



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

Fecha: 09/11/2023

BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Bogotá, septiembre de 2023.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|---------------|--|-----------|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. | OBJETIVO | 5 |
| 3. | ALCANCE | 5 |
| 4. | GENERALIDADES..... | 5 |
| 4.2. | Reseña Histórica | 5 |
| 4.3. | Estructura..... | 7 |
| 4.4. | Centros de Protección Social de la Beneficencia de Cundinamarca | 7 |
| 4.5. | Organigrama..... | 8 |
| 4.6. | Misión | 9 |
| 4.7. | Visión | 9 |
| 4.8. | Objetivos Institucionales..... | 9 |
| 4.9. | Valores..... | 9 |
| 5. | EXPECTATIVAS Y PARTES INTERESADAS..... | 9 |
| 6. | GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 10 |
| 6.1. | Política del Sistema de Gestión de Calidad | 10 |
| 6.2. | Objetivos de Calidad y Su Cumplimiento..... | 11 |
| 6.3. | Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad | 11 |
| 6.4. | Exclusión Contemplada frente al modelo de la norma. | 11 |
| 7. | LIDERAZGO | 11 |
| 7.1. | Liderazgo y Compromiso..... | 11 |
| 7.2. | Enfoque al Cliente..... | 12 |
| 7.3. | Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización | 13 |
| 7.3.1. | Estructura de Roles y Responsabilidades | 14 |
| 8. | PLANIFICACIÓN..... | 14 |
| 8.1. | Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades..... | 15 |
| 9. | APOYO | 16 |
| 9.1. | Recursos..... | 16 |
| 9.2. | Competencia | 17 |



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

Fecha: 09/11/2023

| | |
|---|-----------|
| 9.3. Toma de Conciencia | 17 |
| 9.4. Comunicación | 17 |
| 9.5. Información Documentada | 17 |
| 10. OPERACIÓN | 17 |
| 10.1. Planificación y Control Operacional..... | 17 |
| 10.2. Requisitos Para los Productos y Servicios..... | 20 |
| 10.3. Control de los Procesos y Servicios Suministrados Externamente. | 21 |
| 10.4. Producción y Provisión del Servicio..... | 21 |
| 10.4.1. Control de Cambios..... | 21 |
| 11. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 21 |
| 11.1. Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación | 21 |
| 11.2. Auditoría Interna | 22 |
| 11.3. Revisión por las Dirección | 22 |
| 12. MEJORA | 22 |
| 12.1. No Conformidad y Acción Correctiva | 22 |
| 12.2. Mejora Continua..... | 23 |
| 13. CONTROL DE CAMBIOS | 23 |



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

Fecha: 09/11/2023

1. INTRODUCCIÓN

La Beneficencia de Cundinamarca trabaja por la mejora continua de sus procesos, en procura de garantizar la calidad de sus servicios, optimizar sus recursos e impactar en el servicio al ciudadano.

Es así como desde el año 2013 se inició la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad y en cada vigencia se realiza el seguimiento o renovación de la certificación de calidad de conformidad con la norma vigente.

El Sistema de Gestión de Calidad de la entidad está integrado a las dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, logrando con ello una mayor efectividad de cara al ciudadano en los servicios que se entregan en todos los procesos de la misma.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

Fecha: 09/11/2023

2. OBJETIVO

Describir y documentar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Beneficencia de Cundinamarca, mediante un enfoque basado en procesos para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales, el desempeño institucional, la satisfacción de los ciudadanos que reciben los servicios y de los funcionarios, en el marco de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y el Decreto 1499 de 2017 que hace referencia al Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

3. ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Beneficencia de Cundinamarca va dirigido a todos los funcionarios y aplica para todos los procesos de la entidad, los cuales están orientados a la prestación de servicios integrales para el restablecimiento de los derechos de las personas adultas mayores, personas con discapacidad mental y cognitiva y en situación de vulnerabilidad, procedentes del Departamento de Cundinamarca y de los territorios en los que se convenga.

4. GENERALIDADES

4.1. Presentación De La Entidad

| | |
|----------------------------|---|
| RAZON SOCIAL | BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA |
| NIT | 899.999.072-1 |
| REPRESENTANTE LEGAL | CARLOS GUILLERMO GRANADOS PALACIO Gerente General (E) |
| SEDE PRINCIPAL | Calle 26 N° 51-53 Torre Beneficencia Piso 6 Bogotá - Colombia |
| TELÉFONO | PBX:7491115 Línea atención: 7491127 Código Postal: 111321 |
| HORARIO DE ATENCION | Lunes a Viernes 8:30 am - 4:00 pm |
| CORREO ELECTRÓNICO | contactenos-benecun@cundinamarca.gov.co |
| PÁGINA WEB | http://www.beneficienciacundinamarca.gov.co |

4.2. Reseña Histórica

La Beneficencia de Cundinamarca fue creada el 15 de agosto de 1869 y desde ese momento ha pasado por varios modelos de atención desde la filantropía del siglo XIX y mediados del siglo XX hasta su acción asistencial brindando techo, alimento y vestido y los nuevos modelos de atención de protección social integral.

- En 1564 se inicia la protección, amparo y asistencia social a los indios enfermos y fundadores del Nuevo Reino de Granada por parte del Arzobispo Fray Juan de los Barrios y Toledo.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

- En 1828 el Estado interviene y asume la responsabilidad, crea una entidad sin ánimo de lucro, llamada casa refugio y determina su administración y asistencia médica a las personas abandonadas y heridos en batalla.
- Finalmente, en agosto de 1869 el Estado Soberano de Cundinamarca por Ley Constitutiva, decreta la creación de la actual Beneficencia de Cundinamarca, en respuesta a la pobreza que caracterizaba a la sociedad colombiana a finales del siglo XIX, la cual ha tenido por objeto prestar asistencia pública a la población vulnerable. El artículo primero de la Ley de creación determinó: “Los establecimientos de beneficencia y caridad del estado quedan desde el día de la sanción de la ley bajo la inspección y dirección de una Junta General de Beneficencia”. La Beneficencia de Cundinamarca empezó sus labores de asistencia en tres frentes: hospicios de niños expósitos, asilos de mendigos, niños desamparados, locas, locos y el Hospital de San Juan de Dios.
- La Ley 3 de noviembre de 1870 de la Asamblea Legislativa del Estado Soberano de Cundinamarca dio facultad a la Junta General para recibir legados, asignaciones o donaciones, facultándose para hacer enajenaciones sobre los bienes de beneficencia y caridad cuando se estime conveniente. Orden Departamental, sin ánimo de lucro que presta sus servicios de protección social a la población con discapacidad mental, adultos mayores, niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

La Asamblea Departamental ha expedido las siguientes ordenanzas con relación a los establecimientos a cargo de la Beneficencia de Cundinamarca así:

Ordenanza 14 de 1911: Asigna atribuciones a la Junta General de Beneficencia de Cundinamarca entre otras 1º) la de inspeccionar los establecimientos privados de Beneficencia que sean con fondos públicos. 2º) organizar y mantener en Bogotá el servicio de ambulancia de ruedas destinado a la conducción de enfermos, locos, cadáveres, etc. 3º) establecer, reglamentar y mantener un servicio médico gratuito para los pobres. 4º) Mantener el consultorio médico gratuito establecido ya en el hospital San Juan de Dios, de acuerdo con los recursos que maneja la Junta, un Hospital para tuberculosos y enfermedades contagiosas.

