la Visión a través de la mejora continua en pro del beneficio de la comunidad.

Objetivos Integrales de Calidad

1. Mejorar continuamente el sistema integrado de gestión de la calidad.
2. Garantizar la provisión de personal competente de acuerdo a las necesidades de la administración municipal.
3. Garantizar una eficiente atención al usuario.
4. Cumplir el Plan de Desarrollo Municipal "La Ceja Nuestro Compromiso".
5. Identificar, evaluar, valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
6. Velar por la seguridad y salud en el trabajo de todos los servidores públicos.

Organigrama

En la actualidad se cuenta con la estructura administrativa que se presenta en el esquema siguiente:



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 14 de 43

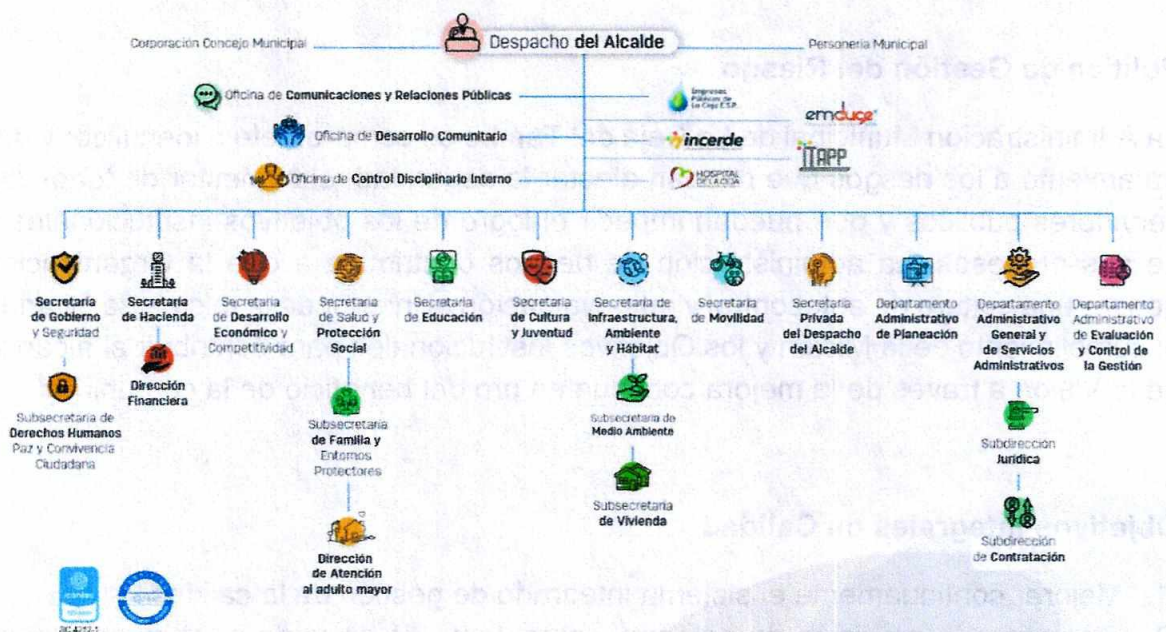


La Ceja del Tambo

ORGANIGRAMA

MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO

Versión 2021



Definición de Procesos

Los procesos son una cadena de actividades que, a partir de un conjunto organizado de recursos, transforman las entradas en salidas con alto sentido de agregación de valor en todos y cada uno de ellos.

La identificación de los procesos, permite establecer y representar el modelo de operación y en este se puede visualizar la forma cómo la organización opera, conocer las necesidades, expectativas y los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas y establecer el grado de satisfacción de sus clientes. En la actualidad el

Municipio de La Ceja ha identificado catorce (14) procesos. Cada uno de los procesos del Modelo Operativo cuenta con su caracterización. Los procesos en el Municipio de La Ceja están clasificados de la siguiente manera:



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 15 de 43

PROCESOS POR NIVEL	
Estratégico	Planificación para el Desarrollo
	Comunicación Pública
Misional	Asesoría y Asistencia
	Desarrollo Social
	Gestión de Trámites
	Vigilancia
Apoyo	Gestión de Talento Humano
	Gestión Financiera
	Gestión Documental
	Gestión de Recurso Físico
	Contratación
	Seguridad y Salud en el Trabajo
Evaluación	Evaluación y Control
	Mejoramiento



