

GUÍA DE RECONOCIMIENTO DEL LIDERAZGO Y COMPROMISO DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ROSAL

AUTOR

Diana Paola Varila Beltrán

Administradora de empresas

Anaidpaob1987@outlook.es

Artículo Trabajo Final del Programa de Especialización en Gerencia de la Calidad

DIRECTOR

Ing. Laura Marcela Perdomo Fonseca

Ingeniero en Telecomunicaciones - Universidad Militar Nueva Granada
Especialista en Gerencia de proyectos de la Universidad Militar Nueva Granada

Auditor Interno - Sistemas de Gestión Integrada:

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007

PRINCE2 Foundation Certificate in Project Management

Professional Scrum Master PSM I

sinvestigacion.umng@gmail.com // lamajuela.ing@gmail.com



**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
JUNIO 2017**

GUÍA DE RECONOCIMIENTO DEL LIDERAZGO Y COMPROMISO DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL ROSAL

GUIDE OF RECOGNITION OF LEADERSHIP AND COMMITMENT WITHIN THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE MUNICIPALITY OF EL ROSAL

Diana Paola Varila Beltrán
Administradora de empresas-Universidad de Cundinamarca
Especialista en control interno Universidad Militar Nueva Granada.
Bogotá, Colombia
anaidpaob1987@outlook.es

RESUMEN

El presente trabajo trata del liderazgo y compromiso que debe tener la alta dirección con el sistema gestión de calidad y la importancia de saberlo transmitir a los funcionarios de la alcaldía del Rosal y el sistema no se mantiene solo y necesita una mejora continua por parte de los dueños de proceso, y la creación de una estrategia de socialización para que cada uno ame el sistema sin ser una obligación o función adicional al cargo que desempeña en la alcaldía, con esto que se ha diseñado se ha promovido interior de la Administración municipal una conciencia de liderazgo y participación, fundamentada en gran parte en la detección de situaciones o acciones oportunamente desde el puesto de trabajo generando una mejora continua del sistema, además se logró que la alta dirección se comprometiera para el desarrollo de las actividades y con la participación permanente del (Alcalde Municipal), líderes de procesos, y la revisión periódica de la dirección y así se mantiene la integridad, controla, planifica e implementan los cambios al Sistema Integrado de Gestión y de esta manera permitirá controlar y dirigir la entidad de manera exitosa, encaminándola siempre a lograr la satisfacción y el cumplimiento de los requisitos y expectativas de nuestros Clientes en el desarrollo de nuestras atribuciones constitucionales y legales.

Palabras Clave: liderazgo, trabajo en equipo, compromiso, estrategia, innovación, comunicación, sistemas de gestión.

ABSTRACT

the present work deals with leadership and commitment that must have senior management with the system of quality management and the importance of knowing it convey to officials from the Mayor of el Rosal and the system is not only maintained and needs an improvement by the process owners, and the creation of a strategy of socialization each ame system without being an obligation or additional function to the charge that plays at City Hall, that has been designed has been promoted inside the municipal administration awareness for leadership and participation, based largely on the detection of situations or actions timely from job generating a continuous improvement of the system, was also achieved senior management commits to the development of activities and with the permanent participation of the (Mayor) leaders of processes, and the periodic review of the direction and thus remains for its completeness.

Key words: leadership, teamwork, commitment, strategy, innovation, communication, management systems.

INTRODUCCIÓN (3 páginas)

El liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), asegura que la política y los objetivos se articulan con la dirección estratégica, la política no solo debe ser comunicada y entendida también aplicada, para que el SGC se encuentre integrado en los procesos y la mejora continua.

En la norma ISO 9001:2015 la alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso como eje fundamental bajo la responsabilidad de la eficacia del sistema ya que el éxito o fracaso de la entidad depende en gran medida de la articulación de la alta dirección con los demás niveles de gobierno. (Normas ISO)

La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades estén definidas y debidamente comunicadas dentro de la entidad. Por medio de la estructura organizacional de la administración (Organigrama Entidad) y el manual de funciones; con el fin de identificar las diferentes responsabilidades en relación a cada proceso que se encuentran dentro de la caracterización y procedimiento donde se indica de manera detallada los responsables directos de procesos y actividades. (Alcaldía del Rosal, 2016)

La alta dirección está representada por el Alcalde municipal, Secretarios de Despacho y el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. Los integrantes del comité tienen el poder para tomar las decisiones fundamentales en lo que se refiere al Sistema Integrado de Gestión. Una de las falencias en la administración “Por El Rosal que todos queremos con seguridad y compromiso social” 2016-2019 no ha puesto su sello en el sistema que demuestre el compromiso con el desarrollo e implementación y la mejora continua en aras de buscar eficacia, y cumplimiento de metas que están plasmadas en el plan de desarrollo.