Esta misma Ordenanza destina la Renta del Registro y Anotación, exclusivamente a la Beneficencia de Cundinamarca y determina que los establecimientos de Beneficencia a cargo de la Junta de Bogotá, son los siguientes: El Hospital San Juan de Dios y sus dependencias, el Hospicio ubicado en carrera séptima con calle 18, los asilos de locos e indigentes de ambos sexos y los de mendigos.

La Ordenanza 37 de 1912 asigna atribuciones adicionales a la Junta Directiva de inspeccionar establecimientos privados de beneficencia que sean auxiliados con fondos públicos, organizar y mantener el servicio de ambulancias para transporte de enfermos, locos, cadáveres, etc., servicio médico gratuito a los pobres, mantener el consultorio médico gratuito del San Juan de Dios, establecer como dependiente del Hospital San Juan de Dios, un Hospital para tuberculosos y enfermedades contagiosas. Determina como Establecimientos de la Beneficencia a cargo de la Junta Directiva, los siguientes:

- Hospital San Juan de Dios y sus dependencias: El Hospicio, Los Asilos de Locos e Indigentes de ambos sexos y los de Mendigos y define los responsables del recaudo del impuesto de registro y anotación y demás rentas.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

- Mediante Ordenanza 65 del 30 de mayo de 1919, se reconocen como Establecimientos de Beneficencia del Departamento, el Asilo San José para Niños Desamparados, creado en 1882 y que cambió de nombre en 1913, ubicado en el barrio Chapinero en Bogotá; el Asilo de Preservación para Niñas (Calle 1 Edificio la Hortúa, luego en el claustro de la Plaza España), el Asilo de Mendigos y la Colonia de Mendigos.

La Ordenanza 37 de 1937 ordenó la composición de la Junta General de la Beneficencia de Cundinamarca por 6 miembros principales y que el Gobernador de Cundinamarca sea miembro nato y permanente de ella. Establece las funciones de los miembros y crea con sus funciones una sindicatura para cada uno de los establecimientos de la Beneficencia.

El Decreto 2202 de 1998 constituyó a la Beneficencia como una Entidad Pública Descentralizada del Departamento de Cundinamarca.

El Decreto N° 430 del 25 de septiembre de 2020 establece la estructura orgánica de la Beneficencia de Cundinamarca, su misión, funciones, naturaleza jurídica y otras disposiciones.

4.3. Estructura

La Beneficencia tiene su sede Administrativa en la Gobernación de Cundinamarca ubicada en Calle 26 N° 51-53, Torre Beneficencia - Piso 6 en Bogotá y brinda servicios de protección social integral a personas adultas mayores y personas con discapacidad mental, víctimas de una o más violencias, sea física, psicológica, emocional, sexual, conflicto armado, pobreza extrema, abandono, negligencia, violencia intrafamiliar y desastres naturales.

La entidad desarrolla los programas de protección social integral en medio institucionalizado en sus 8 Centros de Atención. Esta protección comprende atención terapéutica interdisciplinaria en trabajo social, psicología, psiquiatría, gerontología, nutrición, educación física, terapias, proyectos ocupacionales, servicios básicos en alojamiento, alimentación, dotación de vestido y elementos de aseo personal, etc., desarrollo de actividades deportivas, ocupacionales, culturales, sociales, acceso a servicios de salud y funerarios. El resultado de esta protección es el restablecimiento de los derechos fundamentales de las personas atendidas.

4.4. Centros de Protección Social de la Beneficencia de Cundinamarca

| PROGRAMA DE PROTECCIÓN | CENTROS DE PROTECCIÓN | UBICACIÓN (MUNICIPIO) | DIRECCIÓN | TELÉFONO |
|------------------------|---|-----------------------|---------------------------|------------|
| Adulto Mayor | Centro de Bienestar del Adulto Mayor San Pedro Claver | Bogotá | Avda. Caracas N° 1-16 Sur | 3103353455 |
| | Centro de Bienestar del Adulto Mayor San José | Facatativá | Carrera 6 N° 6-29 | 3105895258 |
| | Centro de Bienestar del Adulto Mayor en Arbeláez | Arbeláez | Calle 7 N° 11-95 | 3027014144 |
| | Centro de Bienestar del Adulto Mayor Belmira | Fusagasugá | Kilómetro 59 Vía Melgar | 3115962084 |
| | Centro de Bienestar del Adulto Mayor en Villeta | Villeta | Kilómetro 2 Vía Tobía | 3219983442 |