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 16 de 43

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS



MAPA DE PROCESOS

2020



CARACTERIZACIONES

Las Caracterizaciones definen cada uno de los procesos identificados en el Mapa de Procesos. Allí se explica de manera general el flujo y la interacción de cada proceso con los demás. Estas se encuentran anexas al presente Manual y hacen parte integral de este.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 17 de 43

10. COMPONENTES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL SIGO

10.1. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG).

El artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y este sistema único se debe articular con el Sistema de Control Interno; en este sentido el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG surge como el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación; promoviendo el fortalecimiento de la gestión, a través del cumplimiento de siete (7) Dimensiones Operativas y diecinueve (19) Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, que buscan la eficiencia en el manejo de los recursos y la articulación con mecanismos de monitoreo y evaluación, privilegiando el desempeño de la entidad, su relación efectiva con los resultados que esta genera y el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG está diseñado para que las entidades ejecuten y hagan seguimiento a su gestión para el beneficio del ciudadano. No pretende generar nuevos requerimientos, sino facilitar la gestión integral de las organizaciones a través de guías para fortalecer el talento humano, agilizar las operaciones, fomentar el desarrollo de una cultura organizacional sólida y promover la participación ciudadana, entre otros. Con el fin de dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, estipulado en el Decreto 1499 de 2017, el Municipio de La Ceja, establece la institucionalidad, es decir, las instancias que generaran lineamientos y aprobaciones a los elementos requeridos, identificando los responsables para cada una de las dimensiones y políticas, y la relación de estos con el modelo operativo por procesos, el cual se convierte en el instrumento que permite operar y desarrollar dicho modelo. Cada dimensión y política cuenta con herramientas e instrumentos técnicos, que contienen guías para la operación, así como la normativa aplicable, las cuales han sido definidas por los direccionadores de las entidades que dan línea para la aplicación en las demás entidades, de acuerdo con sus criterios diferenciales. Estas disposiciones deberán ser aplicadas en cada una de las dependencias y procesos de la administración municipal.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 18 de 43

Este modelo se desarrolla a través de 7 dimensiones y 19 políticas de operación.

DIMENSIÓN	POLÍTICAS
Talento Humano.	1. Talento Humano
	2. Integridad
Direccionamiento Estratégico y Planeación	3. Planeación Institucional
	4. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
	5. Compras y Contratación Pública
Gestión con Valores para el Resultado	6. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
	7. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
	8. Servicio al ciudadano
	9. Participación ciudadana en la gestión pública
	10. Racionalización de trámites
	11. Gobierno digital
	12. Seguridad digital
	13. Defensa jurídica
	14. Mejora normativa
Evaluación de resultados	15. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
Información y comunicación	16. Gestión documental
	17. Gestión de la información estadística
Gestión del conocimiento y la innovación	18. Gestión del conocimiento y la innovación
Control interno	19. Control Interno