La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso a fin de medir la conveniencia, adecuación, eficacia y efectividad del sistema integrado de gestión MECI Y SGC y la ejecución del cumplimiento de la misión institucional mediante su medición, evaluación y mejoramiento continuo, y compromiso de los líderes de los procesos por el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad como estrategia para fortalecer el desempeño de la alcaldía. Ahora con la norma ISO 9001:2015 se plantea que la dirección se encuentre implicada con el SGC, demostrando mucho más su liderazgo y compromiso, conociendo a sus clientes y determinando los riesgos y las oportunidades que afecten a la conformidad de todos los servicios y productos que

ofrece, además el servicio debe estar orientado hacia el cliente, la dirección tiene que demostrar su compromiso y liderazgo enfocado al mismo.

La entidad dentro del Sistema Integrado de Gestión cuenta con la documentación requerida como: Visión, Misión, Valores institucionales información que se encuentra debidamente establecida, documentada en el código de ética y socializada a través del programa institucional de capacitación. Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Procedimientos documentados y registros requeridos por las normas NTCGP 1000:2009.pero esta no tiene como tal el sello de esta administración entrante “En El Rosal con seguridad y compromiso social” porque fue heredado el sistema y por el cambio tan abrupto de administración no se le ha puesto la importancia de seguir mejorando y adaptando a los nuevos funcionarios.

Una de las grandes problemáticas que se presenta, está enfocada con el compromiso que la alta dirección tiene con la implementación o mejora del SGC, si bien es obligación la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema, muchas veces no se realiza con la seriedad e importancia del caso, en este sentido existen falencias en la comprensión del alcance del Sistema y los beneficios que aportan a las organizaciones.

Uno de los desafíos es lograr que la alta dirección se involucre en el desempeño del sistema de gestión con el fin de generar acciones que conlleven a la mejora continua e incentivar a todo el personal en su compromiso con el desarrollo de actividades dirigidas a la mejora continua del SGC, a través de una estrategia, que conlleve la asimilación de los conceptos y conocer la importancia del sistema para la administración “En El Rosal con seguridad y compromiso social”

La inversión se ve reflejada en la generación de un documento de referencia para la comprensión del alcance del Sistema de Gestión, su estructura por procesos y su interacción, permitiendo conceptualizar las responsabilidades de cada funcionario con la implementación y mantenimiento del sistema de gestión dirigidas al cumplimiento de las metas estratégicas y la satisfacción del cliente con los servicios prestados.

- Los beneficios alineación de todos los servidores públicos con el sistema esto conllevan a que la alta dirección ponga su sello y demuestre su compromiso, ante el sistema y todos los servidores van alineando y amando al sistema y así suministrando un mejor servicio ante la ciudadanía.
- Mejoramiento continuo del sistema que se demuestre el compromiso de los funcionarios para que cada uno aporte lo mejor desde su puesto de trabajo para que el sistema perdure y aporte beneficios para la administración.

- Efectuar análisis de todos los datos correctamente y así saber las falencias o los cambios a realizar para que el sistema sea mejor cada día y aporte al cumplimiento de la misión de la alcaldía.
- Optimizar los procesos aumentando de esta forma el desempeño de las actividades demostrando el compromiso de la alta dirección, que conlleve a que el sistema funcione como un engranaje y así se trabaje en pro de mejorar los procesos y el desempeño del sistema.
- Evaluar la gestión, lo cual facilita la toma de decisiones a los diferentes líderes de proceso e identificar si hay compromiso por parte de los mismos para la toma de decisiones correctamente y evaluar el plan de acción de cada uno de los líderes de procesos frente al sistema.
- ✓ Los contra beneficios la resistencia al cambio por parte de los servidores públicos, es muy común debido a que no ven los beneficios que tiene el sistema en la alcaldía y a sus puestos de trabajo, sienten que es una carga más para las funciones que realizan y siempre van a existir más elementos que afecta que los servidores no se apropien del sistema, muchas veces por cambio de administración y rotación de personal.
- ✓ Falta de compromiso de la parte directiva así el sistema, en esta parte se evidencio desde el principio de cambio de administración que el sistema no iba ser parte, no le prestaron la importancia, lo dejaron a un lado como algo que heredaron.
- ✓ No suministro de la información a tiempo y veraz por parte de los servidores públicos con respecto a este tema es complicado porque los servidores no le prestan la atención e importancia a la información y el manejo del sistema, muchas veces dejan a un lado porque no es su obligación y esto afecta al momento de querer verificar la eficacia del sistema, no envían la información completa para poder evaluar.