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

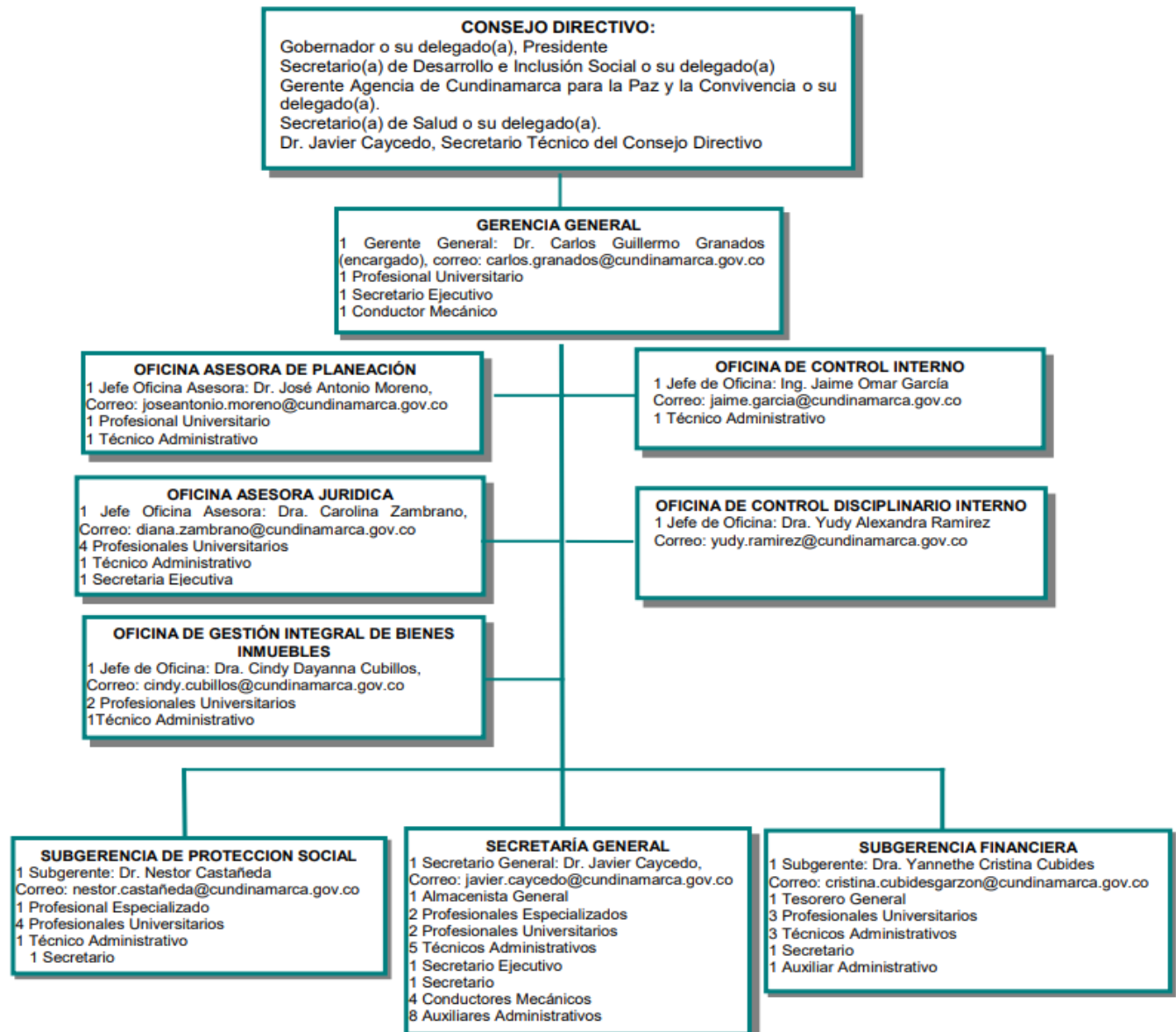
Fecha: 09/11/2023

| | | | | |
|----------------------------|--|----------|------------------------------------|------------|
| Discapacidad Mental | Instituto San José | Chipaque | Casco urbano municipio de Chipaque | 3104936901 |
| | Centro Masculino Especial La Colonia | Sibaté | Kilómetro 1 Antes de Sibaté | 3212081052 |
| | Centro Femenino Especial José Joaquín Vargas | Sibaté | Kilómetro 25 Vía Sibaté | 3015794105 |

Fuente: Elaboró Oficina Asesora de Planeación en septiembre de 2023

4.5. Organigrama

ESTRUCTURA ORGÁNICA Y EMPLEOS POR DEPENDENCIA EN LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA (8 de septiembre de 2023)



Fuente: Elaboró Oficina Asesora de Planeación en septiembre de 2023



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

4.6. Misión

Prestar servicios integrales de acuerdo a los lineamientos legales, en relación con las destinaciones propias de sus legados y donaciones; e igualmente, prestar servicios sociales con recursos propios, presupuesto Departamental o de otros presupuestos públicos o privados, venta de servicios, contratos o convenios, donaciones y/o alianzas estratégicas. Sus servicios sociales se orientarán a la población niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, adultos mayores, personas con discapacidad mental y cognitiva y en situación de vulnerabilidad, procedentes del Departamento de Cundinamarca y de los territorios en los que se convenga, mediante programas orientados a la atención integral de población víctima de violencia, a la protección, prevención, restablecimiento de derechos, reincorporación y reintegración a la vida social y familiar, tratamiento y rehabilitación, de conformidad con la normatividad vigente, garantizando el principio de responsabilidad social, mediante una eficiente y eficaz administración de los bienes, legados, donaciones, rentas y demás recursos financieros propios o resultantes de transferencias del Departamento, aportes, contratos o convenios, daciones en pago y remanentes accionarios, que permitan dar sostenibilidad a los programas sociales.

4.7. Visión

Ser líderes en la prestación de servicios de protección social y en la contribución a la ejecución a la política pública social en el Departamento de Cundinamarca y la articulación de acciones con Entidades de carácter local municipal, nacional e Internacional.

4.8. Objetivos Institucionales

Coadyuvar de manera coordinada con los diferentes entes territoriales, acorde con las políticas públicas sociales del Estado, su ejecución, seguimiento y control de programas integrales de protección y restablecimiento de derechos.

Adelantar programas sociales integrales orientados a las personas vulnerables en los diferentes grupos etarios con el objetivo de contribuir a la superación de la pobreza, ejecutar los programas sociales para la paz, formular y desarrollar modelos de atención que sean replicables a nivel regional y territorial, transferir conocimientos, prestar asistencia técnica en la gestión de programas sociales propios de su objeto y generar recursos mediante contratos, convenios o transferencias que sean aplicables a sus fines sociales y programas.

4.9. Valores

Los funcionarios y contratistas de la Beneficencia de Cundinamarca, cumplen sus labores basados en los siguientes valores, que hacen parte del Código de Integridad y socializado al interior de la entidad:

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Diligencia
- ✓ Justicia.

5. EXPECTATIVAS Y PARTES INTERESADAS

Partiendo de la necesidad de brindar servicios que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios, se ha identificado que las partes interesadas para la Beneficencia de Cundinamarca son:



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

- **Población Vulnerable:** Persona o grupo de personas de Adultos Mayores y personas con Discapacidad Mental, en situación de pobreza extrema y vulneración de derechos fundamentales, procedentes del Departamento de Cundinamarca y de los territorios en los que se convenga.
- **Entes Territoriales:** Conjunto de entidades públicas del nivel estatal en el orden territorial (Gobernación de Cundinamarca y sus Secretarías, Alcaldías Municipales) y demás organizaciones públicas o privadas del Departamento que sean competentes y/o que estén involucradas en la protección social.
- **Entes Nacionales y de Control:** Conjunto de entidades públicas del nivel estatal del orden nacional y territorial y demás organizaciones públicas y privadas, interesadas en la protección y desarrollo social y en la vigilancia y control de las entidades públicas.
- **Ciudadanía y Comunidad en General:** Hace referencia a los Ciudadanos y ciudadanas, Sociedad civil organizada y a todos los grupos de interés.
- **Clientes Internos:** Consejo Directivo, Servidores Públicos de la Beneficencia y sus familias, Contratistas, los Operadores de los programas y/o servicios que presta la Entidad en sus Centros de Protección Social, Sindicatos.

6. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Mediante la Resolución 283 del 23 de abril de 2007 se adoptó el Sistema de Gestión de Calidad en la Beneficencia de Cundinamarca, y a partir del 2 de diciembre de 2008, mediante la Resolución 745, el Gerente designó al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación como Responsable de la Dirección, para la información, implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad.

El proceso de certificación en calidad en la Beneficencia de Cundinamarca inició en el año 2013 cuando se obtuvo por parte del ICONTEC la certificación en NTCGP: 1000:2009 e ISO 9001:2008.

En el año 2019 se renovó la certificación en ISO 9001:2015, la cual se encuentra vigente a la fecha.

Teniendo en cuenta el alcance de la certificación “Gestión para el restablecimiento de los derechos de los adultos mayores y personas con discapacidad mental en situación de vulnerabilidad, a través de programas de protección social integral en el Departamento de Cundinamarca”, es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación liderar el mantenimiento y el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la Beneficencia de Cundinamarca, tanto en la sede administrativa, como en sus Centros de Protección Social, a través de la definición y ejecución de acciones que le permitan tal fin.

6.1. Política del Sistema de Gestión de Calidad

Mejorar la calidad de vida de las personas mayores, de las personas con discapacidad mental y de otros grupos poblacionales vulnerables con los que se convenga, de acuerdo a la normatividad vigente y mediante el talento humano competente, contribuyendo así con la mejora continua de la gestión



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

Fecha: 09/11/2023

institucional para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios en función del restablecimiento de sus derechos.

6.2. Objetivos de Calidad y Su Cumplimiento

Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad, medibles y pertinentes con los requisitos de los usuarios.

- Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios protegidos, contando con mecanismos de medición y evaluación de su satisfacción.
- Fortalecer la competencia del talento humano y los sistemas de información.
- Prestar un servicio con calidad, buscando la mejora continua.
- Optimizar la administración del patrimonio inmobiliario y la infraestructura de los centros de protección.
- Mejorar el desempeño de los procesos, fortaleciendo la gestión institucional.