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

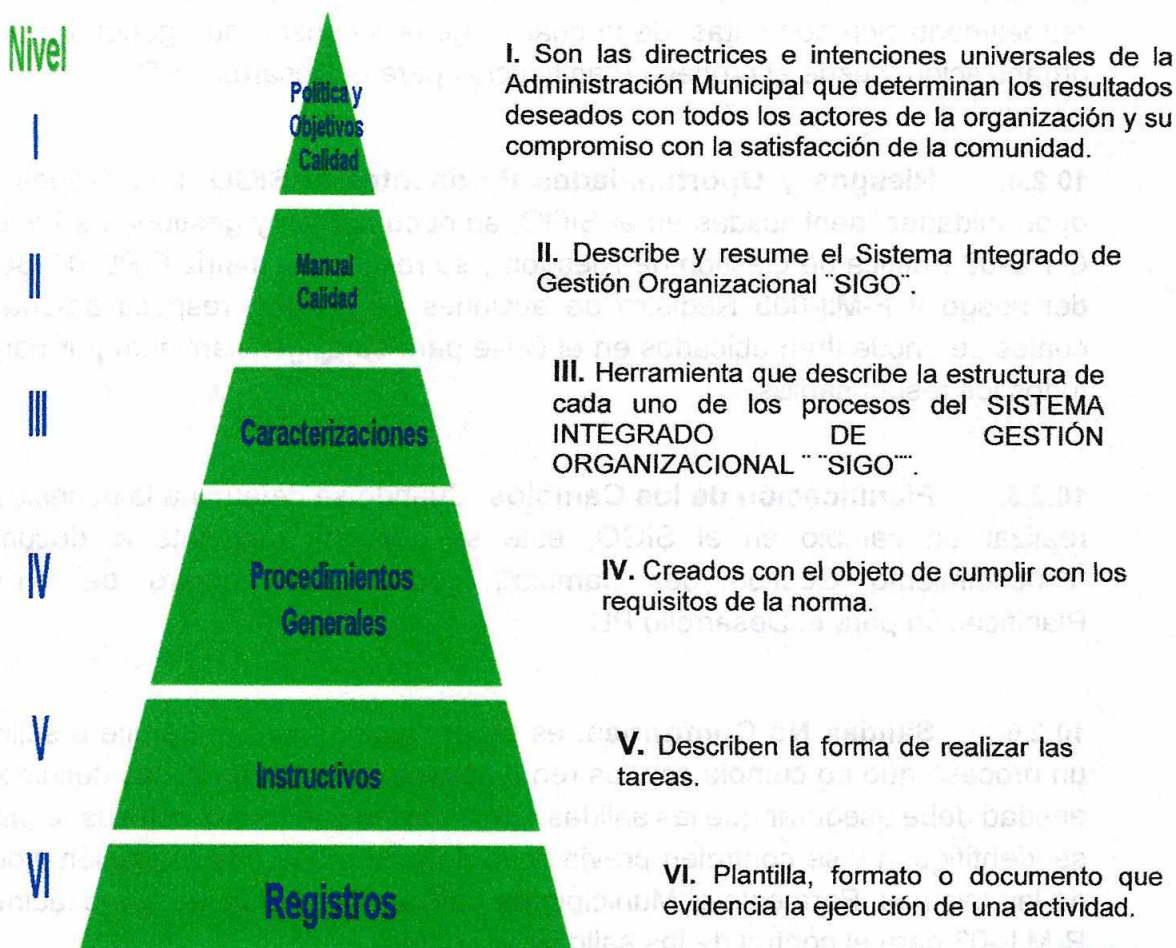
Página 19 de 43

10.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La implementación de la Norma ISO 9001:2015, es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para iniciativas de desarrollo sostenible.

10.2.1. Información Documentada del Sistema. El Listado Maestro de Documentos y Registros define por cada uno de los procesos de la entidad, los documentos, los procedimientos y los registros que allí se generan, dando cumplimiento a cada uno de los capítulos de la norma ISO 9001:2015.

Síntesis Documental Del Sistema





La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 20 de 43

10.2.2. Contexto de la Organización. Los aspectos externos a la organización y los internos que pueden afectar el logro de los objetivos del SIGO y la atención a la comunidad, y que son pertinentes con la planificación estratégica del Municipio de La Ceja del Tambo, plasmada en el Plan de Desarrollo 2020-2023, se han determinado según el procedimiento “Procedimiento Contexto de la organización”, el cual se encuentra documentado en el proceso Planificación para el Desarrollo PD y se articuló en las caracterizaciones de cada proceso.

10.2.3. Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. La identificación, gestión y tratamiento de las partes interesadas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión Organizacional SIGO, se resumen en el cuadro Anexo del Contexto de la Organización, el cual surge como resultado de la identificación que se hace en cada caracterización de las partes interesadas y la retroalimentación con éstas, de lo cual se genera consolidado general a toda la organización, desde el proceso Planificación para el Desarrollo PD.