1. MATERIALES Y MÉTODOS

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la

efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos.

Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización) ". (sistema y calidad total, 2004)

La familia de normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

El Sistema Integrado de Gestión implementado por la Alcaldía Municipal de El Rosal, fundamentado en los requisitos de la norma NTGP 1000:2009. Permite controlar y dirigir la entidad de manera exitosa, encaminándola siempre a lograr la satisfacción y el cumplimiento de los requisitos y expectativas de nuestros Clientes en el desarrollo de nuestras atribuciones constitucionales y legales. (Alcaldía del Rosal, 2016)

Para efectos este trabajo tendrá un valor agregado, siendo que la Alcaldía Municipal de El Rosal, fundamentado en los requisitos de la norma NTGP 1000:2009. ISO 9001:2008, en este trabajo nos vamos a enfocar en la versión ISO 9001:2015 en la parte del compromiso y liderazgo que tienen con el sistema la alta dirección y se debe demostrar a través de varios elementos implícitos en la norma.

Se resalta la importancia de este numeral y ayuda a reforzar el estilo de liderazgo de la organización y para la alta dirección el tomar la responsabilidad por la eficacia del sistema ,en la nueva versión de la norma se resalta el numeral 5.1 Liderazgo y compromiso para cumplir con este requisito del Sistema de Gestión de la Calidad que propone la Nueva ISO 9001 2015, la organización está obligada a demostrar su liderazgo y compromiso en cuanto ha dicho sistema mediante las siguientes acciones que se mencionan a continuación como primero es la toma de responsabilidad de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, en segunda es la garantía de que los objetivos de la política de calidad son establecidos para la gestión de la misma y son

compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización, la comunicación de la política de calidad, así como su entendimiento y aplicación dentro de la organización, la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de negocio de la organización, el fomento del enfoque basado en procesos. La disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de Gestión de la Calidad. La comunicación de la importancia que tiene ejecutar una eficaz gestión de la calidad y ajustar la misma a los requisitos del sistema. La garantía de que el Sistema de Gestión de la Calidad logra los resultados esperados. El acoplamiento, dirección y apoyo a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión, la promoción de la mejora continua, el apoyo a otras funciones de la gestión para demostrar el liderazgo aplicado a determinadas áreas de responsabilidad. Cuando se habla de negocio en ISO 9001 se refiere a las actividades fundamentales para el desarrollo y existencia de la organización, tanto si ésta es pública o privada, con o sin fines de lucro. (escuela europea de excelecnia , 2015)

5.1.2 Enfoque en el cliente

El cliente es una de las partes interesadas más importantes para la organización, por eso ISO 9001 lo tiene tan en cuenta en este apartado que obliga a la alta dirección a demostrar su liderazgo y compromiso hacia él asegurando: El cumplimiento de los requisitos del cliente y de los requisitos legales aplicables. La determinación y tratamiento de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos, servicios y a la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente. El enfoque de suministrar constantemente productos y servicios satisfactorios para el cliente. El mantenimiento de la atención de la mejora de la satisfacción del cliente. En este caso no aparecen modificaciones algunas, se mantiene tanto estructura como contenido del apartado. (escuela europea de excelecnia , 2015)

En la nueva versión de la norma 2015 uno de los aspectos importantes es el compromiso y liderazgo de la alta dirección esto implica que la dirección de la organización en el Sistema de Gestión interviene más activamente, ya que ahora la dirección será la responsable de integrar los requisitos del sistema de gestión en los procesos de la organización, asegurar que el sistema logra los resultados deseados y asignar los recursos que hagan falta. Ahora, la alta dirección también es responsable de comunicar la importancia del sistema de gestión y aumentar la toma de conciencia y la participación de los empleados.