Para el logro de los objetivos de calidad, se han establecido en todos los procesos actividades a desarrollar con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del Sistema y se realiza el seguimiento y medición a través de los indicadores de gestión definidos en los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad.

6.3. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y conforme a la certificación en ISO 9001:2015 es:

“Gestión para el restablecimiento de los derechos de los adultos mayores y personas con discapacidad mental en situación de vulnerabilidad, a través de programas de protección social integral en el Departamento de Cundinamarca”

6.4. Exclusión Contemplada frente al modelo de la norma.

Para la Beneficencia de Cundinamarca no es aplicable el requisito 8.3. “Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios”, teniendo en cuenta que la entidad no realiza ningún tipo de diseño para los servicios brindados.

7. LIDERAZGO

7.1. Liderazgo y Compromiso

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de la Beneficencia de Cundinamarca mediante el cumplimiento de las siguientes acciones:



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

- Planear, aprobar, liderar y ejecutar las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, conformado por Gerente General, Secretario General, Subgerentes, Jefes de Oficina y Jefes de Oficina Asesora.
- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas a la ciudadanía con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la Rendición Pública Anual de Cuentas, con la publicación del cumplimiento del Plan Anual de Acción, Plan Anual Anticorrupción y Plan Anual de Adquisiciones en el portal web de la entidad.
- Asegurar el establecimiento de la política y los objetivos del sistema y que estos sean compatibles con el contexto y el direccionamiento estratégico de la entidad.
- Establecer el enfoque por procesos y el pensamiento basado en riesgos, contando con el procedimiento y los mapas de gestión de riesgos en la sede administrativa y centros de protección, así como los riesgos de anticorrupción.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el presupuesto anual.
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos mediante las auditorías internas y el seguimiento a la gestión institucional.
- Liderar el funcionamiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, para mejorar el desempeño institucional.
- Promover la mejora continua en el cumplimiento de las acciones y el seguimiento a los planes de mejoramiento de la entidad.
- Comunicar y sensibilizar a los funcionarios y Contratistas de la Beneficencia de Cundinamarca sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, medir su satisfacción, valorar sus opiniones y propuestas, tenerlas en cuenta en la planeación y en las acciones para la mejora en la prestación de los servicios.

7.2. Enfoque al Cliente

En cumplimiento de su misión institucional, la Beneficencia de Cundinamarca, planifica, ejecuta y garantiza la prestación del servicio de protección social, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Se determinan, comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables, identificados en el normograma de la Beneficencia de Cundinamarca, el establecimiento del anexo técnico de los convenios de asociación con los prestadores de los servicios de protección social en los centros de la entidad.
- Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente con los mapas de riesgos.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

Fecha: 09/11/2023

- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, mediante el seguimiento a la percepción del cliente en el proceso Sistemas de Información y Atención al Ciudadano – SIAC.
- El seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos, con el propósito de implementar acciones para el mejoramiento continuo, proceso Sistemas de Información y Atención al Ciudadano – SIAC.

7.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

La Beneficencia de Cundinamarca tiene definido y documentado las responsabilidades a niveles de autoridad e interacciones necesarias para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, los líderes de los procesos son los encargados de la planificación de sus actividades, asegurando la definición de sus objetivos y los medios necesarios para su cumplimiento.

Las responsabilidades y autoridades de los funcionarios, están definidas en el Manual de Funciones y en los anexos técnicos de la gestión contractual para la prestación del servicio de protección social. Así mismo se pueden identificar en la caracterización de los procesos y en los procedimientos.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

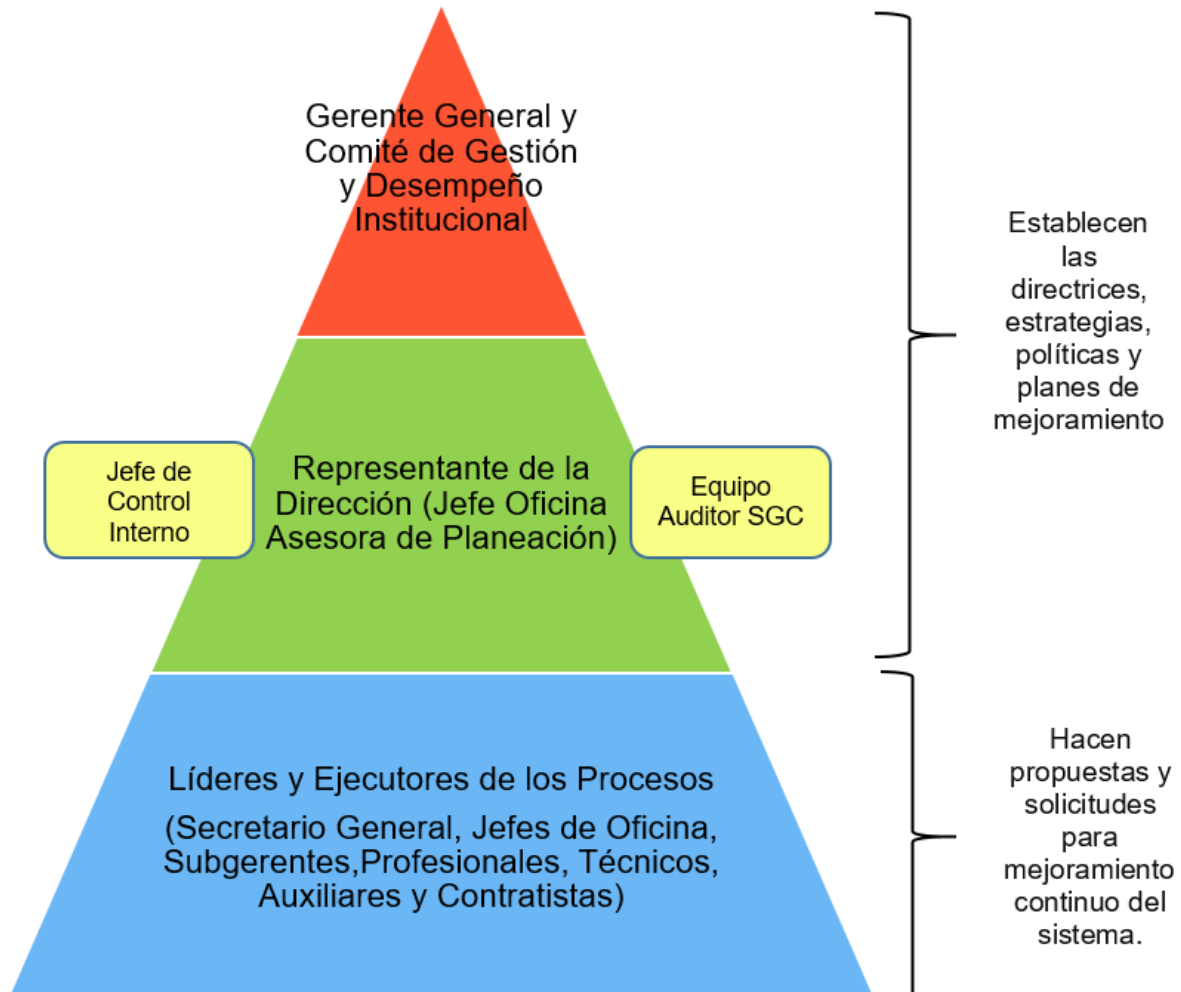
Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

7.3.1. Estructura de Roles y Responsabilidades



Elaboró: Oficina Asesora de Planeación. Agosto 2023

8. PLANIFICACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad se ha desarrollado con base a la mejora continua, conforme con los lineamientos y requisitos indicados en la norma ISO 9001:2015 y los requisitos normativos aplicables.