10.2.4. Riesgos y Oportunidades Pertinentes al SIGO. Los riesgos y las oportunidades identificadas en el SIGO, se documentan y gestionan a través de O-PD-02 Política de Gestión de Riesgos y su respectiva matriz F-PD-05 Gestión del riesgo y F-MJ-005 Registro de acciones de mejora, respectivamente, los cuales se encuentran ubicados en el Drive para su diligenciamiento por parte de todos los responsables.

10.2.5. Planificación de los Cambios. Cuando se determina la necesidad de realizar un cambio en el SIGO, este se gestiona mediante el documento “Procedimiento Gestión del Cambio”, documentado dentro del Proceso Planificación para el Desarrollo PD.

10.2.6. Salidas No Conformes. es un producto, servicio, trámite o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos. La entidad debe asegurar que las salidas que no estén conformes con sus requisitos, se identifiquen y se controlen previniendo de esta manera la utilización indebida de las mismas. Para esto el Municipio de La Ceja tiene definido el procedimiento R-MJ-03 para el control de las salidas no conformes.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 21 de 43

10.2.7. Acciones Correctivas y de Mejora: Dentro del Modelo de Operación por Procesos se encuentra el proceso de Mejoramiento y uno de los procedimientos asociados es el R-MJ--06 Procedimiento Mejoramiento, el cual presenta las siguientes características: Tiene como objeto Planificar, implementar y brindar directrices sobre la medición, análisis y seguimiento a los Procesos, actividades y resultados del Sistema Integrado de Gestión de Calidad "SIGO" para emprender las acciones de mejoramiento que permitan prevenir o corregir posibles eventualidades o riesgos y lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.. Este procedimiento debe ser aplicado por los responsables u operadores de todos los procesos de la Administración Municipal, Nivel Central. Inicia con la identificación de las oportunidades de mejora y no conformidades, y termina con el cierre eficaz de la acción correctiva o mejora, que incluye los análisis generados por los componentes de: Autoevaluación, Auditoría Interna de Calidad, Auditoría Externa y Auditoría de evaluación independiente. Las Acciones de los informes de auditorías producto de la gestión fiscal del Estado, ejercidas por la Contraloría General se ceñirán a los métodos y procedimientos que éstas definan

10.2.8 Indicadores de Gestión

Para gestionar cada uno de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión Organizacional "SIGO", las directivas de la Entidad definieron indicadores corporativos para monitorear y evaluar el desempeño de la entidad frente a sus propósitos estratégicos, resultados o datos que, al ser comparados con los objetivos integrales de calidad, la política integral de calidad y las metas organizacionales, permiten tomar acciones de mejora. El análisis de los indicadores se evidencia en el Cuadro de Mando Integral. **Ver Anexo 2 Cuadro de Mando integral**

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YO_BjJt4otYWrGW48g3zBUjXQ3lQbufP/edit#gid=1274062605



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 22 de 43

10.3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Modelo Estándar de Control Interno –MECI, fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (PND 2014- 2018). Esta actualización se adopta mediante el Documento Marco General de MIPG establecida en el Decreto 1499 de 2017. La nueva estructura del MECI busca una alineación a las buenas prácticas de control referenciadas desde el Modelo COSO, razón por la cual la estructura del MECI se fundamenta en cinco componentes, a saber: (i) ambiente de control, (ii) administración del riesgo, (iii) actividades de control, (iv) información y comunicación y (v) actividades de monitoreo y se estructura bajo la asignación de responsabilidades y roles así:

1. Línea estratégica: Conformada por la alta dirección y el equipo directivo.
2. Primera línea de defensa: Conformada por los gerentes públicos y líderes de proceso.
3. Segunda línea de defensa: Conformada por servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (Área de Planeación, supervisores e interventores de contratos o proyectos, comités de riesgo, entre otro).
4. Tercera línea de defensa: Conformada por EL Departamento de Evaluación y Control de la Gestión.

