



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

MANUAL DE CALIDAD

ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VEGA

2022



Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 1. OBJETIVO..... | 4 |
| 2. ALCANCE..... | 4 |
| 3. RESPONSABILIDAD | 4 |
| 4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL | 4 |
| 4.1. Aspectos Generales..... | 5 |
| 4.2. Misión..... | 10 |
| 4.3. Visión..... | 10 |
| 4.4. Valores y Principios Éticos..... | 10 |
| 4.4.2. Principios Éticos..... | 10 |
| 4.5. Organigrama..... | 12 |
| 5. DEFINICIONES..... | 13 |
| 6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VEGA Y SUS PROCESOS | 15 |
| 6.1. Procesos Estratégicos..... | 16 |
| 6.2. Procesos Misionales | 17 |
| 6.3. Procesos de Apoyo Institucional | 17 |
| 6.4. Proceso de Seguimiento, Control, Análisis y Mejora | 18 |
| 6.5. Estructura Documental | 19 |
| 7. INDICADORES Y METAS | 20 |
| 8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA | 20 |

Índice de imagen

| | |
|-------------------------------------|----|
| Imagen 1 Organigrama..... | 12 |
| Imagen 2 Objetivos del S.G.C. | 15 |
| Imagen 3 Estructura Documental..... | 19 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Procesos Estratégicos | 17 |
| Tabla 2 Procesos Misionales | 17 |
| Tabla 3 Procesos de Apoyo Institucional..... | 17 |
| Tabla 4 Proceso de Seguimiento, Control, Análisis y Mejora..... | 18 |



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de Calidad implementado por la Alcaldía Municipal de La Vega Cundinamarca, para el aseguramiento de la calidad en sus productos y servicios, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por la Ley. También contiene información alcance, responsabilidad, información institucional, el Sistema de Gestión de la Calidad en sí, así como la referencia a los Procedimientos y Registros que exige el Sistema de Gestión de Calidad, indicadores y metas.

El Manual de Calidad de la Alcaldía Municipal de La Vega, se encuentra a disposición de todos los usuarios, servidores y partes interesadas en nuestro Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la entidad.

Define la política, los objetivos y la responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad; contiene todos los Procesos, procedimientos y directrices relacionadas, como también los formatos de registro que deben y/o pueden requerirse en la gestión.



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

1. OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de Calidad con que cuenta la Alcaldía Municipal de La Vega, el cual se adopta con un enfoque de organización por procesos facilitando el cumplimiento de la Norma NTCGP 1000:2009 y de los objetivos institucionales, la satisfacción de la ciudadanía y la búsqueda de la mejora continua en la Entidad.

2. ALCANCE

Este Manual es la herramienta estratégica que ayuda a mejorar el desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo de la Alcaldía Municipal de La Vega, es de uso permanente para todas las personas involucradas en el proceso operativo y a su vez es la guía que utiliza la alta dirección para sus revisiones periódicas. Además, este documento es el medio utilizado por la Alcaldía de La Vega para la divulgación de su Sistema de Gestión de Calidad hacia los servidores públicos, contratistas, proveedores y comunidad en general.

A través del Manual de Calidad, se hace claridad sobre la estructura organizacional, el Sistema de Gestión y se define la responsabilidad de los servidores públicos para con el Sistema Integrado de Gestión.

3. RESPONSABILIDAD

Como responsables generales para dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran el Alcalde Municipal como representante legal de la entidad, el (la) Secretario (a) de Planeación e Infraestructura quien se encarga de garantizar la operatividad del sistema y la aplicación directa en la Alcaldía Municipal de La Vega, los demás Secretarios y Jefes de Oficina, y los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

La Alcaldía Municipal de La Vega es una entidad pública, cuyo objetivo primordial es promover el desarrollo social de los Vegunos, enfatizando en los derechos y deberes de los grupos poblaciones vulnerables: infancia, adolescencia, juventud y adulto mayor; procurando una educación, salud, vivienda y un medio ambiente sano, integrales en cobertura y calidad con rentabilidad social; centrada en principios y valores con convivencia pacífica; afirmando el sentido pluralista de inclusión y el respeto por la cultura, grupos sociales, la libertad de culto; dignificando el papel de la mujer y la diversidad sexual en la construcción de la sociedad, para posicionar a La Vega como un referente de desarrollo social, de la cultura, recreación, el deporte y medio ambiente.



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

4.1. Aspectos Generales

El municipio de La Vega, está ubicado en la República de Colombia, a 54 Km. al noroccidente de Bogotá D.C., se encuentra ubicado en la provincia del Gualivá del Departamento de Cundinamarca, cuenta con una extensión de 15.352 Has (153.52 Km²) de las cuales 94 Has corresponden al área urbana de acuerdo al plano político – administrativo obtenido de la digitalización de las planchas prediales escala 1 : 10.000 del IGAC, su cabecera municipal se halla a 1.230 metros sobre el nivel del mar y cuenta con una temperatura promedio de 22°C.