El Sistema de Gestión de la Calidad está fundamentado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), aplicable a todos los procesos, la mejora continua es un propósito permanente en la Beneficencia de Cundinamarca. A continuación, se explica cada una de las fases del ciclo PHVA:

El ciclo PHVA (o ciclo de Deming), es un sistema que busca perfeccionar u optimizar permanentemente las operaciones de la entidad mediante 4 etapas: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

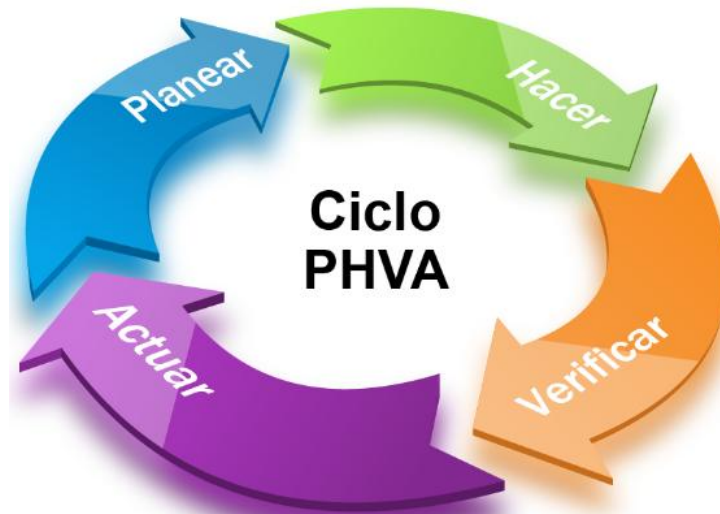
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

Fecha: 09/11/2023



Tomado de: <https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-aplicar-una-estrategia-phva-exitosa-edgar-g->

- **Planear:** Entender el estado actual de la entidad, del sistema y/o de los procesos. El propósito de la etapa de planificación es definir los objetivos, decidir cómo alcanzarlos, y pensar en cómo medirás tu progreso. Se establecen los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, identificar y abordar riesgos y oportunidades.
- **Hacer:** Una vez que tengas un plan de acción o una potencial solución, pruébalos. El paso Hacer es el momento para poner a prueba los cambios propuestos inicialmente, esta etapa debe realizarse de forma controlada y no dejar que interrumpa otros procesos u operaciones diarias. El objetivo de esta fase es recabar datos e información, ya que esto indicará las siguientes etapas del PHVA.
- **Verificar:** Luego de completar la prueba, se examina si los cambios o soluciones propuestos tuvieron el efecto deseado. En etapa de verificación, se analiza la información recopilada durante la etapa Hacer y se compara con los objetivos originales.

Se evalúa el enfoque de la prueba y se verifica si el método establecido durante la fase Planear afectó el proceso u otros procesos. Se realizan mediciones y valoración de la efectividad del cambio. Se trata de una fase de regulación y ajuste.

- **Actuar:** Realizadas las mediciones, verificaciones y/o evaluaciones, en el caso de que los resultados no se ajusten a las expectativas y objetivos predefinidos, se realizan las correcciones y modificaciones necesarias (implementación de acciones).

8.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

La administración y el tratamiento de los riesgos de gestión y de los riesgos de corrupción, en la Beneficencia de Cundinamarca se gestionan siguiendo los lineamientos de la Guía para la



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

La identificación de los riesgos se basa en el modelo de operación por procesos, por lo tanto, se tiene en cuenta los procesos estratégicos, misional, de apoyo y de control, razón por la cual su identificación, análisis y valoración de los riesgos y controles, se circunscribe a los objetivos de cada proceso.

9. APOYO

9.1. Recursos

Las necesidades de los recursos se planifican a través del presupuesto anual y Plan Anual de Adquisiciones.

Teniendo en cuenta las necesidades del Sistema de Gestión de la Calidad, la Beneficencia de Cundinamarca cuenta con los siguientes recursos:

- **Personas:** La Beneficencia de Cundinamarca es consciente de la decisiva importancia que supone contar con un equipo humano formado adecuadamente tanto en el aspecto técnico de su trabajo como en la gestión de calidad. La capacitación de todos los funcionarios de todos los niveles es imprescindible para poder asegurar que se trabaja con el nivel de calidad previsto.

La Beneficencia dispone en la actualidad de 64 servidores públicos y todos con la responsabilidad en su manual de funciones del sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad así mismo las competencias laborales relacionadas directamente con la calidad.

- **Infraestructura:** La Beneficencia de Cundinamarca dispone y mantiene las instalaciones y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades, con la tecnología y la adecuación necesaria requerida en todos sus procesos, y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que llega al cliente.
- **Ambiente para la operación de los procesos:** La Beneficencia de Cundinamarca determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los procesos, realizando controles a través del COPASST y con el desarrollo del Plan Institucional de Bienestar.
- **Recursos de Seguimiento y Medición:** El Sistema de Gestión de la Calidad se monitorea y mide a través de los indicadores de gestión definidos para los procesos, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- **Conocimiento de la Organización:** La Beneficencia de Cundinamarca ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos mediante la documentación de los mismos con las Caracterizaciones, procedimientos, planes, programas, manuales y los formatos aplicables, documentos en los cuales está



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

contenido el saber hacer institucional. También se desarrollan actividades de inducción y reinducción de los funcionarios y contratistas, actividad liderada por el proceso de Gestión del Talento Humano y la entrega del cargo por movilidad del funcionario.

9.2. Competencia

La Beneficencia de Cundinamarca, a través del proceso de “Gestión del Talento Humano”, gestiona y administra el talento humano de la entidad, éste proceso permite la definición de funciones y competencias relacionadas en el Manual de Funciones. Mediante el “Plan de Capacitaciones”, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo.

9.3. Toma de Conciencia

El representante por la dirección para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Beneficencia de Cundinamarca, promueve la toma de conciencia de los funcionarios y contratistas sobre la contribución que deben realizar desde sus procesos, funciones y responsabilidades, invitando a mantener una actitud positiva y un compromiso permanente con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, desde la Oficina Asesora de Planeación, se desarrollan actividades de sensibilización y capacitación para promover la toma de conciencia con respecto al cumplimiento de los objetivos de Calidad y la contribución de cada funcionario al cumplimiento del Sistema de Gestión.

9.4. Comunicación

En la Beneficencia de Cundinamarca la comunicación interna y externa se realiza mediante las directrices establecidas desde la Gerencia General, considerando la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Gestión Documental.

La matriz de comunicaciones determina las internas y externas de cada proceso y se encuentra publicada en la carpeta SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SGC de la ruta de consulta interna.

9.5. Información Documentada

La estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad se establece de acuerdo con el proceso “Administración del SGC” y Procedimiento PR 5020-02.04 - Creación, Actualización o Eliminación de un Documento. La información de todos los documentos del SGC, como normas, procesos, procedimientos y formatos, se encuentra en una carpeta compartida en red denominada ruta consulta interna, a la que pueden acceder todos los funcionarios y contratistas de la entidad.