10.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. Debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 23 de 43

Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). (Artículo 2.2.4.6.4 Decreto 1072 de 2015)

10.5. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES:

Del Representante Legal y/o Representante de la Alta Dirección

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; b) asegurándose de que se establezcan la política integral de calidad y los objetivos de calidad para el sistema de gestión, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de la organización; d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles; f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad; g)	1. Solicitar auditorías al Sistema Integrado de Gestión para los procesos o requisitos en el momento que crea conveniente. 2. Aprobar los programas de auditorías internas. 3. Aprobar la documentación del Sistema integrado de Gestión. 5. Asignar las responsabilidades a los servidores públicos de la Administración Municipal.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 24 de 43

asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos; h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; i) promoviendo la mejora; j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	
---	--

Comité del Sistema Integrado de Gestión

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
Determinar las directrices necesarias y suficientes para un adecuado mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión. 2. Velar por el cumplimiento de las directrices dadas por el representante de la alta dirección y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. 3. Velar por la eficacia, el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión. 4. Verificar el cumplimiento de la Política de Calidad y de los objetivos de calidad. 5. Apoyar la toma de decisiones en la ejecución de los procedimientos del Sistema de Integrado Gestión. 6. Promover las acciones del Sistema Integrado de Gestión. 7. Elaborar y velar por la ejecución de la planificación del Sistema	



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 25 de 43

Integrado de Gestión. 8. Cumplir cabalmente las responsabilidades asignadas en la documentación del Sistema Integrado de Gestión

Secretarios de Despacho

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
Gestionar y proporcionar las condiciones y los recursos necesarios para garantizar que las responsabilidades, funciones y tareas asignadas a los servidores públicos que estén en su cargo se lleven a cabo eficazmente. 2. Asegurar que los programas y servicios ofrecidos en su dependencia cumplan los estándares definidos en el Sistema Integrado de Gestión. 3. Cumplir y asegurar que se ejecutan en su dependencia la Política de Calidad, los objetivos de calidad y los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión. 4. Participar en el análisis de no conformidades detectadas en el Sistema Integrado de Gestión y hacer el seguimiento a las acciones correctivas y de mejora establecidas. 5. Realizar propuesta de mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión al Alcalde o al Representante de la Alta Dirección. 6. Comunicar a los servidores públicos de su dependencia la información del Sistema Integrado de Gestión impartida desde la Alcaldía. 9. Cumplir	Solicitar auditorías al Sistema Integral de Gestión para los procesos o requisitos relacionados con su dependencia en el momento que crea conveniente. 2. Asignar las responsabilidades a los servidores públicos de su dependencia



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 26 de 43

cabalmente las responsabilidades asignadas en la documentación del Sistema Integrado de Gestión y en la normatividad vigente. 10. Gestionar los riesgos desde sus procesos

Servidores Públicos que desempeñan otros cargos

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
1 Desarrollar y aplicar los documentos del Sistema Integrado de Gestión conforme a la Política de Calidad y los objetivos de calidad. 2. Participar en las reuniones del Comité del Sistema Integrado de Gestión cuando sea solicitado para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión. 3. Identificar e iniciar acciones para controlar el riesgo en los procesos, programas o servicios a su cargo. 4. Participar en la solución de no conformidades detectadas en su dependencia que tengan relación con las responsabilidades asignadas a su cargo. 5. Proponer a su jefe inmediato acciones y/o estrategias de mejora para el Sistema Integrado de Gestión. 6. Cumplir cabalmente las responsabilidades asignadas en la documentación del Sistema Integrado de Gestión.	



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 27 de 43

Área de Comunicaciones

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
1. Facilitar y asesorar a la alcaldía en el desarrollo de actividades de comunicación orientadas a la sensibilización del personal en la toma de conciencia de la importancia de sus funciones en el cumplimiento de los requisitos de la comunidad y los objetivos de calidad. 2. Difundir permanentemente a través de los medios internos de la Administración Municipal del estado del Sistema Integrado de Gestión. 3. Garantizar la implementación de los mecanismos adecuados de comunicación interna que faciliten los procesos, programas y servicios de la Alcaldía y de cada uno de sus dependencias. 4. Cumplir cabalmente las responsabilidades asignadas en la documentación del Sistema Integrado de Gestión y en la normatividad vigente.	Desaprobar cualquier documento, texto, mensaje o medio que a bien considere por fuera de la institucionalidad de la Administración Municipal

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma NTC-ISO 9000:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 28 de 43

- 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
- Decreto 2072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

CONTROL DE CAMBIOS

No.	Versión Actual	Identificación del Cambio	Nueva Versión
1	01	Ajustes cumplimiento nueva versión norma ISO 9001:2015, actualización procedimientos, cambio de Representante de la Dirección.	02
2	02	Cambio representante de la Dirección, Ajuste a la norma NTCGP 1000:2009 y Actualización de Documentos.	03
3	03	Se incluye Valores y Código de Ética, retiro de nombres propios y fotos específicas de funcionarios, Actualización de Caracterizaciones y Documentos.	04
4	04	Se actualizo el cuadro de procedimientos, cambio la política y objetivos de calidad, se agregó requisito de los clientes, se actualizo el acto administrativo de nombramiento de Líderes y Responsables,	05
5	05	Se actualizo el cuadro de procedimientos y se incluyó información específica sobre los grupos de interés (partes interesadas).	06



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 29 de 43

6	06	Se especifican las partes interesadas pertinentes; se introducen cambios en la plataforma estratégica de la organización y en la política y los objetivos de la calidad; se introducen elementos para la gestión de la salud y seguridad en el trabajo; se complementa la descripción del alcance del sistema integrado y se cambian algunas denominaciones.	07
7	07	Se incluye tabla de correlación entre los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y el MIPG. Actualización del Mapa de procesos, se incluye un nuevo proceso "Seguridad y Salud en el Trabajo", actualización del organigrama, se actualiza la gestión de las partes interesadas pertinentes y la gestión de los numerales nuevos de la norma NTC ISO 9001:2015.	08
8	08	Se actualiza el organigrama de la Administración Municipal con base en los cambios a la estructura, se modifica la política de administración de riesgo basado en la nueva guía de administración de riesgo definida por el DAFP, se actualiza mapa de Procesos.	09
9	09	Se actualiza la Plataforma Estratégica (Misión, Visión, Objetivo Estratégico, Código de Integridad – Valores, Política de Calidad, Política de Gestión del Riesgo y los Objetivos Integrales de Calidad), basada en las nuevas políticas y objetivos estratégicos definidos desde el Plan de Desarrollo 2020-2023 "La Ceja nuestro compromiso"	10



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 30 de 43

10	10	Se actualiza el organigrama de la administración municipal de acuerdo a la nueva estructura definida en el Decreto No.227 de diciembre de 2020 "Por el cual se modifica la Estructura Orgánica de la administración Municipal"	11
11	11	Se actualiza el Manual en lo que tiene que ver con el Alcance del Sistema y uno de sus objetivos, se integran en este documento el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Control Interno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, se definen roles y autoridades para con el Sistema de Gestión Organizacional SIGO	12

ANEXOS

Anexo 1. Caracterizaciones de Procesos.

TABLAS

TABLA 1. Correlación numerales NTC ISO 9001:2015 y MIPG.

TABLA 2. Relación Procesos y Procedimientos.



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 31 de 43

Tabla 1	
CORRELACIÓN ISO 9001:2015 y MIPG	
NÚMERO DE CLÁUSULA DE ISO 9001:2015	DIMENSIÓN DEL MIPG
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (Título de sección)	
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Direccionamiento Estratégico y Planeación
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Direccionamiento Estratégico y Planeación
4.3 Determinar el alcance del Sistema de gestión de la calidad	Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión con Valores para Resultados
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Direccionamiento Estratégico y Planeación Evaluación de Resultados
5 LIDERAZGO (Título de sección)	
5.1 Liderazgo y compromiso	Direccionamiento Estratégico y Planeación Talento Humano
5.2 Política de calidad	Direccionamiento Estratégico y Planeación



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 32 de 43

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades organizacionales	Direccionamiento Estratégico y Planeación Talento Humano
6 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (Título de sección)	
6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades	Direccionamiento Estratégico y Planeación
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión con Valores para Resultados
6.3 Planificación de cambios	Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión con Valores para Resultados Gestión del Conocimiento y la innovación
7 SOPORTE (Título de sección)	
7.1 Recursos	
7.1.1 General	Talento Humano Gestión con Valores para Resultados Información y Comunicación



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 33 de 43

	Gestión del conocimiento y la innovación
7.1.2 Personas	Talento Humano Gestión con Valores para resultados Información y Comunicación Gestión del Conocimiento y la Innovación
7.1.3 Infraestructura	Gestión con Valores para resultados Información y Comunicación
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Talento Humano Gestión con Valores para resultados Evaluación de Resultados
7.1.5 Seguimiento y Medición de Recursos	Evaluación de Resultados Control Interno
7.1.6 Conocimiento organizacional	Talento Humano Gestión con Valores para Resultados
7.2 Competencia	Talento Humano Gestión del conocimiento y la innovación



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 34 de 43

7.3 Toma de conciencia	Talento Humano
7.4 Comunicación	Información y Comunicación
7.5 Información documentada	Información y Comunicación
7.5.1 General	
7.5.2 Creación y actualización	Información y Comunicación
7.5.3 Control de la información documentada	Información y Comunicación
8 OPERACIONES (Título de sección)	
8.1 Planificación y control operativo	Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión de Valores para Resultados
8.2 Determinación de requisitos para los productos y servicios	
8.2.1 Comunicación con el cliente	Gestión con valores para resultados Información y Comunicación
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con productos y servicios	Gestión con valores para resultados
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con productos y servicios	Gestión con valores para resultados



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 35 de 43

	Evaluación de Resultados
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios	NA
8.3.1 General	NA
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	NA
8.3.3 Entradas del diseño y desarrollo	NA
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	NA
8.3.5 Resultados del diseño y desarrollo	NA
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	NA
8.4 Control de los productos y servicios proporcionados externamente	
8.4.1 General	
8.4.2 Tipo y extensión del control del suministro externo	Gestión con valores para resultados
8.4.3 Información de los proveedores externos	Gestión con valores para resultados Información y Comunicación
8.5 Producción y prestación del servicio	
8.5.1 Control de producción y la prestación del servicio	Gestión con valores para resultados
8.5.2 Identificación y trazabilidad	Gestión con valores para resultados



SC 4212-1





La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 36 de 43

	Información y Comunicación
8.5.3 Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos	Direccionamiento Estratégico y Planeación Información y Comunicación
8.5.4 Preservación	Información y Comunicación
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Gestión con Valores para Resultados Información y Comunicación
8.5.6 Control de cambios	Direccionamiento Estratégico y Planeación
8.6 Liberación de productos y servicios	Gestión con valores para resultados
8.7 Control de los resultados, productos y servicios del proceso no-conforme	Gestión con Valores para resultados
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (Título de sección)	
9.1 Supervisión, medición, análisis y evaluación	
9.1.1 General	
9.1.2 Satisfacción del cliente	Gestión con Valores para Resultados
9.1.3 Análisis y evaluación	Gestión con Valores para Resultados



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 37 de 43

9.2 Auditoría interna	Control Interno
9.3 Revisión por la dirección	Talento Humano Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión de Valores para resultados Información y Comunicación
10 MEJORA (Título de sección)	
10.1 General	
10.2 No-conformidad y acción correctiva	Evaluación de Resultados Control Interno
10.3 Mejora continua	Evaluación de Resultados Control Interno



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 38 de 43

TABLA No. 2

Relación Procesos, Procedimientos, Guías, Manuales

TIPO DE PROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO/GUIA/MANUAL
ESTRATÉGICOS	PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO	Planificación y Seguimiento de la Inversión
		Revisión al Plan Básico de Ordenamiento Territorial
		Control de la información documentada
		Administración del Riesgo
		Propiedad del Cliente
		Implementación de los Cambios
		Contexto de la Organización
		Manual de Calidad
	COMUNICACIÓN PÚBLICA	Comunicación Pública
		Gobierno Digital
		Procedimiento Radio Capiro
		Comunicación Interna
		Manual Radio Capiro
	GESTIÓN FINANCIERA	Contabilidad
		Liquidación y Facturación de Impuestos
		Recaudo
		Pagos