Se ubica entre las coordenadas 1033000 hasta 1053000 Norte y 965000 hasta 977000 Este, con origen de coordenadas en Santa fe de Bogotá.

Actualmente La Vega cuenta con una población aproximada de 15.386 habitantes de los cuales viven en el área urbana 4.980 y en el área rural 10.406 habitantes distribuida en las 27 veredas, en 7 zonas y la Inspección de El Vino (zona urbana) que conforman la división política del municipio.

Límites del Municipio

Al norte con los municipios de Vergara y Nocaima.

Al sur con el municipio de Facatativá.

Al occidente con el municipio de Sasaima

Al oriente con los municipios de Supatá y San Francisco

Economía

Se encuentra que el 71% de las viviendas rurales ocupadas cuentan con algún tipo de actividad agropecuaria, un 12% de la población rural se dedica a actividades piscícolas y la mayoría de viviendas rurales maneja dos o tres tipos de actividades a la vez con estas características.

Producción Pecuaria: El sector pecuario está representado principalmente por actividades Porcícolas, avícolas, piscícolas los cuales se han convertido en los renglones alternativos de la economía campesina en el Municipio.

Ganadería Bovina: La ganadería bovina que se encuentra en el Municipio es de carácter extensivo y semi-intensivo y las veredas de mayor población son: Veredas Dintel, Chuscal, Sabaneta, el Roble, San Antonio, La Libertad, Chupal, Bulucaima, La Huerta.

La población estimada es de 7.500 cabezas de ganado esparcidos en 2388 predios del Municipio, según último reporte de vacunación se tiene una cobertura del 88% en Vacunación.



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

De la población Bovina el 85% se encamina a la producción de carne, que se comercializa en La Vega; El ganado de engorde o para sacrificio que se saca al mercado es de peso muy variable. Para consumo del Municipio se sacan animales de 350 hasta 400 Kg. El 16% restante se dedica a la producción lechera, encontrándose tres tipos de explotación que son de ganadería de doble propósito en un 28% con una producción promedio de 10 litros vaca / día, ganadería especializada en un 22% con una producción promedio de 18 litros vaca día y ganadería tradicional en un 50% con una producción de 7 litros vaca/día para una producción de 2.928.000 litros al año. Las razas predominantes son: Cebú, Pardo Suizo, Holstein, Normando, Yérsey y cruces entre estas.

Los pastos en el Municipio son manejados como praderas y con tecnología deficiente existe Braquiarias, estrella, kikuyo, yaragua, de ahí que los rendimientos promedios sean bajos la capacidad de carga deficiente (0.7 cabezas por has) en general el manejo de los pastos es tradicional en muchas zonas se encuentran potreros que no son sino matorrales; los pastos de corte, Maralfalfa, India, Kingrass, Imperial no tienen preponderancia a pesar de los beneficios de producción.

Avicultura: Es uno de los renglones de la economía más fuertes ya que genera empleo en el Municipio, existen empresas avícolas como Sabilcol, Pollo andino y otros. A la vez existen núcleos de pequeños productores conformados generalmente por mujeres que tienen pequeños galpones de 20-30 metros cuadrados donde cultivan sus animales, aplicando tecnología impartida por la Secretaría de Desarrollo Económico Agropecuario y Ambiental y sacando aves de engorde tipo semicriollo, teniendo como mercadeo, La Vega, Bogotá, Villeta. La Población avícola es de 150.000 aves de postura, 914.000 aves de engorde y aproximadamente 10.500 de traspatio.

Las principales razas de carne son Arbor acres y Cobb y de huevo Hy line Brown, Lohman Brown, Isa Brown. La alimentación predominante es concentrado, y los productores de pequeña escala suplementan con árboles forrajeros (nacedero – chachafruto – Bore etc.) Las veredas con mayor índice de producción avícola son San Juan, el Chuscal, Tabacal, Petaquero, Bulucaima, Ucrania y el resto de la producción se encuentra esparcido en el resto de las veredas.

Porcicultura: La porcicultura es otro de los renglones fuertes dentro del sector pecuario, y el cual causa mayores problemas ambientales por contaminación de aguas y olores.

En el municipio se encuentran las porcícolas de La California, La providencia, Inversiones Rio de oro y otros que manejan explotaciones tecnificadas encontrándose una población de 1000 cerdas de cría, 6500 cerdos de ceba, 4000 cerdos de levante.

Se encuentra en el municipio 20 pequeños porcicultores que manejan un promedio de 10 cerdas de cría y 60 cerdos de levante y encontramos un porcentaje significativo de cebadores de aproximadamente 30 familias con un promedio de 10 cerdos.



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

La comercialización se realiza en Bogotá (frigorífico Guadalupe y San Martín), a nivel local el sacrificio se realiza clandestinamente debido a la nueva normatividad expedida por el ministerio de agricultura.

Piscicultura: La piscicultura se perfila como una explotación próspera y conveniente hacia el futuro, no solo por rentabilidad económica sino por la seguridad alimentaria del productor, sin embargo es necesario aumentar los índices de tecnificación en estas explotaciones pecuarias.