10. OPERACIÓN

10.1. Planificación y Control Operacional

En la Beneficencia de Cundinamarca, la planificación del servicio ha incluido de manera integral todos los procesos que le permiten cumplir su función, se realiza a través de la caracterización de procesos donde se describe en cada caso el objetivo, el alcance, el responsable, sus actividades principales, los recursos empleados, los documentos y los respectivos mecanismos de control y seguimiento; dando



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

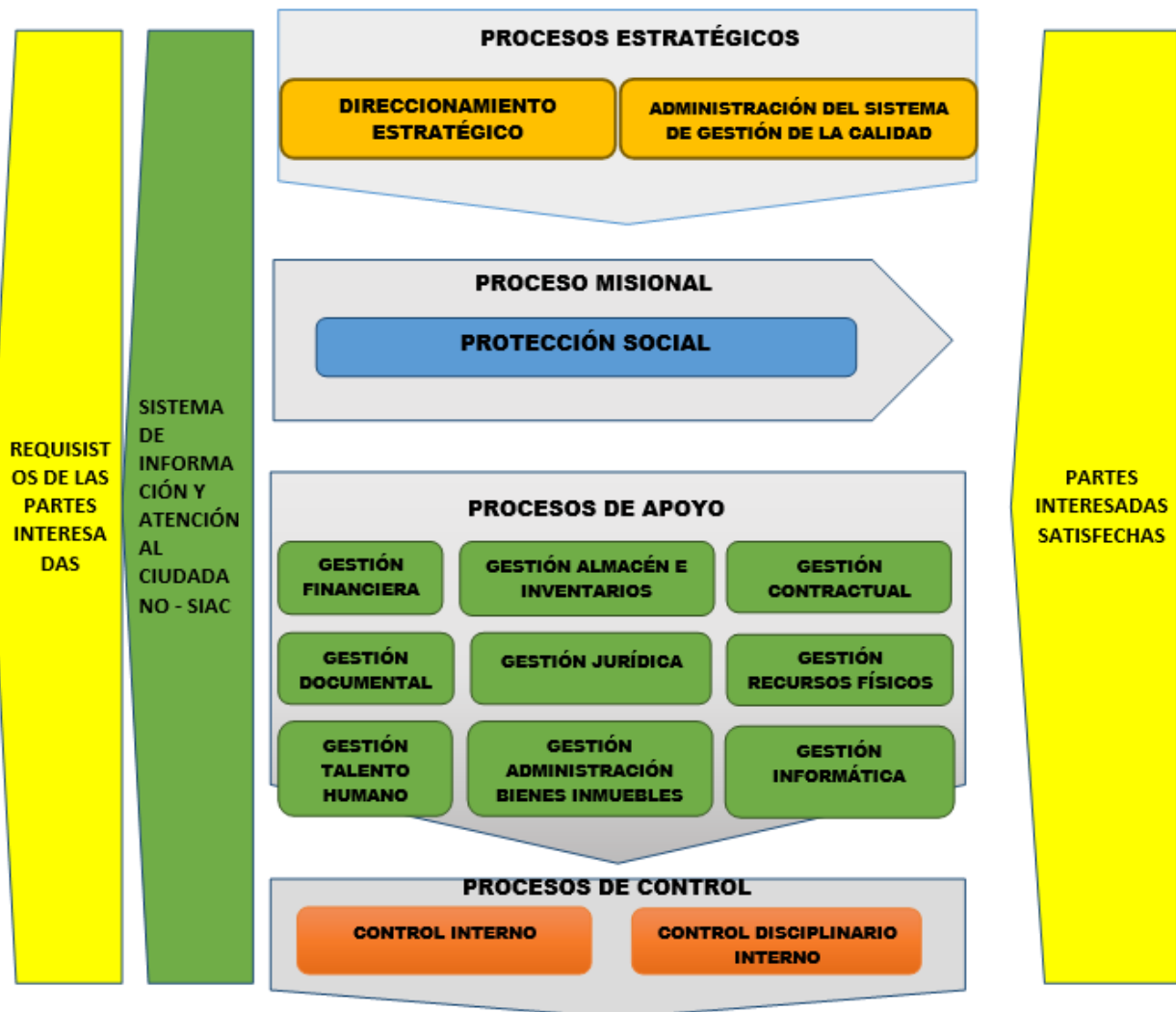
Fecha: 09/11/2023

evidencia de la secuencia e interacción entre procesos. En la estructura por procesos de la Beneficencia de Cundinamarca se identifican los siguientes procesos:

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

MAPA DE PROCESOS 2023

BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA



Fuente: Elaboró Oficina Asesora de Planeación en septiembre 2023

- **Procesos Estratégicos:** Procesos en los que se define la planificación del sistema, su medición y las acciones dirigidas al mejoramiento continuo.
 - ✓ **Proceso de Dirección Estratégico:** Su objetivo es dar cumplimiento a los objetivos estratégicos e institucionales que apuntan a la toma de decisiones con base en la información recibida, con el fin de planear, ejecutar, dirigir y controlar las actividades que la Beneficencia desarrolla mediante la planeación, ejecución,



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

seguimiento y control de los procesos institucionales para el funcionamiento y mejoramiento de los procesos de la entidad, con miras a la satisfacción del cliente.

- ✓ **Proceso Administración del Sistema de Gestión de la Calidad:** Su objetivo es direccionar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de estrategias de seguimiento, medición, análisis, sensibilización, empoderamiento y acompañamiento en la mejora continua de los procesos.
- **Proceso Misional:** Es el proceso en donde se presta el servicio de protección social el cual proporciona el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
 - ✓ **Proceso de Protección Social:** Su objetivo es Planear, dirigir, coordinar y controlar la ejecución de los programas de protección social integral de la Beneficencia dirigidos a personas adultas mayores, a personas con discapacidad mental y otros grupos poblacionales con derechos vulnerados y procedentes del Departamento y los territorios donde se convenga.
- **Procesos de Apoyo:** Son los procesos que proveen los recursos necesarios para el desempeño de los procesos estratégicos, misionales y de control de la Beneficencia de Cundinamarca.
 - ✓ **Proceso de Gestión del Sistema de Información y Atención al Ciudadano - SIAC:** Su objetivo es Planear y ejecutar las actividades de Información y Atención al Ciudadano como instrumento gerencial de participación ciudadana en los asuntos públicos, el acceso a la información y servicios que les permiten ejercer estos derechos, contribuyendo de esta manera al fortalecimiento institucional y a mejorar permanentemente la calidad en la prestación de los servicios.
 - ✓ **Proceso de Gestión Financiera:** Su objetivo es Administrar, registrar y controlar los recursos financieros de la entidad de conformidad con las normas vigentes y disponer de ellos para el cumplimiento de los objetivos, planes y proyectos institucionales.
 - ✓ **Proceso de Gestión de Almacén e Inventarios:** Su objetivo es planear la adquisición, custodia, registro y entrega de los elementos de consumo y devolutivos en la sede administrativa de la entidad y de los bienes devolutivos de los centros de protección social de la entidad, dando cumplimiento a la normatividad vigente.
 - ✓ **Proceso de Gestión Contractual:** Su objetivo es legalizar el proceso de contratación que requiera la Beneficencia de Cundinamarca, ejerciendo control y seguimiento.
 - ✓ **Proceso de Gestión Documental:** Su objetivo es asegurar la preservación y control de la documentación física que se produzca en la entidad de acuerdo a Tablas de Retención Documental aplicadas en cada dependencia que permita su recibo, entrega, consulta, preservación y disposición final.
 - ✓ **Proceso de Gestión Jurídica:** Su objetivo es Representar a la Beneficencia en los procesos judiciales en los que la Entidad es demandada o demandante, realizando las



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

correspondientes acciones judiciales para la defensa de sus intereses, así como atender los asuntos jurídicos puestos a su consideración tramitándolos conforme a su naturaleza y disposiciones legales aplicables.