2. RESULTADOS Y DISCUSIONES

2.1. Estado Actual

En la actualidad la alcaldía Municipal de El Rosal cuenta con un Sistema Integrado de Gestión y está desarrollado de acuerdo con las Normas NTGP 1000:2009. ISO 9001:2008 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, se aplica a sus procesos misionales de Gestión de Gobierno, Gestión de Desarrollo Social, Gestión de Desarrollo Urbano, Gestión de Infraestructura y Obras Publicas y Gestión Económica, Agropecuaria y Ambiental.

El Sistema Integrado de Gestión de la Entidad se estableció a partir de la necesidad de mejorar el Servicio al Cliente. Se inició por la identificación de los procesos en el documento, mapa de procesos en donde se determinó la secuencia e interacción de ellos.

El sistema fue certificado en el año 2014 por la administración anterior, esta alcaldía con su plan desarrollo “Con seguridad y compromiso social” heredo el sistema, el cual por el cambio tan abrupto con respecto al empalme no se le presto la importancia del caso en el año 2016 solo se realizó una revisión superficial y no se ha puesto el sello, y el compromiso de la alta dirección con el sistema que permitiera adaptar a los nuevos funcionarios para que se alineen con el tema de la alcaldía.

Se realizó la modificación de la misión y visión de la plataforma estratégica la cual quedo alineada con el plan de desarrollo 2016-2019 sin embargo no se dio un valor agregado a los objetivos y política de calidad.

Esto implicó que al recaudar la demás información para alimentar el informe por la alta dirección los dueños de procesos no estuvieran en contexto ya que algunos eran nuevos, por eso la importancia de resaltar en este trabajo que en un empalme lo primordial es trabajar con los procesos que dan cuenta de las acciones a desarrollar para el cumplimiento de metas.

En la auditoria de seguimiento realizada por ICONTEC se estableció una no conformidad menor donde quedo consignado que “No hay evidencia del seguimiento a las acciones de revisiones previas y no se ha determinado la necesidad de recursos, ni acciones a implementar”. Esto implica que se deben tomar acciones que permitan subsanar y comprometer la alta dirección en la sostenibilidad del sistema.

2.2. Requerimientos

2.2.1. Identificar los cambios y/o implementar modificaciones que permitan un sistema actualizado.

Al inicio de este año 2017 se le hizo ver a la alta dirección la importancia de contar con el sistema de calidad y el liderazgo que el mismo tiene que ejercer, durante el proceso se mostrará una transformación de la alcaldía que se reflejará en la calidad de los procesos, productos y servicios, y en una dignificación de la imagen de los servidores públicos, así como de las dependencias y entidades, desde el punto de vista de la ciudadanía.

Con la guía la alcaldía del Rosal podrá evaluar y dirigir el desempeño de las diferentes secretarías que la componen en términos de calidad y de satisfacción social, de forma sistemática y transparente.

El alcalde municipal entendió que debe mantener su compromiso con la implementación y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, para lo cual comunica y guía a los funcionarios la importancia de dar cumplimiento a la política y objetivos de la calidad, y gestionan los recursos necesarios. Y que la alta dirección es responsable porque todos los funcionarios mantengan una actitud positiva y un compromiso permanente con el Sistema de Gestión.

La alcaldía Municipal del Rosal desde el inicio del año está comprometida con el mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión y se ha empezado a realizar una revisión de los procedimientos para mirar los cambios y actualizar el sistema, estas actividades han sido desarrolladas en forma participativa e interna con los funcionarios de la entidad, de tal forma que el producto de esta tarea se encuentra en proceso, en este año del 2017 se inició con la revisión de todos los procedimientos del sistema e indicadores de cada proceso para que cada uno de los funcionarios se vea obligado a revisar detenidamente cada proceso de su oficina y el resultado de sus indicadores para medir la eficiencia de su gestión, la alta dirección en cabeza de señor alcalde, está revisando todo el sistema, con reuniones de los dueños de procesos para validar cada proceso, procedimiento, formatos que busca un sistema actualizado y sostenible a la realidad.

Para el desarrollo de las actividades empezaremos a activar y utilizar las instancias de participación, como los son el comité de coordinación de control interno y una de las funciones de este comité es recomendar pautas para determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión ,de conformidad con las normas vigentes y las características propias de cada

organismo .Representante de la alta dirección para garantizar la operacionalización de las acciones necesarias al desarrollo, implementación mejoramiento continuo del sistema.

Como un primer paso se realizará una reunión con la alta dirección y el comité de coordinación de control interno para guiarlos y revisar la plataforma estratégica, donde se ponga el sello de esta administración porque se ha venido trabajando con la política de calidad y los objetivos de la anterior administración y de ahí saldrá un insumo para trabajar y socializar y comunicar a los funcionarios de la administración

Otro de los puntos a mejorar la implementación de una estrategia motivación para la socialización de la plataforma estratégica cuando ya hayan realizado los cambios, para que los funcionarios de toda la administración se adapten al sistema.

Tabla 1. Plan de acción oficina de planeación municipal año 2017

PLAN DE DESARROLLO: "POR EL ROSAL QUE TODOS QUEREMOS CON SEGURIDAD Y COMPROMISO SOCIAL" 2016-2019															
COMPONENTE DE EFICACIA - PLAN DE ACCIÓN - 2017															
EJE: INSTITUCIONAL Y AMBIENTE CONSTRUIDO							SECTOR : FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL								
PROGRAMA: LOS FUNCIONARIOS CON RESPONSABILIDAD Y MAYOR COMPROMISO				OBJETIVOS: ESTABLECER LOS MECANISMOS PARA UNA ADMINISTRACION COMPROMETIDA CON SUS OBJETIVOS MEDIANTE PROGRAMAS PLANEADOS.											
RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACION	META DE RESULTADO						INDICADOR	LINEA BASE	META CUATRIENIO	META VIGENCIA(2017)	META ALCANZADA 1º SEMESTRE	SGP LIBRE DESTIN	TOTAL	VERIFICACIÓN	
	programa do	programa do													
ING. MONICA DEL PILAR NIETO ROJAS	MANTENER A (87,1) EL INDICE DE DESEMPEÑO INTEGRAL														
PROYECTO	CODIGO REGISTRO PROYECTO	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	Ejecutado 1º Semestre	Ejecutado 2º Semestre	META DE PRODUCTO 1	INDICADOR								
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MEJORAMIENTO Y SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE EL ROSAL, CUNDINAMARCA										\$ 35.200	\$ 35.200	INFORME	
		CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA REALIZACIÓN DE AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LAS NORMAS ISO 9001:2008 Y NTC GP 1000:2009.										\$ 4.000	\$ 4.000	INFORME	
		ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PORCENTAJE			FORTALECER Y RETROALIMENTAR AL (90%) EL SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD, PARA ASI ATENDER ALOS REQUERIMIENTOS DE FORMA OPORTUNA Y ADECUADA.	PORCENTAJE FORTALECIDO Y RETROALIMENTADO	70%	90%	90%		\$ 40.000			
		AUDITORIA DE SEGUIMIENTO ISO 9001:2008 Y NTCGP1000:2009										\$ 3.500	\$ 35.000	INFORME	

En la imagen 1 contiene lo siguiente, El día 12 de mayo del 2017 se realizó una reunión con el comité de control interno, para la revisión de la plataforma estratégica y participativa y liderada por el señor alcalde, donde se revisó la política de calidad, objetivos de calidad y se concluyó la modificación de la plataforma estratégica, en la acta se evidencia los cambio realizados y la nueva plataforma estratégica a lo que hoy quedo para socializar antes toda la planta de personal.

2.2.2.1 Nueva plataforma estratégica

2.2.2.2 Misión

Estructurar el municipio como un territorio de enlace y articulación regional y nacional en todos sus aspectos, que fortalezca la paridad de competencias por medio de oportunidades para el desarrollo socio-económico territorial, bajo una infraestructura que respete el medio ambiente y los recursos naturales, atendiendo al cambio climático como base de un modelo sostenible, garantizando una vida más digna a toda la población rosalina con seguridad y compromiso social, bajo un enfoque de derechos que consolide a la sociedad por y para la paz de su territorio

2.2.2.3 Visión

El Rosal para el año 2026 será un territorio de enlace y articulación regional nacional, competitivo e innovador en los aspectos sociales, económicos y de infraestructura, respetando el medio ambiente, los recursos naturales en armonía con los lineamientos del esquema de ordenamiento territorial, que garanticen un municipio con calidad y mejor nivel de vida, como base de toda sostenibilidad en reconocimiento de una paz perdurable.

2.2.2.4 Política de calidad

La Alcaldía de el rosal, es una entidad con compromiso social, que busca el bienestar y la calidad de vida de sus habitantes mediante la prestación oportuna y eficiente de sus servicios garantizando el desarrollo integral del municipio cuenta con un personal calificado orientado al desarrollo de los procesos y que incentiva la participación de la comunidad en las acciones y decisiones administrativas

2.2.2.5 Objetivos de calidad

- Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.
- mejorar la calidad de vida de los habitantes a través de la prestación de los servicios que promuevan el bienestar, seguridad, desarrollo social, cultural y económico del municipio.
- Utilizar los recursos de manera óptima y transparente con compromiso social dando cumplimiento a la gestión institucional.

- Promover el mejoramiento continuo de los procesos del sistema integrado de gestión.
- Formar integralmente el talento humano en el marco de sus competencias como base de una gestión con excelencia en el servicio.
- Garantizar el acceso a la información y participación activa de la ciudadanía en las acciones administrativas y legales de la alcaldía.

Imagen 2 mapa de procesos



Presenta Los procesos por medio de los cuales la Alcaldía Municipal de El Rosal, cumple con los requisitos del cliente, sus objetivos, denominación del cargo responsable y el detalle de la función específica.

Imagen 3 parte trasera del carnet

Misión: Estructurar el municipio como un territorio de calidad y articulación regional y nacional en todos sus aspectos, que fortalezca la calidad de vida de sus habitantes por medio de oportunidades para el desarrollo socioeconómico territorial, bajo una infraestructura que responda al medio ambiente y los recursos naturales existentes en el territorio, con un modelo de desarrollo sustentable, distribuido, que permita a todos los habitantes disfrutar de los beneficios de la producción y transformación de bienes y servicios, con equidad y sostenibilidad social, bajo un enfoque de desarrollo que contribuya a la sostenibilidad y para la paz de su territorio.

Visión: El Rosal para el año 2028. El Rosal será un territorio de calidad y articulación regional - nacional, sustentable y articulador con los niveles locales, departamentales y de infraestructura, respetando el medio ambiente, los recursos naturales existentes en los territorios, con equidad de oportunidades de desarrollo territorial, que garantice un desarrollo con calidad y prosperidad de vida, como base de toda sostenibilidad en el desarrollo de un buen vivir.

Política de Calidad: La Alcaldía de El Rosal, en una entidad comprometida con el bienestar y la calidad de vida de sus habitantes. Cabe mediante la prestación oportuna y eficiente de sus servicios mediante las necesidades básicas que garantizan el desarrollo social, cultural y económico del territorio. Cuenta con un personal calificado orientado al desarrollo de los procesos de mejoramiento continuo de su sistema integrado de gestión y que respalda la participación comunitaria en las acciones administrativas.

Objetivos de Calidad: Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. Mejorar la calidad de vida de los habitantes a través de la prestación de los servicios que promuevan el bienestar, desarrollo social, cultural y económico del territorio. Utilizar los recursos de manera eficiente y transparente dando cumplimiento a la gestión municipal. Promover el mejoramiento continuo de los procesos de desarrollo integral de gestión. Fortalecer integralmente el talento humano en el marco de sus competencias como base de una gestión con excelencia en el servicio. Caracterizar el espacio de la información y participación.

Imagen 3 una primera estrategia de socialización de la nueva plataforma estratégica para todos los trabajadores de la alcaldía, en donde el señor alcalde designo recursos para la carnetización a todo el personal y en la parte de atrás del carnet se consigna la plataforma estratégica y así ellos la lleven y se identifiquen con el sistema como se muestra en la imagen.

Un sello institucional por parte de la alta dirección, a realizar es la adquisición de un software para el sistema de gestión de calidad que nos aportara beneficios y estandarización de todo el sistema.

Tener un sistema de gestión organizado y actualizado, haciendo de esta manera una gestión más eficiente.

- Reducir el reproceso aumentando de esta forma el desempeño de las actividades.
- Preservar la trazabilidad de las actividades, facilitando consulta y continuidad.
- Establecer alertas y vinculación con los correos electrónicos de los usuarios.
- Ahorrar costos (política cero papel).
- Gestionar de manera ágil y controlada la documentación.
- Visualizar en tiempo real: procesos, procedimientos, formatos y documentación asociada.

Crear, editar y visualizar los indicadores de gestión y generar reportes inmediatos, lo cual facilita la toma de decisiones a los diferentes líderes de proceso.

Tener toda la documentación, administración y seguimientos del sistema de gestión implementado, en un único lugar; facilitando el acceso a la información.

De igual manera, una vez implementada la Norma Técnica, se tendrá una Alcaldía encaminada hacia la dinamización de las buenas prácticas de administración de manera eficiente y eficaz, buscando con ello, fundamentalmente, la satisfacción del ciudadano y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la institución, así como a los propios del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los cuales se desarrollan sus procesos, lográndose así el mejoramiento continuo, el liderazgo y la competitividad institucional.

2.2.3 Socialización medios y mecanismos de capacitación.

Uno de los medios a utilizar es mediante capacitación que se programó el día 15 de junio del 2017 y se presentara a todos los funcionarios la plataforma estratégica diseñada por la alta dirección y se realizará de manera didáctica para que ellos amen el sistema y comprendan los cambios de la plataforma estratégica donde se incluirán el diseño y elaboración de talleres lúdico-pedagógico que permita el conocimiento y apropiación de todos los servidores del mapa de procesos (ejemplo, un rompecabezas gigante en donde cada ficha es un proceso, con esto aprenden a identificar los procesos en sus respectivas categorías), política y objetivos de calidad del sistema integrado de gestión, documentación .

Se estableció que la alta dirección se reunirá cada 2 meses para revisión del sistema y así estar en constante mejora para que se establezcan las acciones y planes de mejora para el sistema y creando estrategias para que cada uno de los funcionarios de involucren en el sistema.

Día del proceso” en donde se programa un día de la semana dedicado a un proceso del SGC, los integrantes de dicho proceso se ponen un distintivo (brazalete, botones etc.), y en las carteleras y en el papel tapiz de los equipos de cómputo aparece información del proceso, y se premiaran al primer lugar con 200.000 y medio día compensatorio al segundo lugar.

Se realizara campañas diarias de recolección de documentación por fuera del control del SGC, que pueda generar un riesgo frente al control de documentos por parte de la alta dirección.

3. CONCLUSIONES

- Se establece la necesidad del fortalecimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de Calidad promoviendo la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí con el propósito de que estas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

- Se estableció el compromiso de la alta dirección y el sello que ellos deberían aportar para mejorar y contribuir al desarrollo del sistema de calidad.

- La creación de estrategias para socialización de la plataforma estratégica y el crear conciencia en la alta dirección del compromiso y liderazgo que debe demostrar con el sistema de gestión de calidad para ir lo llevando a todas la dependencias de la alcaldía y que cada día el sistema esté más fortalecido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.). Obtenido de <https://www.aiteco.com/calidad-en-latinoamerica-cono-sur/>

Alcaldía del Rosal. (2016). Manual de calidad. El Rosal.

Escuela europea de excelencia. (30 de 6 de 2015). Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/06/analisis-iso-dis-9001-parte-ii/>

Icontec. (s.f.). Icontec internacional. Obtenido de <http://www.icontec.org/Paginas/Mi.aspx>

Icontec. (15 de 09 de 2016). Icontec internacional. Obtenido de <http://www.icontec.org/Paginas/Mi.aspx>

Modelos de calidad en latinoamerica. (1999). Obtenido de <https://www.aiteco.com/calidad-en-latinoamerica-cono-sur/>

Normas ISO. (s.f.). Recuperado el 24 de 05 de 2017, de <https://www.normasiso.net/descargas/>

Principios de gestión. (s.f.). Obtenido de <http://abc-calidad.blogspot.com.co/2011/05/compromiso-de-la-direccion.html>

Rosal, A. d. (207). Manual de calidad alcaldía del Rosal.

Sistema y calidad total. (24 de mayo de 2004). Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>