El municipio produce 18 toneladas durante el año, las especies más cultivadas son mojarra roja, cachama yamú y trucha, un peso promedio de 350 gramos. Una de las limitantes en la piscicultura es la calidad de agua y depredadores naturales como ratón de agua, culebras y cucaracha de agua y odonatos.

Caninos y Felinos: El municipio de La Vega cuenta con una alta población canina y felina, especies que están causando graves problemas de contaminación (heces) y salud pública.

La población promedio es de 8000 caninos y 3000 felinos.

El promedio de nacimientos por parto es de 8 cachorros en caninos y 6 en felinos.

Sector Agrícola: Los cultivos predominantes son: el café 1.150 hectáreas con una producción de 8 a 10 cargas por ha distribuidas en las veredas El Chupal, Hoya Grande, Cacahual, Naguy Alto y Bajo, San Juan, San Antonio, Minas, Laureles, Tierras viejas, Llano grande.

Caña de azúcar 220 hectáreas con una producción promedio de 3.9 toneladas de panela por hectárea año, se encuentran 65 trapiches distribuidos en las veredas de Petaquero, la huerta, Bulucaima, Guarumal el Moro, Chupal, Naguy bajo, Tabacal y el Cural.

Se encuentran 150 hectáreas asociadas con otros cultivos y 30 hectáreas en monocultivos ubicadas en la vereda la Cabaña, Ucrania, Bulucaima. Plátano 400 hectáreas en asocio con otros cultivos y 17 hectáreas en monocultivo en las veredas de tierras viejas, tabacal, Chupal y la Alianza

Cacao 73 hectáreas ubicadas en Bulucaima, Naguy, Cacahual, Tabacal, Guarumal, la Huerta, Petaquero, Lulo 3 hectáreas, ubicado en hoyo grande, San Juan y la libertad, 5 hectáreas tomate chonto en llano grande, minas, chupal, 16 hectáreas feijoa ubicadas en la vereda el Roble a una escala mínima se encuentran cultivos transitorios como: maíz, frijol, ahuyama, guatila y otros.

En cuanto a la problemática del sector agrícola en los últimos años, más marcada son las prácticas tradicionales realizadas en los cultivos lo cual ha ocasionado el deterioro de los suelos, contaminación por agroquímicos, altos índices de enfermedades como el mal rosado y la antracnosis y plagas como picudo, minadores y chupadores, mosca de la fruta,



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

hormiga arriera, hecho que ha limitado el acceso a los mercados en el exterior y desconfianza en el consumidor. En cuanto al sector cafetero, persisten problemas como “que las hectáreas de cultivo están sembradas bajo sistemas poco rentables debido a la edad avanzada y las densidades bajas de sus cafetales, situación que afecta los ingresos de las familias y obliga a sus miembros a ofrecer su mano de obra para compensar la fragilidad de sus ingresos siendo esta una constante generalizada para el resto de caficultores del departamento.

Los productores se ven afectados también por los altos costos de los insumos y mano de obra elevada, viéndose necesario implantar prácticas alternativas como es la producción y manejo de productos orgánicos, una producción más limpia y manejo de protocolos y buenas prácticas agrícolas.

La mayoría de los productores comercializan sus productos a través de intermediarios los cuales pagan el producto por debajo de los costos reales causando excedentes económicos desfavorables al productor, se hace necesario crear cultura de asociatividad con el fin de mejorar ingresos y por ende la calidad de vida del productor.

Industria, microempresas y generación de empleo: La Vega un municipio de vocación rural, destacándose de la mayor parte de los municipios del Departamento pues “hay un repunte en los cultivos de caña panelera debido principalmente al auge que ha tenido el tema de los alcoholes carburantes en el Valle del Cauca, lo que ha mejorado los precios y por ende la siembra de nuevas áreas”, aunado a estas dinámicas positivas se encuentra un repunte en cuanto a los cultivos frutales la cual ha presentado un gran dinamismo en los últimos años, al igual que un sostenimiento en la vocación cafetera del municipio.

No obstante, para dar un mayor empuje a este sector y con ello aprovechar las ventajas comparativas municipales dentro del sector económico deben introducirse tecnologías dirigidas a la producción de bienes a escala que permitan asegurar un mejor ingreso para los campesinos y sus familias.

Turismo y comercio: Con base a que la visión futura del municipio está claramente direccionada hacia el fortalecimiento de este sector es necesario acoger la una de las 10 opciones elegidas por los turistas en el marco de la “elaboración del Plan Estratégico de Turismo” que realizó la Gobernación de Cundinamarca y en el que se analizan los siguientes 11 productos:

1. Paseos de fin de semana
2. Balnearios y estancias de veraneo
3. Congresos y convenciones
4. Turismo rural- agroturismo
5. Turismo cultural y religioso
6. Ecoturismo
7. Parques temáticos
8. Termalismo y eventos de salud
9. Eventos y fiestas



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

10. Turismo de aventura y deportes asociados

11. Caminos reales y turismo ferroviario; y posteriormente se califica cada municipio sobre una matriz de nueve factores.