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 39 de 43

DE APOYO		Ejecución, Seguimiento y Evaluación del Presupuesto
		Cobro Coactivo Administrativo
		Guía Fiscalización
	GESTIÓN DE RECURSO FÍSICO	Administración de los Bienes Muebles
		Gestión del Recurso Físico
		Aseguramiento Metrológico.
		Gestión de las TICS
		Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos
		Control de suministro de combustible
		Procedimiento Gestión Predial
	GESTIÓN DE RECURSO HUMANO	Gestión del Talento Humano
		Guía Empalme de Personal
		Política de Atención al Ciudadano
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Gestión Documental
		Guía Trámites de Comunicaciones Oficiales
		Guía para la elaboración de comunicaciones oficiales
	CONTRATACIÓN	Contratación
		Guía para la evaluación de proveedores externos de bienes y servicios.
		Procedimiento Inspecciones de Seguridad



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 40 de 43

<p>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>	Procedimiento de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos
	Guía roles y responsabilidades
	Procedimiento Matriz de requisitos legales
	Procedimiento rendición de cuentas
	Procedimiento Elementos de Protección Personal
	Programa de prevención contra caídas en trabajos en alturas
	Manual de prevención de sustancias psicoactivas
	Procedimiento reintegro laboral
	Procedimiento Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
	Procedimiento de Evacuación
	Procedimiento Notificación, reporte e investigación de incidente, accidente y/o enfermedad laboral
	Guía Bioseguridad COVID-19 Municipio de La Ceja
	Manual y plan de emergencias
	Procedimiento Eventos Masivos
	Procedimiento Gestión de Trámites
	Guía Trámites Inspección de Policía
	Guía



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001

Versión: 12

Fecha: 09/11/2022

Página 41 de 43

MISIONALES	GESTIÓN DE TRÁMITES	Tramites Impuestos
		Guía trámites Paz y salvo Municipal
		Guía Trámites en Gobierno
		Guía Tramites de Caninos de raza de manejo especial
		Guía Trámites en Planeación
		Guía Trámites en Catastro
		Guía Trámite Desarrollo Económico
		Guía SISBEN
		Guía Trámites Movilidad
	VIGILANCIA	Vigilancia Subsecretaria Medio Ambiente
		Procedimiento vigilancia en Movilidad
		Procedimiento vigilancia en Salud
		Establecimientos Abiertos al Público
		Procedimiento vigilancia en urbanismo
		Procedimiento Desarrollo Social
		Procedimiento Cultura
		Guía Fomento Cultural
		Guía Cultura Programas
		Guía Adulto Mayor
		Guía Seguridad Alimentaria
		Guía Subsidio de Transporte
		Guía Vivienda



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 42 de 43

	DESARROLLO SOCIAL	Guía de Equidad Desarrollo Diverso
		Guía equipo de convivencia
		Guía promoción de lectura
		Guía Educación Ambiental
		Guía Discapacidad
		Guía Oficina de Juventud
		Guía Unidad de Atención Integral (UAI)
		Guía Elaboración Políticas Públicas
		Guía seguridad vial
	ASESORIA Y ASISTENCIA	Procedimiento Asesoría y Asistencia
		Guía Comisaría de Familia
		Guía Aseguramiento
		Guía Víctimas
		Guía Bibliotecas
		Guía Colombia Mayor
		Guía Salud Mental
		Guía Participación en Salud
		Guía Empleo
		Guía Familias en Acción
		Guía Educación
		Guía Infraestructura
		Guía Inspección de Policía



La Ceja del Tambo

MANUAL DE GESTIÓN

Código: M-PD-001
Versión: 12
Fecha: 09/11/2022
Página 43 de 43

DE EVALUACIÓN		Guía Movilidad
		Guía Medio Ambiente
		Guía Desarrollo Comunitario
		Guía Desarrollo Económico
		Guía Desarrollo Agrícola
		Guía Planeación
		Guía Turismo
		Guía Gestión del Riesgo
	MEJORAMIENTO	Procedimiento Salidas No Conformes
		Procedimiento Mejoramiento
		Procedimiento P.Q.R.S.D
	EVALUACIÓN Y CONTROL	Procedimiento Planes de Mejoramiento
		Procedimiento Auditorías Internas
		Código de ética del auditor
		Guía para la Rendición de Informes.