- ✓ **Proceso de Gestión de Recursos Físicos:** Su objetivo es Administrar los recursos físicos que sirven de apoyo la prestación de servicios y el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
- ✓ **Proceso de Gestión del Talento Humano:** Su objetivo es Planear, organizar, ejecutar, controlar y evaluar la administración del talento humano al servicio de la entidad, como motores de la generación de resultados institucionales, a través del cumplimiento de normas y el desarrollo de acciones y programas que garanticen el mejoramiento continuo, la generación de valor de lo público, sentido de pertenencia y el buen clima organizacional, promoviendo siempre la integridad y legalidad en el ejercicio de las funciones y competencias de los servidores públicos de la entidad.
- ✓ **Proceso de Gestión de Administración de Bienes Inmuebles:** Su objetivo es Planear, ejecutar, controlar y evaluar la administración eficiente de los inmuebles de la entidad, buscando su rentabilidad para reinvertir en los programas sociales que desarrolla la Beneficencia.
- ✓ **Proceso de Gestión Informática:** Su objetivo es Mantener y gestionar la plataforma tecnológica existente, implementar nuevas soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la Beneficencia y formular lineamientos relacionados con estándares y buenas prácticas para el manejo de la información.
- **Procesos de Control:** Nos permiten realizar el seguimiento a las actividades del sistema para analizar su desempeño, la mejora continua, el cumplimiento de los lineamientos establecidos y su alineación al direccionamiento estratégico.
 - ✓ **Proceso de Control Interno:** Su objetivo es Realizar seguimiento y evaluación del desempeño de los procesos de la entidad, identificando acciones de mejora que le permitan a la entidad el logro de los objetivos institucionales, fomentando el autocontrol y valoración del riesgo.
 - ✓ **Proceso de Control Disciplinario Interno:** Su objetivo es Llevar a cabo las actuaciones disciplinarias en las que se encuentren inmersos funcionarios y exfuncionarios de la entidad, promoviendo la legalidad, integridad y el cumplimiento de la normatividad vigentes a través de la sensibilización y la prevención.

10.2. Requisitos Para los Productos y Servicios

Los requisitos de los productos y servicios generados en cada proceso se desarrollan a lo largo de las diferentes formas de información documentada que posee el Sistema de Gestión de la Calidad de la Beneficencia de Cundinamarca, como son las caracterizaciones de proceso, procedimiento y demás contemplados en la base legal.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

En el procedimiento “Control de las salidas no conformes” se indican los requisitos aplicables al servicio, especificados por el cliente, los no especificados pero necesarios para la realización correcta del servicio, los legales, los reglamentarios aplicables y cualquier otro requisito que la Beneficencia considere necesario.

Para asegurar un estándar de calidad en la prestación del servicio, se han establecido etapas de control (Supervisión del servicio), en donde se determina su conformidad. Cuando se identifica que no se cumple con un requisito para la prestación del servicio (Salida no conforme), se identifican y controlan para tomar las acciones necesarias. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de la salida no conforme están definidos en las actas de supervisión.

10.3. Control de los Procesos y Servicios Suministrados Externamente.

La Beneficencia de Cundinamarca se asegura que los procesos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos. Se tiene contemplada la evaluación de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos y servicios con calidad y de acuerdo al cumplimiento de los requisitos.

10.4. Producción y Provisión del Servicio

Cada proceso cuenta con su caracterización en la metodología del ciclo PHVA, donde se describen las actividades, sus entradas y salidas, proveedores y clientes, los recursos necesarios, mecanismos de seguimiento y medición. Todos los procesos se encuentran documentados, incluyendo puntos de control que garantizan su cumplimiento, son identificados, controlados y ejecutados por todos los responsables involucrados. Con el objetivo de realizar el seguimiento de la gestión institucional, la entidad tiene identificados en todos los procesos, indicadores que deben ser analizados de acuerdo con su periodicidad de alimentación, lo que permite evidenciar el cumplimiento de sus objetivos y reportar oportunamente las situaciones que pueden impedir dicho cumplimiento, generando oportunidades de mejora para alcanzar los resultados.

10.4.1. Control de Cambios

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad cuentan con control de cambios, en donde se evidencia la justificación y el responsable de los cambios que se realizan de acuerdo con las revisiones que se llevan a cabo, dejando la trazabilidad de los mismos. de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR 5020-02.04 - Procedimiento Creación, Actualización o Eliminación de un Documento y que se registra en el formato FT 5020-02-02.02 - Formato de Creación, Actualización o Eliminación de un Documento.

11. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

11.1. Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación

En la Beneficencia de Cundinamarca, se tienen creados los indicadores de gestión por cada proceso, cada uno de ellos cuenta con su ficha técnica y periodicidad de alimentación, los líderes de proceso realizan los análisis respectivos, generando acciones correctivas de ser necesario y se lleva a cabo el seguimiento de todas las acciones definidas para evaluar su efectividad.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

También se cuenta con las Auditorías de Gestión que permiten identificar desviaciones o incumplimiento.

11.2. Auditoría Interna

La Beneficencia de Cundinamarca, a través del proceso de Control Interno realiza auditorias anuales al Sistema de Gestión de Calidad, las cuales permiten identificar si el Sistema cumple con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001: 2015 y determinado a su vez si se mantiene de manera eficiente.

Los registros resultantes de la Programación, Planeación y Ejecución de la auditoría se realizan en los siguientes formatos:

- FT 5030-01-03.01 Plan de Auditoría
- FT 5030-01-03.02 Cronograma Auditoría Interna Calidad
- FT 5030-01-03.05 Informe de Auditoría
- FT 5030-01-03.06 Calificación Auditor Calidad

11.3. Revisión por las Dirección

A través del procedimiento PR-5020-02.01 “Revisión por la Dirección”, la entidad verifica los avances, mejoras, fortalezas y debilidades en la ejecución de los procesos, la eficacia del Sistema y su alineación con el direccionamiento estratégico.

Se solicita a los líderes de proceso presentar informe de los resultados de los procesos como insumo en la revisión. Las sugerencias, decisiones y conclusiones generadas, se registran en un informe consolidado con los reportes de los responsables de los sistemas y la información brindada por los líderes de proceso.

12. MEJORA

La Beneficencia de Cundinamarca, determina y selecciona las oportunidades de mejora que se identificaron en los procesos, auditorías internas y externas o como resultado de la revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad, para implementar las acciones necesarias con el fin de mejorar el desempeño, la eficiencia y satisfacción del cliente.