Así los doce destinos principales en Cundinamarca son: Girardot, Zipaquirá, Nemocón, Ricaurte, Silvana, Fusagasugá, Guaduas, Anapoima, Villeta, Ubaté, Guatavita y Cucunubá.

Lo anterior no solo permite alcanzar la visión propuesta dentro de este plan de desarrollo, sino que también fortalece los principios de coordinación al acoger como ejes rectores los lineamientos establecidos dentro del Departamento – y cooperación – ya que para la implantación de dichos lineamientos se hace necesario el acompañamiento del entramado institucional departamental.

Es una realidad que el turismo bien manejado es una herramienta de desarrollo que puede llegar a cubrir algunas de las falencias que se están presentando desde el punto de vista económico. Si se desea que a corto plazo La Vega, sea un importante sitio turístico, resulta necesario orientar estrategias integrales de fomento al turismo en sus diferentes frentes de tal forma que se aprovechen sus ventajas y condiciones naturales como: clima, vías de acceso, eventos institucionales, atractivos naturales y cercanía a la capital de la república, entre otros aspectos.

El sector comercial está focalizado en los bienes producidos por los agricultores y las microempresas, algunos productores presentan grandes dificultades incluso para trasladarse hasta el casco urbano por el estado de las vías Veredales y quienes producen para vender en la ciudad de Bogotá tienen pocas oportunidades de obtener importantes ganancias tras la negociación. Usualmente el precio de compra es bajo y ante la posibilidad de perder los bienes, los productores acceden a vender incluso sin lograr rentabilidad alguna.

La Vega no es un municipio consumista, lo que impide el desarrollo acelerado del comercio. Lo anterior puede argumentarse si se tiene en cuenta que cerca del 70% de su población es rural, que las condiciones comerciales y agrarias actuales han reducido sus ingresos y no existe propensión al ahorro. La “rentabilidad” obtenida está dirigida principalmente al pago de obligaciones y a la compra de artículos de primera necesidad; y no a la adquisición de bienes suntuarios.

A partir de lo anterior, la nueva administración plantea la creación de nuevas alianzas estratégicas para la comercialización de productos utilizando las ferias y encuentros en donde puedan participar personas o entidades interesadas en conocer los productos y adquirirlos para lo cual es indispensable atraer con anterioridad a estos grupos mediante estrategias de mercado para que sean partícipes de las muestras y exposiciones que puedan llevarse a cabo y que propicien expectativa e interés por vincularse al sistema.

No existen datos ni censo de la demanda de inmuebles destinados a la actividad turística, ni censo de crecimiento de la población flotante los fines de semana y festivos.



4.2. Misión

La Vega, con autonomía político administrativa, propende por una inversión que garantice una mejor calidad de vida a sus habitantes y logre el fortalecimiento de la institución. Los pilares para lograr una mejor calidad de vida de los habitantes son: apoyar el sentido de pertenencia de los funcionarios, fomentar el respeto entre los habitantes, el uso adecuado de sus recursos, el desarrollo integral del talento humano, la modernización administrativa y la creación de una cultura democrática y de respeto por el medio ambiente.

4.3. Visión

Lograr que el municipio de La Vega, sea un centro de sostenibilidad ambiental, agropecuaria, turística y cultural a nivel departamental, en donde prime la democracia y la participación comunitaria, buscando así crear mejores condiciones socioeconómicas de la población Veguna. Lo anterior se logrará con una economía competitiva y sostenible, con el apoyo de un gobierno de gestión, eficiente, transparente, abierto, participativo y con alto compromiso social y humano.

4.4. Valores y Principios Éticos

4.4.1. Valores

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

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra Respeto 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, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

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

4.4.2. Principios Éticos

Igualdad: Es el trato idéntico que el Estado, una entidad, empresa, asociación, grupo o individuo les brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia o para hacerlo más práctico, es la ausencia de cualquier tipo de discriminación.



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

Moralidad: Es comportarse en conformidad y coherencia con los preceptos de la moral establecida y aceptada. Es el conjunto de creencias, costumbres, valores y normas que asume una persona o un grupo social y que, de alguna manera, sirve de una especie de guía a la hora de la acción. Es decir, la moral nos ayuda a saber qué acciones son correctas o buenas y cuales no las son.

Eficacia: Consiste en lograr hacer lo que se debe hacer en la búsqueda de un objetivo. En el ámbito de la función pública es el criterio institucional que revela la competencia administrativa para alcanzar los objetivos propuestos, sin distraerse en actividades que no tengan relación directa con estos.

Economía: Optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en la contratación. Es una regla que tiene una aplicación amplia para la óptima asignación de recursos escasos (tierra, mano de obra, capital, y administración) a fines alternativos.

Celeridad: Impulsar oficiosamente los procesos, e incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Hace referencia a la agilidad en la gestión administrativa y se asocia con el art. 84 de la Constitución que prohíbe trámites adicionales para el ejercicio de una actividad que ha sido reglamentada.

Imparcialidad: Falta de designio anticipado o de prevención en favor o en contra de alguien o algo, que permite juzgar o proceder con rectitud. Respetar los derechos de todas las personas, sin tener en consideración factores de afecto.

Publicidad: Hace referencia a la divulgación de los actos proferidos por una autoridad, con el fin de que los intervinientes dentro del proceso o los terceros afectados conozcan de las decisiones, con el fin de garantizar el debido proceso y los principios de la función pública.

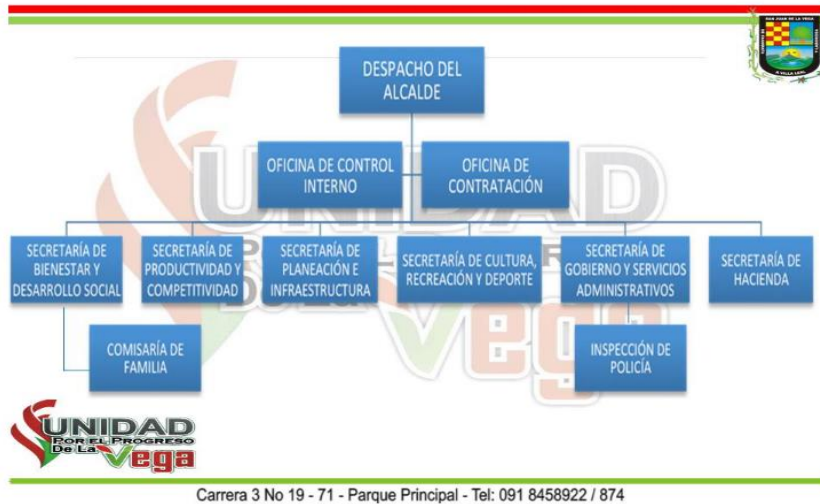
Transparencia: En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

4.5. Organigrama

Imagen 1 Organigrama



Reseña Histórica

Primitivos pobladores de San Juan de La Vega, fueron los Doymas y Bulucaymas de la nación Panche. Su nombre parece derivar de las circunstancias de estar en terrenos de hondonada a orillas de ríos y quebradas. Por auto de 3 de junio de 1605 el Licenciado Alonso Vásquez de Cisneros fundó dos pueblos de indios: uno en el sitio de Payanda que se llamó Nocaima, y otro en Cambata, al cual no se le dio nombre y vino a ser el de San Juan de La Vega.

El mismo día se comisionó al corregidor del partido de los Panches Diego de Herrera Bustos para que hiciera las dos poblaciones. El 17 de mayo de 1777 don Eusebio de los Reyes, alcalde de la parroquia de Nocaima, hizo el censo de indios, que dio por resultado 166 en La Vega y 112 en Nimaima, entonces se dispuso el traslado de los indios a Nimaima, que no se cumplió, sino que se fundó un nuevo pueblo o parroquia de blancos en el lugar que hoy existe.

El 9 de noviembre de 1793 se habla de la parroquia de San Juan de La Vega en jurisdicción de Guaduas. En 1785 se llamaba pueblo de San Juan de La Vega y Chinga Caliente, del que era alcalde pedáneo don Juan Matiz. El 30 de marzo de 1797 los indios del extinguido pueblo de San Juan de La Vega estaban anexados a la parroquia del mismo y declararon que los habían mandado agregar a Nimaima.

Hechos Notables

Durante la guerra de los Mil Días, La Vega fue importante plaza de los revolucionarios liberales y sede de operaciones del célebre general Benito Ulloa, quién con su guerrilla libró combates



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

en el occidente de Cundinamarca. En homenaje al caudillo se le erigió un busto en la plaza principal en marzo de 1947.

La casa Cural se construyó entre el 15 de diciembre de 1958 y octubre de 1960. Cornelio Manrique, nacido en La Vega fue el gobernador más joven de Cundinamarca a los 23 años y 10 meses.

Se dice que una antigua iglesia se inició en 1844, cuya nave lateral se hizo en 1927 y la torre en 1936, pero por haberse caído cuando se reparaba fue preciso demolerla totalmente, y el 24 de julio de 1961 se comenzó a construir la actual.

5. DEFINICIONES

Para efectos de este procedimiento se establecen las siguientes definiciones:

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

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para las auditorías internas.

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

Caracterización de proceso: Documento que especifica las actividades, recursos, responsables y mecanismos de seguimiento y medición para cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad. Además, describe la forma en que interactúan los procesos del sistema.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Documento: Información y su medio de soporte; los documentos pueden ser registros, especificaciones, procedimientos documentados, informes, normas, etc.

NOTA: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico, fotografía o una combinación de estos.



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

Instructivo: Documento del Sistema de Gestión Integral que describe las operaciones en forma secuencial y lógica que requiere una tarea específica dentro de una función de la organización; es de uso específico para la actividad que se señala y es aprobado por el responsable de la función.

Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión Integral de una Organización.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

Procedimiento: Documento del Sistema de Gestión Integral que establece la forma específica para llevar a cabo un conjunto de actividades que hacen parte de un proceso. Describe qué debe hacerse, quién debe hacerlo, cuándo, dónde, cómo se hace y los recursos que son necesarios.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos Misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

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

Procesos de Seguimiento: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Producto o servicio: resultado de un proceso o un conjunto de procesos

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Manualmente los registros se hacen en formatos.



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

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

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

SGC (Sistema de Gestión de Calidad): Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo institucional.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VEGA Y SUS PROCESOS

El Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una Entidad, por los cuales se administra de forma ordenada la calidad y gestión de la entidad, con la intención de dar cumplimiento a los requisitos identificados en cada servicio logrando la satisfacción de sus clientes. El Sistema Integrado de Gestión y Control - Sistema de Gestión de Calidad, armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno y demás sistemas o herramientas de Gestión determinadas por el Gobierno central busca garantizar que los procesos y procedimientos que se adelanten en la Administración Municipal de La Vega, cumplan las normas, logren los objetivos de la Entidad, y satisfagan cabalmente las expectativas de la ciudadanía Veguna y las partes interesadas.

La siguiente gráfica representa el concepto del Sistema de Gestión de la Calidad para la Alcaldía de La Vega:

Imagen 2 Objetivos del S.G.C.



Dentro del Sistema de Gestión de la Administración Municipal de La Vega, se identifican como partes de interés cualquier organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño y servicios prestados por la municipalidad tales como: ciudadano-clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, proveedores, sindicatos, organizaciones gremiales, empresarios, entes de control, veedurías ciudadanas, líderes comunitarios, JAC, universidades y demás miembros de la sociedad.

Se entenderá el enfoque del sistema orientado hacia los clientes internos y externos de la entidad como únicos destinatarios de los servicios que presta la institución.

6.1. Procesos Estratégicos

Los Procesos Estratégicos, responsabilidad de alta dirección; brindan políticas y estrategias de la organización, proporcionan directrices y límites para el resto de la organización; están relacionados con el pensamiento estratégico de la organización.



Tabla 1 Procesos Estratégicos

| PROCESO | DEPENDENCIA A CARGO |
|----------------------------|---|
| Planeación Estratégica | Despacho del Alcalde, Asesores del Despacho, secretaría de Planeación e infraestructura |
| Gestión de la Comunicación | Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos (Prensa y Comunicaciones) |

6.2. Procesos Misionales

Son los procesos necesarios para la realización de los servicios o productos relacionados con la razón de ser de la Alcaldía, estas secretarías son las que están de cara a la comunidad, son los de la cadena de valor (básicos): relacionados con la generación de valor para el cliente y la misma organización.

Tabla 2 Procesos Misionales

| PROCESO | DEPENDENCIA A CARGO |
|---|---|
| Gestión de la Infraestructura | Secretaría de Planeación e Infraestructura |
| Servicio de Educación | Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos |
| Desarrollo Comunitario | Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social |
| Seguridad, Justicia y Convivencia Ciudadana | Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos |
| Movilidad | Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos |
| Cultura, Turismo y Recreación | Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte |
| Gestión de Salud Pública | Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social |
| Desarrollo Sostenible | Secretaría de Productividad y Competitividad y Secretaría de Planeación e Infraestructura |

6.3. Procesos de Apoyo Institucional

Estos procesos contribuyen al funcionamiento de todos los procesos del Sistema de Gestión, suministrando los recursos necesarios para su desarrollo; ayudan a la realización de los procesos de la cadena de valor.

Tabla 3 Procesos de Apoyo Institucional

| PROCESO | DEPENDENCIA A CARGO |
|-------------------------------|--|
| Control Interno Disciplinario | Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos |



| | |
|---|--|
| Gestión Jurídica | Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos |
| Gestión de las Finanzas Públicas | |
| Gestión Implementación y Soporte de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) | Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos |
| Gestión Administrativa | Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos |
| Gestión del Talento Humano | Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos |

6.4. Proceso de Seguimiento, Control, Análisis y Mejora

Procesos necesarios para el control y la mejora del sistema; permite a los directivos medir, comparar y corregir las actividades de la organización con la finalidad de cumplir con los objetivos marcados y desarrollar adecuadamente los planes establecidos.

Cada uno de los procesos anteriormente relacionados ha sido caracterizado de tal manera que permita mostrar su objetivo, alcance, interacción con otros procesos del SGC responsables, recursos e indicadores para realizar su seguimiento, medición y análisis.

Los Indicadores de gestión se monitorean y se les hace seguimiento periódicamente, para medir el desempeño de los procesos. Estas herramientas de gestión permiten evaluar en los procesos la eficacia, eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos y por consiguiente el cumplimiento de la política de calidad.

Para abordar los riesgos se cuenta con los mapas de riesgos de cada proceso, los cuales se actualizan anualmente y se hace seguimiento a su aplicación por parte de la Oficina de Control Interno.

Para el aprovechamiento de las oportunidades identificadas en las auditorías internas, en el análisis del entorno, en las identificadas en cada proceso y propuestas como oportunidades de mejora para la revisión por la dirección se definen los planes de mejora correspondientes

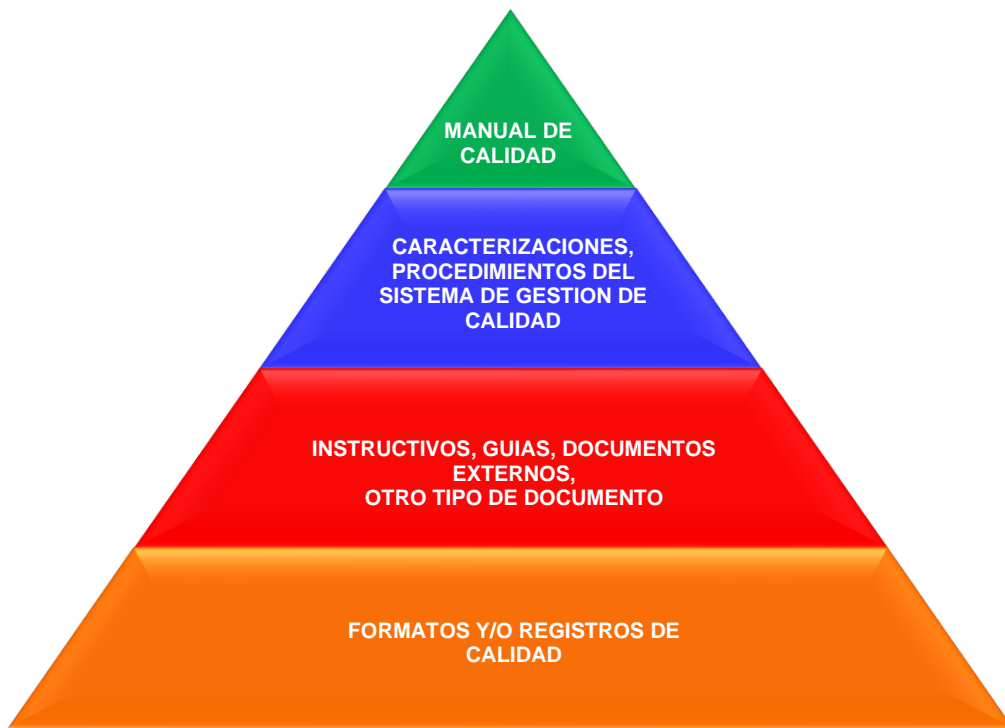
Tabla 4 Proceso de Seguimiento, Control, Análisis y Mejora

| PROCESO | DEPENDENCIA A CARGO |
|------------------------------|-------------------------------|
| Control Interno de Gestión | Oficina de Control Interno |
| Medición , Análisis y Mejora | SIGC y todas las dependencias |



6.5. Estructura Documental

Imagen 3 Estructura Documental



La Estructura Documental es la forma como se articulan e interrelacionan los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, para formar un sistema coherente, funcional y útil.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se sustenta mediante cuatro niveles (como muestra la figura anterior), su desarrollo depende de la naturaleza, tamaño, nivel de complejidad y madurez del Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración Municipal de Piedecuesta, consiguiendo la descripción los procesos de forma estandarizada, coherente, aplicable y trazable.

La documentación, dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad permite el correcto desempeño y evaluación del mismo, ser punto de referencia y mantenimiento de mejoras alcanzadas, proporcionar evidencia de que se han definido procesos, procedimientos y registros logrando la adecuada comunicación dentro de la organización y facilitando la realización de Auditorías Internas de Calidad.

Para los procesos Misionales se elaboraron caracterizaciones de todos los procesos que contemplan los recursos y actividades necesarios para cumplir sus objetivos y metas



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

propuestas, los indicadores para medir la gestión del procesos, y la normatividad vigente para el desarrollo del mismo, que estará asociada al normograma de cada dependencia; al igual que los demás documentos del Sistema de Gestión y Control, también se documentaron de forma concertada con los líderes de cada proceso y se encuentran como anexos al presente Manual.

Para el caso de los procedimientos, y demás documentos del sistema están relacionados y se controlan a través del “Listado Maestro de Documentos” (archivo en medio digital manejado por el encargado de la del Sistema de Gestión de la Calidad). La información contenida en ellos, es el reflejo de la manera cómo opera cada área.

En cuanto a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, éstos no pueden ser estáticos, por el contrario, son dinámicos y están sujetos a modificaciones en cualquier momento, siempre y cuando sean justificadas. Usualmente, con la maduración del Sistema de Gestión de la Calidad y la apropiación de saberes se motivan cambios y mejoras dentro del ciclo PHVA.

7. INDICADORES Y METAS

Los indicadores de gestión permiten a la entidad evaluar su nivel de cumplimiento y de impacto, hacen las veces de control y permiten detectar a tiempo falencias en la prestación del servicio.

La entidad cuenta con dos tipos de indicadores que permiten medir el grado de cumplimiento frente a los fines institucionales:

Indicadores Plan de acción misional: corresponde a las metas definidas por cada una de las dependencias, contempladas en el Plan de Desarrollo Municipal, que permiten observar la gestión realizada por la entidad en cada una de las líneas estratégicas.

Indicadores de Gestión: Son las metas planteadas por cada una de las dependencias que permiten apalancar la ejecución de las metas contempladas en el Plan de Desarrollo Municipal. Y de tal manera contribuir con la gestión de cada proceso orientados al cumplimiento de la Política de calidad. Estos estarán incluidos en las caracterizaciones y su reporte se realizará por medio del tablero de indicadores.

8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA

La Responsabilidad de la Dirección consiste en lograr que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración Municipal de Piedecuesta se implemente, mantenga y mejore continuamente para asegurar la satisfacción del cliente y demás partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

Teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, demás partes interesadas y de la propia organización, y los cambios potenciales a presentarse, como son: legislación, procesos, política de la calidad, alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, productos y/o servicios nuevos, mercadeo, estructura organizacional, requerimientos de la NTCGP 1000:2009 se generan las directrices y recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar eficazmente el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.

La entidad elabora anualmente el Informe de Revisión, herramienta que permite a la alta dirección revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia continuas, incluyendo la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Se destaca en los Sistemas de Gestión de la Calidad y Modelo Estándar de Control Interno, su carácter dinámico, continuo y flexible, que permite la incorporación sistemática de mejoras, según el desarrollo que se evidencia en la implementación.

Esto es demostrable y viable, principalmente cuando se cuenta con la mayor fortaleza, como es el compromiso e idoneidad del recurso humano que viabiliza la sostenibilidad. El direccionamiento y apoyo del Equipo Directivo, se constituye en el otro lado de la balanza, bajo una misma óptica y proyección.

La política de Administración del Riesgo, la cual da cumplimiento a lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno y se basa en la guía de administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en referencia a los riesgos asociados a la Gestión y frente a la matriz de riesgos de corrupción del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano se seguirán los lineamientos dados por el DAFP. El componente de administración del riesgo faculta a la entidad para emprender las acciones de control necesarias que le permitan el manejo de los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales o entorpezcan la gestión de las entidades.

La generación del cumplimiento de procedimientos obligatorios como son: Control de Documentos, Control de Registros, Control de Producto No Conforme, Acciones y viabilizada en el Sistema Integrado de Gestión y Control, bajo la gestión proactiva.

El Responsable de la Mejora Continua, toma como base para su gestión los resultados de la revisión de la política y objetivos de la calidad; Resultados de las auditorías internas y externas de calidad; resultados de la medición de la satisfacción del cliente; análisis del desempeño de los procesos y la conformidad del producto; el estado de las acciones correctivas, preventivas, de mejora y producto no conforme; análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes y el análisis de los resultados de la revisión por la dirección. Obteniendo el aumento de la satisfacción del cliente y de los demás grupos de interés.

Las actividades planteadas dentro del proceso de Mejora Continua son:



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

Tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades actuales con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales con el objeto de prevenir que ocurran.

La Mejora Continua es un proceso muy importante dentro de la entidad, ya que éste permite mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización por medio de la implementación de acciones correctivas y preventivas, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente, de la comunidad y de los demás grupos de interés.

El gobierno nacional ha generado nuevas directrices para el ejercicio de las funciones de las entidades territoriales. El Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Municipal busca dar respuesta al nuevo marco normativo dispuesto por el gobierno central, entre los que se encuentran:

La Estrategia de Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que buscan facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto; contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública, con una mayor visibilidad de los asuntos públicos y facilitando al ciudadano el conocimiento de la gestión del Estado; promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, generando confianza en la administración pública y habilitando nuevos canales para la construcción colectiva de políticas públicas, la resolución de problemas cotidianos, la toma de decisiones y el control social y fortalecer las condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida, a partir de la oferta de servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos y las empresas.

La Directiva Presidencial 04 de 2012, la cual busca que, mediante la identificación, racionalización, simplificación y automatización de los procesos, procedimientos y servicios internos, así como la aplicación de buenas prácticas, las entidades avancen en la implementación de una política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel. La directiva está dirigida a las entidades y organismos del orden central y descentralizado de la Rama Ejecutiva. Esta iniciativa tiene como objetivo establecer los lineamientos para contribuir a una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz, al reducir el uso del papel en la gestión que realizan las entidades públicas, tanto para sus procesos internos como para los servicios que prestan a los ciudadanos. La iniciativa se apoya en tres ejes correspondientes a: la implementación de buenas prácticas, la implementación de sistemas para gestionar documentos electrónicos y la optimización y automatización de procesos.

El decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, más conocida como Estatuto Anticorrupción, el cual define la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” como instrumento de tipo



ALCALDÍA DE
LA VEGA
CUNDINAMARCA
NIT 800073475-1

preventivo para el control de la gestión. Esta metodología incluye recomendaciones generales que invitan a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública. Esta herramienta debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

El decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), donde se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación. Este decreto deroga el Decreto número 1599 de 2005.

La Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos y decretos reglamentarios, la cual tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado. Bajo esta legislación se estructura el Sistema de Gestión Documental de la Administración Municipal.