12.1. No Conformidad y Acción Correctiva

La Acción de Mejora contiene la metodología para determinar el tipo de acciones que se emplearán para eliminar la causa de las no conformidades que se identifican en el Sistema de Gestión, resultantes de los hallazgos de auditorías internas, auditorías externas, inspecciones, investigación de accidentes, observación de tareas, reporte de riesgos potenciales y peligros, entre otras.

Las acciones correctivas y oportunidades de mejora se documentan, determinando la corrección, análisis de causa y la acción correctiva, teniendo en cuenta el ciclo PHVA. Se realiza el seguimiento con el fin de asegurar la eficacia de las acciones adoptadas, que eliminan la causa de las no conformidades, buscando así la mejora continua del Sistema.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

12.2. Mejora Continua

La Beneficencia de Cundinamarca tiene el compromiso de mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante:

- La revisión de su Política de Calidad durante la revisión por la Dirección.
- El seguimiento y logro de los objetivos fijados, así como el establecimiento de la reformulación de los mismos.
- El resultado de auditorías, reconociendo la importancia de este Proceso para la determinación de áreas susceptibles de mejora.
- El análisis de los datos generados por el Sistema y cualquier otra información que se considere representativa del Sistema y sus Procesos.
- El oportuno establecimiento de acciones correctivas cuando se descubra una No Conformidad en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- La determinación de intervenir ante desviaciones potenciales mediante la implementación de la Administración del Riesgo.
- El proceso de revisión por la Dirección, en el que se pone especial énfasis en la evolución de todas las actividades relacionadas con la mejora continua y en seleccionar los aspectos sobre los que deben incidir prioritariamente las actividades de mejora, planificando las correspondientes acciones correctivas.

Cualquier miembro de la organización puede plantear acciones o proyectos de mejora.

13. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA DD/MM/AAAA | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------------------|---------|---|
| 01/09/2009 | 1 | Primera Versión del Documento. |
| 06/12/2012 | 2 | Ajuste de la Introducción, objetivos del Sistema, Organigrama, Mapa de Procesos, Inclusión del Capítulo III. |
| 14/04/2014 | 3 | Retiro de la Escuela Samper Brush, Cambio del Gerente General. |
| 12/06/2015 | 4 | Cambio de la Visión, política y objetivos de Calidad, mapa de procesos. |
| 17/04/2017 | 5 | Cambio de Misión, Funciones y objetivos de la entidad según Decreto Ordenanza N°0266 del 16 de septiembre de 2016, retiro del Instituto Campestre en Sibaté, ajustes en la redacción de Comunicación interna. |
| 31/05/2018 | 6 | Actualización a los requisitos de la norma ISO9001:2015 Ajuste de la política y objetivos del sistema integrado de gestión. |



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

| | | |
|------------|---|--|
| 19/06/2020 | 7 | <p>Articulación del SIG al MIPG Inclusión de políticas de atención al ciudadano, integridad, transparencia, acceso a la información y anticorrupción, eliminación de los temas relacionados con atención de niños, niñas y adolescentes, se actualizó la estructura de roles, responsabilidad y autoridad dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Beneficencia de Cundinamarca Incorporación como objetivo del SSST el diseño e implementación de procedimientos, planes, programas y documentos necesarios para controlar los peligros.</p> <p>Actualización de los procesos, cambiando el nombre del proceso planeación estratégica por direccionamiento estratégico que incluye las actividades de seguimiento a la gestión (antes proceso gestión integral), se creó el proceso administración del sistema integrado de gestión y se actualizaron todos los objetivos de los procesos.</p> |
| 15/09/2021 | 8 | <p>Actualización de la misión, objetivos institucionales y funciones de la entidad de conformidad con el Decreto Ordenanza 430 del 25 de septiembre de 2020.</p> <p>Actualización de la política del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST de la Beneficencia de Cundinamarca, actualización de los objetivos de ocho procesos y creación de tabla de contenido del manual integrado de gestión.</p> |
| 28/08/2023 | 9 | <ul style="list-style-type: none">• Se actualizó el título y contenido del Manual de Calidad, cambiando “Sistema Integrado de Gestión de Calidad” por Sistema de Gestión de la Calidad.• Se actualizó el alcance del Manual de Calidad.• Se actualizó el nombre del representante legal.• Se complementó el contenido del numeral 5 “Expectativas y Partes Interesadas”.• Se complementó el contenido del numeral 6 “Gestión de la Calidad”.• Se complementó el contenido del numeral 6.2. “Objetivos de Calidad y su Cumplimiento”.• Se incluyó el numeral 6.3. “Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad”.• Se incluyó el numeral 6.4. “Exclusión Contemplada Frente al Modelo de la Norma”.• Se actualizó el organigrama.• Se complementó el contenido del numeral 7.1. “Liderazgo y Compromiso”.• Se complementó el contenido del numeral 7.2. “Enfoque al Cliente”.• Se complementó el contenido del numeral 7.3. “Roles, Responsabilidades y Autoridades de la Organización”.• Se realizó una actualización de forma (colores) a la gráfica del numeral 7.3.1. “Estructura de Roles y Responsabilidades”.• Se actualizó la información del numeral 8 “Planificación”.• Se complementó el contenido del numeral 8.1. “Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades”. |



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha: 09/11/2023

- Se complementó el contenido del numeral 9 “Apoyo”.
- Se actualizó la información del numeral 9.2. “Competencia”.
- Se actualizó la información del numeral 9.3. “Toma de Conciencia”.
- Se complementó el contenido del numeral 9.5. “Información Documentada”.
- Se actualizó la información del numeral 10.1. “Planificación y Control Operacional”.
- Se complementó el contenido del numeral 10.2. “Requisitos Para los Productos y Servicios”.
- Se actualizó la información del numeral 10.4. “Producción y Provisión del Servicio”
- Se actualizó la información del numeral 10.4.1. “Control de Cambios”.
- Se actualizó la información del numeral 11.1. “Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación”.
- Se complementó el contenido del numeral 11.2. “Auditoría Interna”.
- Se complementó el contenido del numeral 11.3. “Revisión por la Dirección”.
- Se actualizó la información del numeral 12 “Mejora”.
- Se complementó el contenido del numeral 12.2. “Mejora Continua”.
- Se incluyó la lista de los integrantes que conforman el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para el registro de la firma de aprobación del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se actualizó la plantilla para la elaboración de un Manual.

Se Eliminaron los siguientes puntos:

- Referencias Normativas, considerando que se cuenta con el Normograma y que el Manual se ha realizado bajo los requisitos de la norma en la que está certificada la Beneficencia de Cundinamarca ISO 9001:2015.
- Términos y Definiciones.
- Se eliminaron las siguientes políticas porque se estaba relacionando al Sistema **Integrado** de Calidad: Política Ambiental, Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Política de Gestión Integral de Riesgos, Política de Atención al Ciudadano, Política de Integridad, Transparencia y Accesos a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción.
- Funciones de la Beneficencia de Cundinamarca.
- Se eliminaron los siguientes objetivos porque se estaban relacionado al Sistema **Integrado** de Calidad: Objetivos Ambientales, Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Se actualizó a la nueva plantilla.



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MA-5020.01

Versión: 09

Fecha: 09/11/2023

Aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Acta de aprobación No. 8 del 26 de octubre 2023

Elaboró: Sonnia María Gil González – Contratista Apoyo al Mantenimiento al SGC

Revisó: José Antonio Moreno Veloza – Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Doris Analida Lozano Escobar – Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación.