

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

MANUAL DE CALIDAD

Versión 1

Código: MEDE01.05.02.14.12.P05.M01

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico
 Proceso: Planeación Institucional
 Abril 08 de 2011

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. OBJETIVO	9
2. ALCANCE	9
3. DEFINICIONES	9
4. DOCUMENTOS Y REGISTROS	25
5. MARCO ESTRATÉGICO	25
5.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI	25
5.1.1 Límites municipales	27
5.1.2 División geopolítica	27
5.2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	27
5.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	28
5.4 CONTEXTO ESTRATÉGICO	31
5.4.1 Misión	31
5.4.2 Visión	31
5.4.3 Código de Buen Gobierno	33
5.4.4 Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas	31
5.4.4.1 Principios Éticos	32

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

5.4.4.2 Valores Éticos	32
5.4.5 Clientes, Proveedores y Partes Interesadas	33
6. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	34
6.1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN	34
6.2 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN	34
6.2.1. Articulación con otros Sistemas de Gestión	35
6.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	36
6.4 EXCLUSIONES	36
7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	37
7.1 REQUISITOS GENERALES	37
7.1.1 Macroprocesos Estratégicos	37
7.1.2 Macroprocesos Misionales	38
7.1.3 Macroprocesos de Apoyo	38
7.1.4. Macroprocesos de Seguimiento y Evaluación	39
7.2. MODELO OPERATIVO POR PROCESOS BASADO EN EL SGC Y MECI	40
7.2.1. Matriz de Correlación de Procesos vs. la NTCGP 1000:2009	42
7.3 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	43
7.3.1 Generalidades	43
7.3.2 Manual de Calidad	43

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.3.3 Control de Documentos	44
7.3.4 Control de Registros	45
7.4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	45
7.4.1. Compromiso del Nivel Directivo o Equipo de Gobierno	45
7.4.2 Estructura Administrativa de los Sistemas de Gestión	47
7.4.3. Acto Administrativo de Adopción del SGC – MECI	47
7.4.4. Acto Administrativo de Conformación de Grupos SGC- MECI	47
7.5 POLÍTICA DE CALIDAD	48
7.6 PLANIFICACIÓN	48
7.6.1 Objetivos de Calidad	48
7.6.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno	49
7.6.3 Planificación del Municipio	50
7.7. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	50
7.7.1 Responsabilidad y Autoridad	51
7.7.2 Representante de la Dirección para los Sistemas de Gestión	51
7.7.3 Responsabilidades del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad	51
7.8 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	54
7.9 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	54
7.10 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	55

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.10.1	Provisión de Recursos	55
7.10.2	Gestión del Talento Humano	56
7.10.2.1	Competencia y Formación	56
7.10.3	Infraestructura	57
7.10.4	Ambiente de Trabajo	58
7.11.	REALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	58
7.11.1	Planificación de la Realización de los Productos y Prestación del Servicio	58
7.11.2	Procesos Relacionados Directamente con el Cliente (usuarios, beneficiarios y destinatarios)	59
7.11.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con la Realización del Producto y la Prestación de los Servicios	59
7.11.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con la Realización de los Productos y Prestación de los Servicios	59
7.11.2.3	Comunicación con el Cliente (usuarios, beneficiarios y destinatarios)	59
7.12	DISEÑO Y DESARROLLO	60
7.12.1	Planificación del Diseño y Desarrollo	60
7.12.2	Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo	61
7.12.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	61
7.12.4	Revisión del Diseño y Desarrollo	61

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.12.5 Verificación del Diseño y Desarrollo	61
7.12.6 Validación del Diseño y Desarrollo	62
7.12.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo	62
7.13 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	62
7.13.1 Plan de Compras	62
7.13.2 Proceso de Compras	62
7.13.2.1 Información de las Compras	63
7.13.2.2 Verificación de las Compras	63
7.14 REALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	63
7.14.1 Control de la Realización de los Productos y Prestación del Servicio	63
7.14.2 Validación de los Productos y Servicios	64
7.14.3 Identificación y Trazabilidad	64
7.14.4 Propiedad del Cliente (usuarios, beneficiarios y destinatarios)	64
7.14.5 Conservación y Preservación del Producto o Servicio	64
7. 15 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	65
7.16 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	65
7.16.1 GENERALIDADES	65
7.16.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	65

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.16.2.1 Satisfacción del Cliente (usuarios, beneficiarios y destinatarios)	65
7.16.2.2 Auditoría Interna	66
7.16.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	66
7.16.2.4 Seguimiento y Medición de los Productos y Servicios	66
7.17 CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES	67
7.18 ANÁLISIS DE LOS DATOS	68
7.19 MEJORA	68
7.19 .1 Mejora Continua	68
7.19 .2 Acción Correctiva y Preventiva	68
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	69
ANEXOS	71

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

INTRODUCCIÓN

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6 de la Ley 872 de 2003, donde se especifican los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las entidades del orden territorial y, con el propósito de mejorar el desempeño institucional y su capacidad para proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus Clientes, adopta el presente Manual de Calidad que regirá para todos los procesos de la Entidad.

La orientación de este documento se enfoca hacia la implementación de procesos, los cuales determinan y gestionan, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí.

Este enfoque permite aumentar la satisfacción de los Clientes y mejorar el desempeño de la entidad, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

Es importante señalar que, en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es compatible con otros Sistemas, los cuales se han desarrollado paralelamente a éste, son ellos el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Desarrollo Administrativo, los cuales se interrelacionan para brindar una atención eficaz a los Clientes internos y externos.

Por último, se entiende que los procesos implementados deben generar, además las condiciones necesarias para que el ciudadano ejerza su derecho al control y a la veeduría, como respuesta a los principios constitucionales y a los compromisos y pactos por la transparencia, suscritos por la primera autoridad municipal.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

1. OBJETIVO

El presente Manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, como un Sistema de Gestión basado en el Modelo de Operación por Procesos, con Política y Objetivos de calidad definidos.

Este Manual da respuesta a los requisitos exigidos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 (Requisito 4.2.1. b) documentado en la sección 7.3.1; y al Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 (Elemento 1.2.2. del componente de Direccionamiento Estratégico) documentado aquí, en la sección 7.2.

El Manual de Calidad es una guía para la aplicación de los procedimientos en cada uno de los procesos, determinando los estándares de calidad que aseguran la satisfacción de los usuarios y beneficiarios, con los productos y servicios producidos a través de dichos procesos. Este Manual facilita a los servidores públicos, la consulta y documentación relacionada con las exigencias del SGC, el cual se estructura conforme a los requisitos planteados en la Norma NTCGP 1000:2009.

2. ALCANCE

El presente Manual de Calidad contiene las disposiciones generales para asegurar la aplicación y mejora continua del SGC en todos los procesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

3. DEFINICIONES

Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de este Manual de Calidad de la Administración Central.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

ACCIÓN CORRECTIVA. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

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

ACTOS LEGISLATIVOS. Es una norma expedida por el Congreso de la República por medio del cual se puede modificar, reformar, adicionar o derogar los textos constitucionales.

ACUERDOS MUNICIPALES. Acto administrativo expedido por los Concejos, a través del cual se crea o modifica una situación.

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.

ALTA DIRECCIÓN. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una entidad.

ARCHIVO DE GESTIÓN. Comprende la documentación producida y recibida por las dependencias de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali para dar respuesta a la solución de asuntos, someterla a continua utilización y consulta por las oficinas productoras o quien la solicite.

AUDITORÍA INTERNA. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

AUTORIDAD. Poder con que se cuenta, o que se ha recibido por delegación.

BENEFICIARIOS. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Los beneficiarios pueden ser internos o externos a la Entidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

CADENA DE VALOR. Interrelación de las actividades de los procesos misionales dirigidos a satisfacer las necesidades y requisitos de los usuarios.

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

CARACTERIZACIÓN. Es la descripción detallada de las características de los procesos, donde se incluye información sobre insumos, actividades, productos, responsables, usuarios, beneficiarios, proveedores, partes interesadas, puntos de control, indicadores, recursos, documentos de referencia, formatos, registros, requisitos legales y reglamentarios, su interacción con otros procesos, permitiendo a los usuarios del sistema comprender el accionar de la entidad y la gestión de sus proceso.

CARGO. Es la denominación que exige el empleo de una persona que, con un mínimo de calificaciones acorde con el tipo de función, puede ejercer de manera competente las atribuciones que su ejercicio le confiere. Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un sólo empleado.

CATÁLOGO. Es la lista ordenada o clasificada para la promoción de productos o servicios que oferta la Entidad. Se compone principalmente de imágenes de los productos o servicios ofertados, las cuales pueden acompañarse de breves descripciones, como por ejemplo el precio o beneficios.

CLIENTE. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. El término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios (DUB) quienes pueden ser internos o externos a la Entidad.

COMPETENCIAS. Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

CONFIRMACIÓN METROLÓGICA. Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

CONFORMIDAD. Cumplimiento de un requisito.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA NACIONAL DE COLOMBIA. Es la expresión o formulación legal del ordenamiento jurídico del Estado colombiano que se inspira en la soberanía popular y en la división de poderes. Art.4 C.N.

CONTROL DE LA CALIDAD. Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CORRECCIÓN. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DECRETOS CON FUERZA DE LEY. Son actos que dicta el poder ejecutivo sobre asuntos que corresponden a materias de Ley, previa autorización expresa otorgada por el Congreso.

DECRETOS MUNICIPALES. Son normas expedidas, por la máxima autoridad municipal, aplicable a los actos de carácter general.

DECRETOS REGLAMENTARIOS O DE EJECUCIÓN. Es una norma jurídica emanada habitualmente del poder ejecutivo que complementa y precisa una Ley, produce efectos a partir de su publicación en el Boletín Oficial, pueden ser derogadas total o parcialmente por la administración, en cualquier momento.

DIAGRAMA DE FLUJO. Es la representación gráfica de las actividades del procedimiento que debe seguirse para la ejecución de un proceso o subproceso. Se simbolizan con las convenciones establecidas en el presente documento, que son compatibles con las universales.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. El direccionamiento estratégico define la Institución, su misión y visión, el objetivo sectorial en el que se enmarca, los objetivos de entidad y las políticas que la rigen.

DISEÑO Y DESARROLLO. Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

DOCUMENTACIÓN. Es el conjunto de documentos como manuales, programas, planes, métodos, procedimientos, guías, registros, formatos, dibujos, videos, fotos, etc.

DOCUMENTO. Información y su medio de soporte, éste puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

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

EFICACIA. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Nota: La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

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

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS. Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

ENTIDADES. Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

EQUIPO DE MEDICIÓN. Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

ESPECIFICACIÓN. Documento que establece requisitos. Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo/ prueba) o con productos o servicios (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño, un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD. Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal, generalmente, ordenada. En entidades del Estado, la estructura organizacional está definida por la Ley. Habitualmente, se incluye una expresión formal de la estructura de las entidades en un manual de la calidad o en un plan de la calidad para un proyecto. El alcance de la estructura de la Entidad puede incluir interfaces pertinentes con organizaciones externas.

FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO. Es una variable o aspecto clave de un proceso de cuyo resultado depende el logro de los objetivos del mismo.

FLUJOGRAMA. Diagrama de Flujo, consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos. Es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de éste, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida, el tiempo empleado, etc.

FORMATO. Es una preforma o plantilla para consignar información cuantitativa o cualitativa, que genera evidencia durante la ejecución o desarrollo de las actividades de los procesos y que se convertirá en un registro.

FUNCIÓN. Objetivo institucional a través del cual el sector público produce o presta determinado bien o servicio y en el que se plasman las atribuciones del gobierno. Incorpora amplias agrupaciones de actividades afines, encaminadas a cumplir con los fines y atribuciones que tiene encomendados el gobierno como ente rector y orientador de la actividad económica social. Las funciones se definen a partir de las disposiciones jurídico-administrativas.

GESTIÓN. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

GESTIÓN DOCUMENTAL. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

GESTIÓN POR PROCESOS. Es la forma de llevar a cabo todas las actividades de una entidad, a través de procesos.

GUÍA. Documento que detalla una serie de opciones o instrucciones basadas en el consenso de diferentes puntos de vista, que tiene por finalidad orientar el curso de una actividad o conjunto de actividades sin establecer procedimientos fijos ni cursos específicos de acción.

HARDWARE. Es un término genérico para todos los componentes físicos (que se pueden tocar) de la computadora, tales como discos, unidades de disco, monitor, teclado, ratón (mouse), impresora, placas, chips y demás periféricos. Se incluyen además aquellos componentes físicos que no se ven, tales como dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, entre otros.

IMAGEN CORPORATIVA. La imagen corporativa de toda institución hace referencia a la manera cómo se utiliza el nombre, logo y eslogan en las diferentes piezas y mensajes comunicativos o publicitarios, con los que se relaciona la entidad con sus diferentes públicos. Como tal es una dimensión muy importante de la comunicación pública y le transmite a la ciudadanía el respeto por la institucionalidad.

INDICADOR. Son instrumentos útiles para medir el logro de las metas u objetivos. Un indicador es una señal que se puede observar y medir fácilmente. Es la conjugación mínima de dos variables específicas, verificables objetivamente, para determinar los cambios o resultados de una actividad, objetivo o meta. Es decir hace medible los objetivos de un proyecto. Medición utilizada para determinar una situación específica.

INFORMACIÓN. Es un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje sobre determinado tema. Puede existir en diferentes formas: impresa o escrita en papel, almacenada electrónicamente, transmitida por correo o utilizando medios electrónicos; presentada en imágenes, o expuesta en una conversación. Cualquiera sea la forma que adquiera o los medios a través de los cuales se distribuye o almacena, siempre debe ser protegida en forma adecuada.

INFRAESTRUCTURA. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

INSTRUCTIVO. Es un documento que describe detalladamente la forma “cómo” debe ejecutarse una actividad o tarea, para asegurar su realización. Los instructivos deben especificar las actividades en términos de materiales, equipos, documentos a utilizar, control de las actividades, formatos a utilizar y registros que deben originar.

INSUMOS. Son los bienes y servicios que se incorporan al proceso y que, con el trabajo de los empleados y el apoyo de las máquinas, son transformados en otros bienes o servicios, con un valor agregado mayor.

INTERACCIÓN. Es la acción recíproca entre dos o más agentes para modificar los estados de los participantes, independientemente de quién o qué inicie la interacción.

LEY APROBATORIA DE TRATADOS INTERNACIONALES. Son leyes a través de las cuales se incorpora, en el ordenamiento jurídico, tratados internacionales. La Constitución Política Nacional de Colombia de 1991 estableció un mecanismo de control para garantizar la supremacía interna de este tipo de leyes. Artículo 241, numeral 10.

LEY ESTATUTARIA. Es la que desarrolla temas esenciales para la regulación de la administración de justicia, protección y reformas de los derechos fundamentales Arts. 152 y 153 de la Constitución Política Nacional de Colombia.

LEY MARCO O LEY CUADRO. Son aquellas que versan sobre temas específicos como los señalados taxativamente en los literales a, b, c, d, e y f del numeral 19, del Artículo 150 de la Constitución Política Nacional de Colombia. Su finalidad es señalar, a través de normas generales, los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el gobierno.

LEY ORDINARIA. Son las que expide el Congreso en ejercicio de su facultad legislativa regular, corresponde a las que se dictan en virtud de sus funciones ordinarias.

LEY ORGÁNICA. Son las que expide el Congreso en ejercicio de sus facultades, debe ser aprobado por mayoría absoluta de los votos de los

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

miembros de cada Cámara, Artículo 151 de la Constitución Política Nacional de Colombia.

LISTADO. Es una relación ordenada de datos o información de personas o cosas, requerida o producida en un proceso o procedimiento y que sirve de soporte para la toma de decisiones o acciones a seguir.

MACROPROCESO. Agrupación de procesos de una organización.

MANUAL. Documento de carácter administrativo, técnico u operativo que describe lineamientos generales o específicos y que sirve de soporte para la ejecución de un sistema, un proceso o una actividad específica. No debe confundirse con una guía o instructivo, pues si bien éstos sirven para aclarar u orientar sobre la ejecución de una actividad, el grado de complejidad es menor comparado con el de un manual.

MANUAL DE CALIDAD. Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad. Éste puede variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

MANUAL DE FUNCIONES. Descripción de las funciones generales que corresponden a cada empleo y la determinación de las competencias para su ejercicio.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Documento básico que describe la manera cómo se hace o se desarrolla un proceso de acuerdo con el grado de dificultad, tiempos, movimientos, flujos de operación, controles y normatividad aplicable a cada caso en particular.

MAPA DE PROCESOS. Representación gráfica de la interacción de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y, de Seguimiento y Evaluación, que hacen parte de la Entidad.

MEJORA CONTINUA. Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

META. Es la cuantificación del objetivo que se pretende alcanzar en un tiempo señalado, con los recursos necesarios, de tal forma que permite medir la eficacia del cumplimiento de un programa. Es la expresión concreta de los

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

objetivos, en términos de tiempo y cantidad, que da cuenta del resultado que se espera alcanzar con la ejecución del plan, en un período de gobierno dado. Las metas describen una Condición, una Cuantificación (o Calidad) y una Temporalidad determinada.

MISIÓN. Enunciado corto que describe el propósito fundamental y la razón de existir de una dependencia, entidad o unidad administrativa; define el beneficio que pretende dar y las fronteras de responsabilidad, así como su campo de especialización.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS. Estándar organizacional que soporta la operación de la entidad pública, armonizando con enfoque sistémico la misión y visión institucional, orientándola hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI) para el Estado Colombiano 1000:2005. Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

NO CONFORMIDAD. Incumplimiento de un requisito.

NORMA FUNDAMENTAL. Es un conjunto de reglas que deben seguirse para elaborar, redactar e identificar los documentos de los Sistemas de Gestión (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo).

OBJETIVO. Finalidad hacia la que se orientan las actividades o acciones de un plan, programa o proyecto

OBJETIVO DE LA CALIDAD. Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad. Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad y se especifican, generalmente, para los niveles y funciones de la organización.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

ORDENANZAS DEPARTAMENTALES. Son normas jurídicas expedidas por la Asambleas departamentales, las cuales son de obligatorio cumplimiento.

PARTE INTERESADA. Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

PLAN DE CONTROL. Instrumento de la metodología institucional que establece los puntos críticos a controlar de las actividades del proceso / subproceso, los criterios para realizar el control, el método, equipo requerido y su frecuencia de realización.

PLAN DE LA CALIDAD. Documento que especifica cuáles procesos procedimientos y recursos asociados se aplicarán, por quién y cuándo, para cumplir los requisitos de un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

PLAN. Instrumento que permite determinar objetivos, metas prioridades y estrategias de manera general definidas para un periodo de tiempo.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD. Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

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. Forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso, en la cual se debe definir quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

PROCESO. Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos. Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor. Un proceso en el cual la conformidad del

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

PROCESOS DE APOYO. Son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. Procesos cuya finalidad es realizar seguimiento y evaluación de la gestión de la entidad, para analizar su desempeño y la mejora de la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

PROCESOS ESTRATÉGICOS. Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.

PROCESOS MISIONALES. Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

PRODUCTO O SERVICIO. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

PROGRAMA. Conjunto homogéneo y organizado de actividades a realizar para alcanzar una o varias metas, con recursos previamente determinados y a cargo de una unidad responsable. Instrumento normativo del Sistema Nacional de Planeación Democrática cuya finalidad consiste en desagregar y detallar los planteamientos y orientaciones generales del Plan Nacional, mediante la identificación de objetivos y metas. Según el nivel en que se elabora puede ser global, sectorial, institucional y específico. De acuerdo con su temporalidad y el ámbito territorial que comprenda puede ser nacional o regional y de mediano y corto plazo, respectivamente.

PROTOCOLO. Conjunto de reglas y actitudes establecidas para la ejecución de una actividad o procedimiento, en el cual participan el Estado con la sociedad en forma individual o colectiva o la empresa privada de manera conjunta.

PROVEEDOR. Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. Un proveedor puede ser interno o externo y en una situación contractual, un proveedor puede denominarse contratista.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

PROYECTO. Proceso único que consiste en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

PUNTO DE CONTROL. Actividad o tarea de un proceso que sirve de control, para identificar y prevenir posibles desviaciones de un proceso, lo que impide su correcto desarrollo.

RECURSO. Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

RECURSOS HUMANOS. Se denomina recursos humanos a las personas en la medida que desempeñan una labor relacionada con la producción de bienes y servicios.

REGISTRO. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

REGLAMENTO. Colección ordenada de reglas o preceptos para ejecutar una Ley, el régimen de una corporación, una dependencia, un comité o un servicio, emanadas de una autoridad competente.

REQUISITO. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.
- La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.
- Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.
- Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

- Los requisitos para la realización de un producto o la prestación de un servicio se refieren, pero no necesariamente se limitan, a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al cliente o cumplir una disposición legal.
- Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

RESOLUCIONES. Son actos administrativos mediante el cual se genera una decisión emitida por una autoridad administrativa.

RESPONSABILIDAD. Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

REVISIÓN. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. La conveniencia es el grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

RIESGO. Posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo 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.

SEGUIMIENTO. Actividades de recopilación y análisis de información normalizada para determinar los avances frente a objetivos propuestos, el uso de recursos, y el logro de resultados e impactos, de forma periódica. Como resultado de un seguimiento, se formulan acciones que busquen mejorar la eficiencia, la eficacia y la efectividad de un proyecto, un proceso o una actividad.

SISTEMA. Es entendido como la interrelación mutua que se establece entre los elementos que componen un todo y que conducen al logro de objetivos.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO (SISTEDA). Es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

SISTEMAS DE GESTIÓN. Es el conjunto de actividades que, interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de las entidades públicas. Se entenderá como Sistemas de Gestión en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, tres (3) Sistemas: Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC). Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN. Están conformados por el conjunto de herramientas o instrumentos tecnológicos tales como bases de datos, aplicativos, entre otros que facilitan la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información, éstos deben tener procedimientos diseñados, mecanismos de control implementados y deben estar a cargo de los responsables de los procesos, para garantizar el desarrollo de la gestión para el manejo de aspectos tales como inventarios, nómina, archivo, recursos físicos, procesos de contratación, entre otros. En otras palabras, por sistemas de información se entiende el conjunto de tecnologías informáticas construidas, los procedimientos diseñados y los mecanismos de control implementados y la asignación de personas responsables por la captura procesamiento, administración y distribución de datos e información.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

SOFTWARE. También conocido como programática o equipamiento lógico es el programa o conjunto de programas y aplicaciones que permiten la realización de las tareas de computación a las que se destina. Se trata del conjunto de instrucciones que permite la utilización del computador y puede cumplir diferentes funciones tales como: administrar los recursos de cómputo, proporcionar las herramientas para optimizar estos recursos, y actuar como intermediario entre el usuario y la información almacenada.

TRATADOS INTERNACIONALES. Son acuerdos escritos que crean un vínculo jurídico donde nacen derechos y obligaciones entre las partes, los cuales deben regirse por el Derecho Internacional y a su vez deben ser ratificados por el Congreso de la República, Artículo 93, Constitución Política Nacional de Colombia. Son un instrumento privilegiado e inherente de las relaciones internacionales entre los Estados.

TRAZABILIDAD. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

USO INDEBIDO. Actividad o comportamiento conocida como mala o inapropiada.

USUARIO EXTERNO. Se refiere a los usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto de la entidad. Pueden ser ciudadanos, entidades comunitarias, otras entidades del Estado o entidades privadas.

USUARIOS INTERNOS. Todas aquellas personas naturales que tienen algún tipo de vinculación contractual con la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

VALIDACIÓN. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los documentos y registros utilizados en el Manual de Calidad se relacionan a continuación:

DOCUMENTO	CÓDIGO
Instructivo Norma Fundamental.	MAGT04.03.14.12.P01.I01
Procedimiento Control de Documentos del Sistemas de Gestión de Calidad	MAGT04.03.14.12.P01

5. MARCO ESTRATÉGICO

5.1. RESEÑA HISTÓRICA DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI

El Decreto 916 del 31 de agosto de 1908, que reglamenta la Ley 1ª de agosto 5 del mismo año, divide al territorio nacional en 46 departamentos, entre los cuales contaron a Cali, Buga y Cartago como tales.

Posteriormente se expidió la Ley 65 del 14 de diciembre de 1909, la cual ordenó que desde el 1º de abril de 1910, se restableciera la división territorial anterior. En virtud de esta Ley, el Valle volvía a pertenecer al antiguo Estado Soberano del Cauca, o Cauca Grande, pero los vallecaucanos residentes en Bogotá iniciaron de inmediato gestiones para la creación del nuevo departamento.

Al comprobarse el número de habitantes del Valle del Cauca y que éste reunía los requisitos para ser departamento, exigidos en la Constitución Política del momento, el gobierno nacional organizó y creó al Departamento del Valle del Cauca.

El Decreto 340 de abril 16 de 1910 dividió el territorio colombiano en 13 departamentos. Se unieron los antiguos departamentos de Cartago, Buga y

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

Santiago de Cali para formar uno sólo, con el nombre de Departamento del Valle del Cauca y en el mismo Decreto se designó como capital a Santiago de Cali.

Santiago de Cali emergió con relativo éxito, conformándose la nueva comunidad, las instituciones, las normas y desde luego, la ciudad que paulatinamente se inicia, con el desarrollo de factores como el secamiento de los pantanos y el control y uso de las aguas, el mejoramiento de los caminos intra e interregionales, la apertura del ferrocarril y la carretera al mar.

En 1913 llega el primer automóvil, en 1916 la primera locomotora; la construcción de las facilidades portuarias de Buenaventura y la apertura del Canal de Panamá; la modernización de las vías hacia el resto del país, la ampliación y el mejoramiento de los servicios públicos y la construcción de la infraestructura económica y social; la luz eléctrica se aprobó para Cali en 1907, al año siguiente se juega por primera vez un partido de fútbol. En 1921 aterriza el primer avión.

A partir de la década de 1920, se destacan los siguientes hechos significativos en la ciudad: la creación de instituciones básicas para el desarrollo, como la Universidad del Valle, la Corporación Autónoma Regional del Cauca (CVC), la Corporación Financiera del Valle, las Empresas Municipales de Cali y las empresas industriales, agrícolas, comerciales y de servicios del sector privado; la promoción y el fomento de la vocación cívica del pueblo caleño y su traducción en obras tan concretas y decisivas como "la carretera Simón Bolívar"; la existencia de un culto al trabajo; la actitud abierta y proyectada al Valle, al occidente, al país y al mundo.

Un evento memorable para la Cali del Siglo XX lo constituyó la celebración de los VI Juegos Panamericanos en 1971. La preparación de este evento deportivo trajo desarrollo y embellecimiento del espacio público. Gran parte de la infraestructura deportiva de la ciudad data de ésta época.

Su historia de crecimiento y pujanza requiere del concurso de todos para lograr continuar con su tradición de paz progreso y trabajo, únicos recursos que permiten que la vida sea grata y así lograr el desarrollo de todos los anhelos con un sistema de gobierno democrático que permita superar la pobreza y el subdesarrollo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

Santiago de Cali como heredera de una historia ancestral de grandes desafíos, con una posición geopolítica estratégica, con grandes proyectos de desarrollo y de infraestructura pendientes y con la legitimidad del optimismo colombiano, se abre al nuevo siglo XXI con grandes perspectivas.

5.1.1. Límites municipales. El Municipio de Santiago de Cali, tiene los siguientes límites:

- Al norte: municipios de La Cumbre y Yumbo
- Al oriente: municipios de Palmira, Candelaria y Puerto Tejada
- Al sur: municipio de Jamundi
- Al occidente: municipios de Buenaventura y Dagua

5.1.2. División geopolítica. El Acuerdo 15 de agosto 11 de 1988, dividió administrativamente al Municipio de Santiago de Cali en 20 comunas y 15 corregimientos; posteriormente, los Acuerdos 10 de 1998 y 134 de 2004, crearon las comunas 21 y 22, respectivamente.

5.2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

La Alcaldía de Santiago de Cali y sus dependencias tienen la sede principal en el Centro Administrativo Municipal (CAM), torre Alcaldía, ubicado en la Avenida 2ª Norte entre calles 9 y 11. En el complejo CAM se localizan Secretarías, Departamentos Administrativos, Direcciones y Asesorías; el Concejo de Santiago de Cali, las Empresas Públicas Municipales (EMCALI), la Contraloría General de Santiago de Cali y la Personería Municipal de Santiago de Cali.

La construcción del CAM se inició en 1965 y se concluyó en 1972. En ella participaron las firmas de Ingenieros Esguerra Sáenz y Urdaneta Samper. Fue la primera institución a nivel nacional que contó con una edificación moderna, funcional, que marcó el inicio del desarrollo urbanístico de la localidad. En el sitio funcionó el Batallón Pichincha.

La estructura político-administrativa de Santiago de Cali está regida por un sistema democrático basado en procesos de descentralización administrativa, generados a partir de la proclamación de la Constitución Política Nacional de Colombia de 1991. El Municipio es gobernado por el

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

Alcalde quien representa el poder ejecutivo y un Concejo Municipal que representa el poder legislativo.

El Alcalde de Santiago de Cali es el jefe de gobierno de la Administración Central, representando legal, judicial y extrajudicialmente al Municipio. Es un cargo elegido por voto popular para un período de cuatro años.

Entre sus funciones principales está la administración de los recursos propios de la municipalidad, velar por el bienestar y los intereses de sus conciudadanos y representarlos ante el gobierno nacional, además de impulsar políticas locales para mejorar la calidad de vida de los gobernados.

El Concejo de Santiago de Cali es una corporación administrativa de elección popular, compuesta por veintidós ediles de diferentes tendencias políticas, elegidos democráticamente para un período de cuatro años y cuyo funcionamiento tiene como eje rector la participación democrática de la comunidad.

El Concejo es la entidad legislativa que tiene como función emitir Acuerdos, que son de obligatorio cumplimiento en su jurisdicción territorial; además debe velar por la preservación y defensa del patrimonio cultural; reglamentar la autorización al Alcalde para contratar, señalando los casos en que se requiere autorización del Concejo; elegir al Contralor (a) y Personero (a); dictar las normas orgánicas de presupuesto y expedir anualmente el presupuesto de rentas y gastos, el cual deberá corresponder al Plan Municipal de Desarrollo; determinar las áreas urbanas y suburbanas de la cabecera municipal y demás centros poblados de importancia, fijando el respectivo perímetro urbano, entre otras.

Como órganos de control están la Contraloría General de Santiago de Cali y la Personería Municipal de Santiago de Cali.

5.3 ESTRUCTURA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

El Decreto Extraordinario Municipal 0203 de 2001, capítulo 2, artículos del 29 al 31, establece que la Administración Municipal es el conjunto de organismos por medio de los cuales se desarrolla la Administración Pública en el área territorial y administrativa del Municipio de Santiago de Cali,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

incluyendo las entidades de la Administración Central, los Establecimientos Públicos, las Empresas Industriales y Comerciales del Municipio y las Sociedades de Economía Mixta que por Ley, Ordenanza o Acuerdo, se asimilen a Empresas Industriales y Comerciales del Municipio; las demás Sociedades de Economía Mixta y las Entidades Descentralizadas Indirectas, se encuentran vinculadas a la Administración Municipal, en los términos que definan la Ley y sus Estatutos. (Acuerdo 01/96, Art. 32)

De este modo, la estructura de la entidad se establece, de acuerdo con el Decreto 0203 de 2001, en dos grandes grupos así:

a) **La Administración Central** que es el conjunto de entidades directamente dependientes del Alcalde, que cumplen labores de asistencia complementarias al ejercicio de su función de Jefe del ejecutivo municipal y de Policía; incluye los Departamentos Administrativos, las Direcciones adscritas, las Secretarías, los Fondos Especiales y los Centros de Administración Local Integrados (CALI), (Acuerdo 01/96, Artículo 33).

Este grupo incluye actualmente:

DESPACHO DEL ALCALDE

Secretaría General

DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS

Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

Departamento Administrativo de Planeación Municipal -DAPM

Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA

DIRECCIONES ADSCRITAS

Dirección Jurídica

Dirección de Desarrollo Administrativo

FONDO FINANCIERO ESPECIALIZADO DEL MUNICIPIO DE CALI (F.F.E.)

NIVEL SECTORIAL

SECTOR SOCIAL

Secretaría de Educación

Secretaría de Salud Pública

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social
 Secretaria de Vivienda Social
 Secretaría de Cultura y Turismo

SECTOR FÍSICO

Secretaría de Infraestructura y Valorización
 Secretaría de Tránsito y Transporte
 EMSIRVA
 EMCALI

SECTOR COLECTIVO

Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad
 Secretaría de Deporte y Recreación.

NIVEL TERRITORIAL

CENTROS DE ADMINISTRACIÓN LOCAL INTEGRADA (CALI). Los CALI son un sistema de desconcentración administrativa, de distribución de funciones y del ejercicio de delegaciones, que busca acercar la administración municipal a la comunidad local, para el manejo eficiente y eficaz de los recursos públicos y un mejor desempeño del talento humano vinculado a la entidad.

ORGANISMOS DE ASESORÍA Y COORDINACIÓN GLOBAL

Consejo de Gobierno
 Consejo Territorial
 Consejos Sectoriales
 Consejo de Seguridad
 Consejo de Política Fiscal "CONFIS" Municipal. (Acuerdo 01/96, Art. 35)

b) **La Administración Descentralizada Municipal** está integrada por los Establecimientos Públicos y los Fondos con Personería Jurídica asimilados a éstos, las Empresas Industriales y Comerciales del Municipio y las Sociedades de Economía Mixta sometidas al régimen legal de las Empresas Industriales y Comerciales del Municipio. (Acuerdo 01/96, Art. 34). Actualmente, este grupo lo conforman: EMCALI, CORFECALI, EMRU y METROCALI.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

5.4. CONTEXTO ESTRATÉGICO

5.4.1 Misión. "El Municipio de Santiago de Cali, como ente territorial, genera las condiciones necesarias para la oportuna prestación de los servicios públicos y sociales, a través de la planificación del desarrollo económico social, ambiental y del territorio y, de la administración efectiva de los recursos, propiciando la participación ciudadana en la gestión pública, el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales y la convivencia pacífica de sus habitantes, con el fin de mejorar su calidad de vida".

5.4.2 Visión. "Nuestra VISION, la que construiremos en el Siglo XXI, es la de gente dispuesta a trabajar colectivamente, con amor y grandeza, por un futuro mejor. Una sociedad que comprende que en Cali debe haber respeto a la diversidad, al encuentro de identidades, al equilibrio ambiental, a la inclusión social; a la defensa del espacio público y la naturaleza, a la disciplina urbanística, a la integración territorial y a la eficiencia administrativa; los caminos de la democracia y la convivencia".

5.4.3 Código de Buen Gobierno. El Código de Buen Gobierno de la Alcaldía del Municipio de Santiago de Cali se elaboró con una amplia participación de todo el nivel directivo. Este documento expresa el renovado compromiso con la aplicación de una gestión caracterizada por la integridad, la transparencia, la eficiencia, la eficacia y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, alineado con los propósitos contenidos en el Plan de Desarrollo Municipal. El Código de Buen Gobierno, fue aprobado mediante el Decreto 067 de Enero 29 de 2010.

5.4.4 Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas A través de la Declaración de Principios, Valores y Directrices éticas se busca fortalecer la responsabilidad pública, generando prácticas de transparencia en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali y sus servidores, reconociéndose como actores éticos comprometidos a obrar con eficiencia y equidad en cada una de las actuaciones. La Declaración de Principios y Valores Éticos Institucionales que inspiran y soportan la gestión de la Alcaldía del Municipio de Santiago de Cali están definidos de conformidad con lo señalado en la Declaración de Principios y Prácticas de Buen Gobierno:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

5.4.4.1 Principios Éticos

- Las personas son libres, iguales y tienen derecho a vivir dignamente.
- El Orden social y político, económico y cultural es corresponsabilidad de la sociedad y el Estado.
- La ciudadanía tiene derecho a adherir y apoyar causas o empresas de otros.
- El interés general prima sobre el particular.
- La autonomía municipal es un imperativo del Gobierno Local.
- Las personas tienen derecho a participar en las decisiones que los afectan.
- La familia, la niñez, la juventud y la población vulnerable tienen especial atención en las políticas Municipales.
- La equidad de género y la inclusión social hacen parte de la política social municipal.
- La diversidad étnica y cultural son riquezas y patrimonio social reconocido y protegido.
- La protección y conservación de los bienes públicos y del patrimonio cultural y natural es responsabilidad pública.
- El capital más valioso de la entidad es su talento humano.
- La finalidad de la función pública es el servicio con calidad a la ciudadanía.
- Todo ser humano tiene los mismos derechos, independiente de sus particularidades.
- Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre la utilización y los resultados de su gestión.

5.4.4.2 Valores Éticos

Los Valores Éticos contenidos en la Declaración de Principios y Valores son los siguientes:

Equidad	Inclusión	Compromiso	Imparcialidad
Participación	Respeto	Servicio	
Transparencia	Responsabilidad	Solidaridad	

La Declaración de Principios y Valores, fue aprobada mediante el Decreto 100 de febrero 16 de 2010.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

5.4.5 Clientes, Proveedores y Partes Interesadas

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, ha identificado como sus Clientes a la comunidad en general, a la cual debe su existencia y razón de ser y quien es objeto del Sistema de Gestión de la Calidad implementado; así mismo cuenta con proveedores que suministran productos y servicios requeridos y atiende los requerimientos de partes interesadas, como entes de control, entidades del orden nacional, departamental y territorial, organizaciones públicas, privadas o mixtas, entre otros.

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali identifica a la comunidad en general como su cliente, entendido este como el usuario, beneficiario y/o destinatario de los servicios o productos. La Alta Dirección establece los recursos y directrices pertinentes para asegurar que los requisitos del cliente se determinen y satisfagan.

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali enfoca el Sistema de Gestión de la Calidad a la búsqueda del mejoramiento integral de la calidad de vida de su comunidad; así mismo, desarrolla acciones de sensibilización para los servidores públicos, que incluyen temas sobre la calidad de la atención al cliente, la prestación de servicios y la importancia de satisfacer oportunamente sus necesidades e inquietudes.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

6. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN

Los principios de la gestión son las normas internas establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, en los cuales el eje principal es el Ciudadano como directo beneficiario y receptor de la función pública; dichos principios, que norman la operación de los Sistemas de Gestión son:

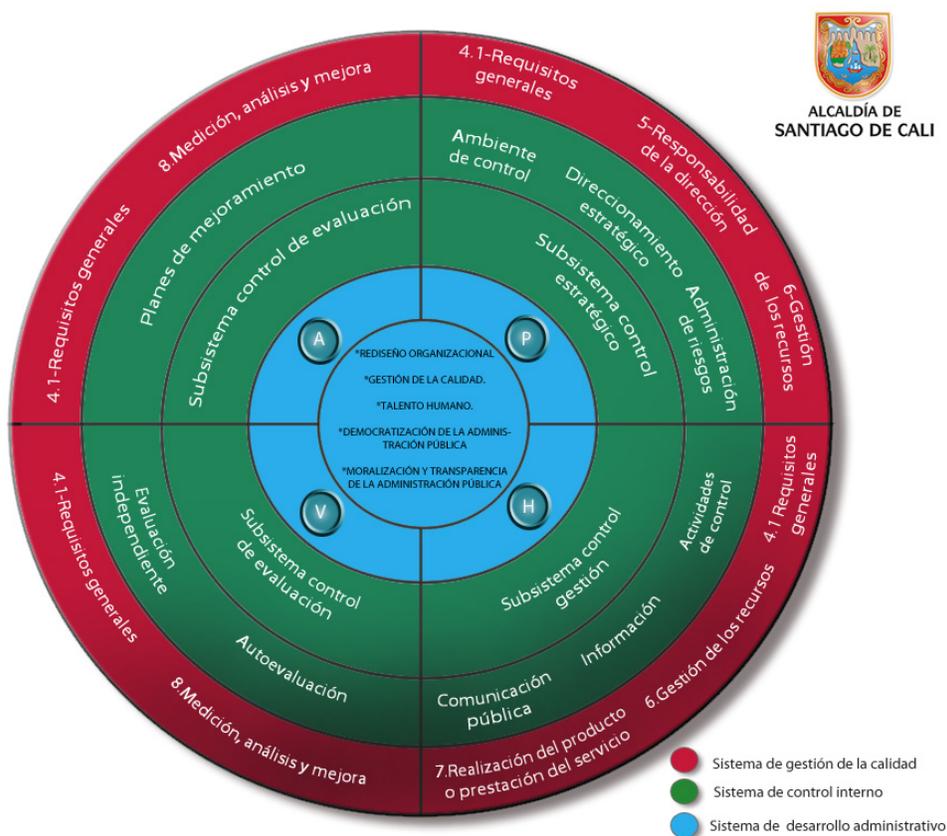
- Enfoque al Usuario: el ciudadano es el eje de la función pública; el ser humano es el centro del desarrollo.
- Liderazgo
- Fomento a la participación del personal; el capital más valioso de la entidad es su Talento Humano.
- Enfoque basado en procesos. La entidad basa sus operaciones bajo un Modelo de Operación por Procesos donde se garantiza la interacción entre las dependencias y procesos de ésta.
- Enfoque del Sistema para la Gestión.
- Mejora Continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.
- Coordinación, cooperación y articulación.
- Transparencia: relación clara y transparente con los ciudadanos; quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
- Autorregulación.
- Autogestión.
- Autocontrol.

6.2. COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

Como una iniciativa propia de la Administración local, se incorporó en el Plan de Desarrollo, Programa “Cali es una, transparente, autónoma y eficiente”, Macroproyecto “Modernización Administrativa”, con su eje de Proyecto de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

Implementación del MECI y Sistema de Gestión de Calidad, la meta de implementación del 100% de los Sistemas MECI, SGC y SISTEDA. Estos tres sistemas son totalmente compatibles bajo el ciclo PHVA, como se muestra en el gráfico a continuación, lo que facilita su integración y desarrollo en toda la entidad.



6.2.1. Articulación con otros Sistemas de Gestión.

De igual manera, la Entidad realiza la **articulación** necesaria con otros sistemas de gestión implementados, de manera voluntaria u obligatoria, bajo otros estándares, en casos especiales tales como:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

- NTC ISO 9001 aplicada por las Instituciones Educativas adscritas a la Secretaria de Educación Municipal.
- Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud desarrollado por la Secretaria de Salud Municipal bajo el Decreto 1011 de 2006.
- Sistema de Gestión en Salud Ambiental aplicado por la Secretaria de Salud Municipal, por el documento Conpes 3550 de 2008 de "Lineamientos para la Formulación de la Política Integral de Salud Ambiental"

6.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad aplica a todos los procesos que realiza la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, representados en el Mapa de Procesos. Estos son: procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y seguimiento, necesarios para la realización de los bienes y prestación de los servicios con calidad.

Aquellos procesos subcontratados por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, serán controlados de acuerdo con las características de la labor contratada, descritas en el Proceso **Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, MAJA01.02.**

6.4. EXCLUSIONES

No hay numerales de la Norma NTCGP 1000:2009 que no apliquen a la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

Los servicios y las actividades involucradas en los procesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, obedecen al cumplimiento de la normatividad vigente, a prácticas y metodologías ya aprobadas.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1 REQUISITOS GENERALES

El Municipio de Santiago de Cali ha establecido, documentado, implementado y mantiene el Sistema de Gestión de Calidad, y busca la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, basado en los requisitos de la norma NTGCP 1000:2009; éste sistema incluye, integralmente, todos los procesos que la Entidad requiere para cumplir con su función. Por lo anterior:

a) La Entidad ha identificado los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y su interrelación, los cuales han sido agrupados por macroprocesos, de acuerdo con su propósito, como se explica a continuación:

7.1.1. Macroprocesos Estratégicos. Es el grupo conformado por 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. Los macroprocesos y procesos que componen este grupo son:

MACROPROCESO ESTRATÉGICOS	PROCESOS
Direccionamiento Estratégico	Análisis Estratégico de la Información
	Planeación Prospectiva
	Planeación Económica y Social
	Planeación Física y del Ordenamiento Territorial
	Planeación Institucional
Comunicación Pública	Comunicación Organizacional
	Comunicación Informativa

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.1.2. Macroprocesos Misionales. (O de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Entidad en el cumplimiento de su objeto social, o razón de ser. Los macroprocesos y procesos que componen este grupo son:

MACROPROCESOS MISIONALES	PROCESOS
Desarrollo Social	Servicio Educativo
	Servicio de Vivienda Social
	Servicio de Salud Pública
	Servicio Deporte y Recreación
	Servicios Culturales y Turísticos
	Servicios Públicos Domiciliarios
	Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales
Desarrollo Integral del Territorio	Gestión Catastral
	Desarrollo Físico
	Desarrollo Económico y Competitividad
	Sustentabilidad Ambiental
Convivencia y Seguridad	Convivencia y Fortalecimiento Social
	Control y Mantenimiento del Orden Público
	Gestión del Tránsito y Transporte
	Manejo integral del Riesgo y Atención de Desastres
Participación Social	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria
	Atención al Usuario (PQRS)

Los productos y servicios que la entidad ofrece a sus Clientes (usuarios, beneficiarios y destinatarios) a través de estos procesos, se describen en el Anexo No. 1 Portafolio de Servicios.

7.1.3 Macroprocesos de Apoyo. Este grupo lo conforman todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora; de ahí su

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

gran importancia. Los macroprocesos y procesos que componen este grupo son:

MACROPROCESOS DE APOYO	PROCESOS
Gestión Jurídico Administrativa	Gestión Jurídica
	Adquisición de Bienes Obras y Servicios
	Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores
Gestión del Talento Humano	Selección, Vinculación y Retiro
	Evaluación del Desempeño
	Gestión Ética, Capacitación y Estímulos
	Gestión de Seguridad Social Integral
	Liquidaciones Laborales
Hacienda Pública	Gestión Tributaria
	Administración de Tesorería
	Contabilidad General y Centro de Costos
	Crédito Público
Macroproceso de Gestión Tecnológica y de la Información	Gestión Presupuestal
	Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación
	Soporte Tecnológico
	Gestión Documental

7.1.4. Macroprocesos de Seguimiento y Evaluación. Aquí se encuentran los procesos cuya finalidad es, como su nombre lo indica, hacer el seguimiento y evaluación de la gestión de la entidad, para analizar su desempeño y la mejora de la eficiencia, la eficacia y la efectividad. Los macroprocesos y procesos que componen este grupo son:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

MACROPROCESO DE SEGUIMIENYO/O EVALUACIÓN	PROCESOS
Control	Gestión de Autoevaluación
	Control Interno a la Gestión
	Control Disciplinario
	Mejora Continua

a) La secuencia e interacción de estos procesos, se encuentra establecida en el Mapa de Procesos y en los formatos de modelación utilizados para la caracterización de los procesos. Véase el Anexo No. 2 Caracterizaciones de Procesos. Algunos procesos cuenta con subprocesos los cuales se detallan en su caracterización respectivamente.

b) También se han establecido los criterios y métodos necesarios que aseguran la eficacia y la eficiencia de las operaciones y sus controles, a través de la caracterización de dichos procesos.

c) Todos los procesos cuentan con mecanismos de seguimiento y medición, cuyos resultados son analizados para la mejora continua.

Para la caracterización de los procesos y subprocesos, se ha diseñado el **Instructivo para la Modelación del Modelo de Operación por Procesos** código **MEDE01.05.02.18.P01.I01**

Todos los macroprocesos y procesos mencionados anteriormente, hacen parte del **Modelo de Operación por Procesos**, el cual se explica en el siguiente ítem.

7.2. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS BASADO EN EL SGC Y MECI

El Modelo de Operación por Procesos diseñado para el Municipio de Santiago de Cali, y que responde al elemento 1.2.2., del Componente de Direccionamiento Estratégico, del Modelo Estándar de Control Interno MECI, permite orientar la operación de la entidad hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción e interdependencia garantizan una ejecución eficiente de los objetivos globales.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

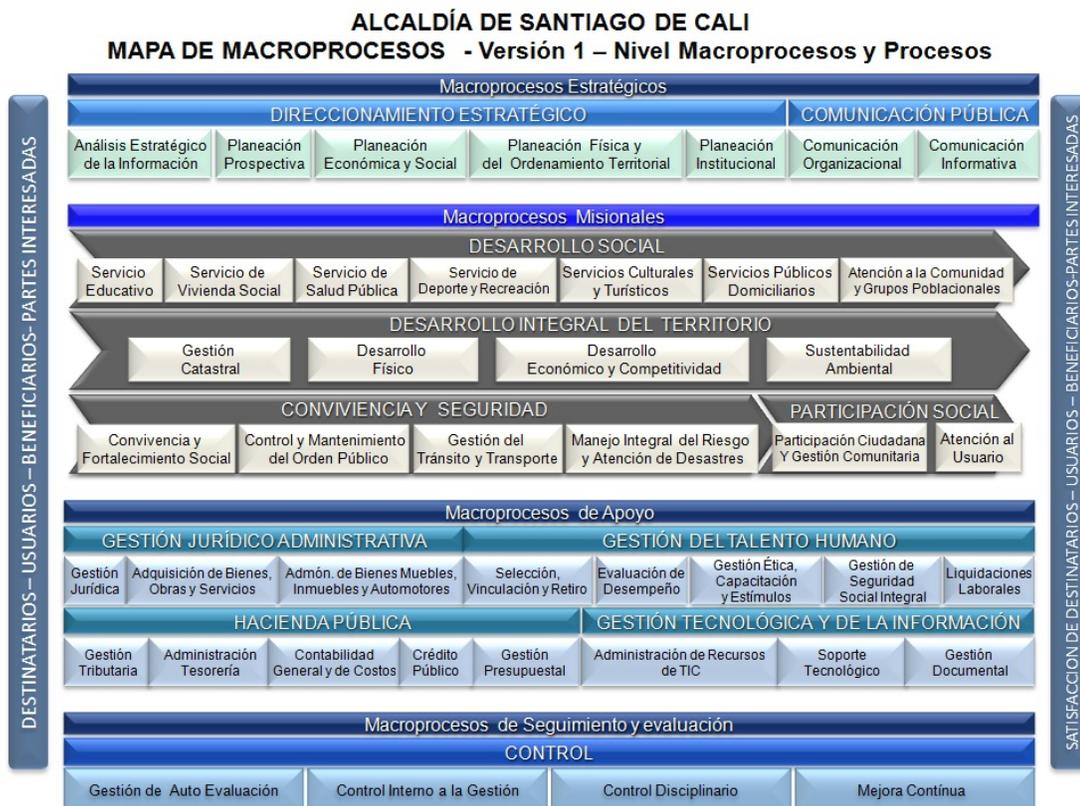
La Ley 872 de 2003 promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, que consiste en la identificación y gestión de la manera más eficaz, de todas aquellas actividades que tienen una clara relación entre sí y las cuales constituyen la red de procesos de la entidad. La gestión por procesos define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de los insumos en producto(s) con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

El Modelo de Operación por Procesos (MOP) se estableció a partir de la identificación de los procesos y sus interacciones, y por la complejidad de la entidad se agrupan los procesos afines en macroprocesos, como se explicó en la sección anterior.

Así mismo, dependiendo del tamaño y complejidad de los procesos de la entidad, éstos desagregan en subprocesos, conformados a su vez por procedimientos definidos como un conjunto de actividades y tareas para lograr los productos.

El Modelo de Operación por Procesos describe los procesos de la entidad, su intercalación e interacción; por lo anterior, el MOP está representado en el siguiente gráfico o Mapa de Procesos:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
			VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011



Toda vez que se actualice este Mapa de Procesos, se guardará una copia de la gráfica en su versión anterior y se titulará con el nuevo número de versión para asegurar su vigencia; cualquier cambio en la estructura de este modelo, obliga a actualizar el Manual de Calidad, entonces se aplicarán los controles establecidos para la revisión, aprobación, actualización y distribución del Manual de Gestión de Calidad, descritos en el ítem 7.3.2 de este documento.

7.2.1. Matriz de Correlación de Procesos vs. la NTCGP 1000:2009. Como herramienta del Sistema de Gestión de Calidad, se elabora la Matriz de Correlación de Procesos vs. la NTCGP 1000:2009, en la cual se identifican los numerales de la norma aplicables a cada proceso, estableciendo qué procesos dan los lineamientos para la aplicabilidad del requisito, cuáles lo deben aplicar y a cuáles se excluyen. Ver Anexo No. 3 Matriz de Correlación Procesos vs. la NTCGP 1000:2009.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.3 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

7.3.1 Generalidades. La Alta Dirección documenta la Política y los Objetivos de Calidad, los documentos y registros requeridos por la NTCGP 1000:2009, y demás documentación interna que considera importante, organizada dentro de una Estructura de la Documentación. Esta estructura incluye los siguientes documentos:

- A. Mandatos Constitucionales, Leyes, Decretos, Códigos, Política, Líneas de acción y Objetivos de Calidad.
- B. Manual de Calidad.
- C. Manuales de Procesos.
- D. Procedimientos, Manuales, Planes, Instructivos, Guías y Diagramas de flujo generales (modelación).
- E. Formatos, Registros, Resultados, Datos, Archivos y otros.

Así mismo se establecen los criterios básicos para la elaboración, redacción e identificación de los documentos en el Instructivo Norma Fundamental MAGT04.03.18.I01 **localizado en el Proceso de Gestión Documental MAGT04.03.**

7.3.2 Manual de Calidad. El presente **Manual de Calidad MEDE01.05.02.14.12.P05.M01** hace referencia a la documentación establecida para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, como también, a la interacción con los otros Sistemas de Gestión (MECI y SISTEDA); se señala el alcance del mismo y se realiza una descripción de la interacción entre sus procesos.

Éste se conserva en medio magnético, impreso y en el portal oficial www.cali.gov.co de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad MAGT04.03.18.P01**. El punto de uso y ubicación del Manual está en la oficina del Coordinador de los Sistemas de Gestión, Departamento Administrativo de Planeación Municipal, y copia en la oficina de Archivo Central y del Sr. Alcalde, archivado en sus respectivas carpetas.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

Los siguientes son los controles establecidos para la revisión, aprobación, actualización y distribución del Manual de Gestión de la Calidad:

- a) **Revisión.** El Manual de Gestión de la Calidad debe ser revisado por el Equipo Técnico de los Sistemas de Gestión de acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento Control de Documentos y enviado al Representante de la Dirección de los Sistemas de Gestión quien lo presenta al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad.
- b) **Aprobación.** El Manual de Gestión de la Calidad debe ser aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad de la Administración Central, de acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento Control de Documentos.
- c) **Actualización.** El Manual de Gestión de la Calidad debe ser actualizado con previa aprobación de la solicitud de modificación por el Representante de la Dirección de acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento Control de Documentos.
- d) **Distribución.** Una vez aprobado el Manual de Gestión de la Calidad o actualizada una versión del mismo, éste debe ser difundido y quedar disponible para la consulta de todos los servidores públicos con responsabilidades en los procesos que se encuentren dentro de los Sistemas de Gestión de la Administración Central, de acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento Control de Documentos.

7.3.3 Control de Documentos. Los documentos se controlan de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad MAGT04.03.14.12.P01** donde se establecen los requisitos para: la aprobación, revisión, actualización, distribución de los documentos; para el control de los cambios y el estado de vigencia de éstos; para asegurar su identificación y legibilidad y, para el control de documentos de origen externo y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.3.4 Control de Registros. Los formatos y demás documentos que sirven como evidencia (registros) de la realización de los procesos, se controlan de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento Control de Registros del Sistema de Gestión de la Calidad MAGT04.03.14.12.P02**. A través de este documento, se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros; así mismo para asegurar que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables

Estos procedimientos pertenecen al **Proceso Gestión Documental** código **MAGT04.03**.

7.4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

7.4.1. Compromiso del Nivel Directivo o Equipo de Gobierno. El Equipo de Gobierno de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali demuestra su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo garantizando su desarrollo, implementación y mejora continua así:

- a) A través de los Decretos 0654 del 26 noviembre de 2008 y 0058 del 23 de febrero de 2009, éste último modifica el Decreto 0622 del 15 de septiembre de 2005 y, el Acta de Compromiso firmada por el Equipo de Gobierno y el señor Alcalde.
- b) Aprueba mediante Actos Administrativos la adopción de los documentos requeridos por los Sistemas de Gestión de Calidad, Control Interno y Desarrollo Administrativo.
- c) Comunica permanentemente a los servidores públicos los lineamientos relacionados con la importancia de satisfacer oportunamente los requisitos o necesidades de la comunidad, de la Constitución Política Nacional de Colombia de 1991 y demás normas superiores.
- d) Compromiso para establecer la política de calidad, comunicarla a los servidores públicos, asegurar su entendimiento y revisarla periódicamente.

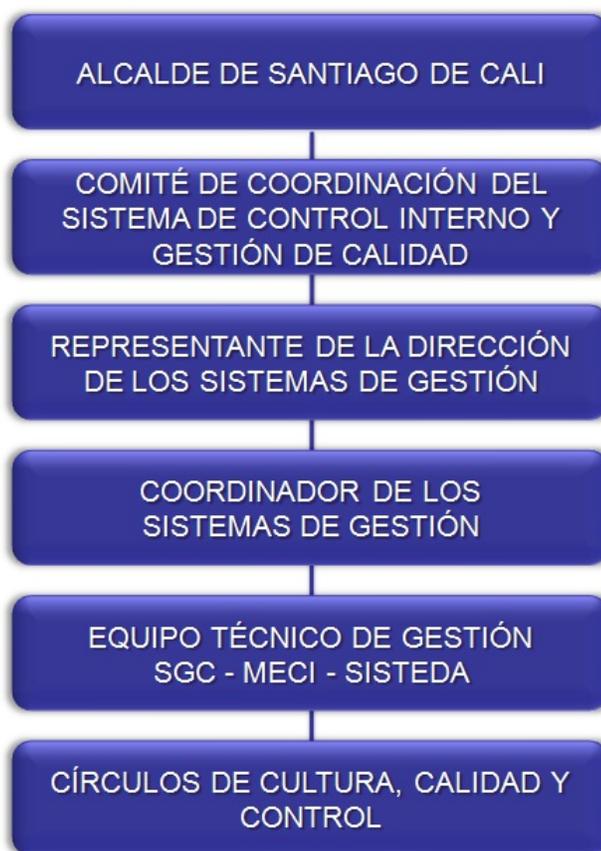
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

- e) Compromiso para establecer los Objetivos de Calidad como medio para cumplir con la Política de Calidad de la organización.
- f) Comunica a los diferentes niveles de la organización, los requisitos de los Clientes (usuarios, beneficiarios y destinatarios), los requisitos legales y los reglamentarios.
- g) Realiza revisiones periódicas de los Sistemas de Gestión y de los Objetivos de Calidad.
- h) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Desarrollo Administrativo.

7.4.2 Estructura Administrativa de los Sistemas de Gestión. El compromiso de la Alta Dirección en la entidad, también se refleja en la conformación de una estructura administrativa para soportar la operación de los Sistemas de Gestión, incluyendo el Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo de Control Interno y el Sistema de Desarrollo Administrativo. Esta se muestra a continuación:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

**ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**



7.4.3. Acto Administrativo de Adopción del SGC – MECI. Para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, conforme con la Ley 872 de 2003, el Señor Alcalde del municipio de Santiago de Cali emitió el Decreto 0058 del 23 de febrero de 2009, modificadorio del Decreto 622 del 15 de septiembre de 2005, el cual adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública (NTCGP 1000-2009).

7.4.4. Acto Administrativo de Conformación de Grupos SGC- MECI. Para garantizar el diseño e implementación los Sistemas integrados por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y el Modelo Estándar de Control interno

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

(MECI), se emite el Decreto 0654 del 26 de noviembre de 2008 el cual modificó el Decreto 0621 de septiembre 15 de 2005, que conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad, se asignan sus responsabilidades, sus integrantes, requisitos de funcionamiento, entre otros, y también conforma el **Equipo Técnico de los Sistemas de Gestión (SGC-MECI-SISTEDA)**, se asignan sus responsabilidades. Igualmente conforma los Círculos de Cultura, Calidad y Control de cada una de las dependencias y sus propósitos.

7.5 POLÍTICA DE CALIDAD

“La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, tiene como propósito atender las necesidades de los usuarios, prestando servicios públicos y sociales de manera oportuna, ágil y confiable, de acuerdo con los fines esenciales del Estado. Por ello está comprometida a mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de los Sistemas de Gestión; el desarrollo de los servidores públicos, el fortalecimiento de las relaciones con los proveedores, la infraestructura física y tecnológica, los sistemas de información y la administración efectiva de los recursos; logrando el mejoramiento integral de la calidad de vida y la satisfacción social de los ciudadanos, siendo éstos, nuestra razón de ser”.

7.6. PLANIFICACIÓN

7.6.1 Objetivos de la Calidad

Para la definición de los Objetivos de Calidad se tiene en cuenta la Política de Calidad y se consideran los problemas de mayor incidencia en el desempeño de la Administración Central; para su logro pueden desarrollarse acciones de mejora desde los diferentes procesos.

Para el logro de los Objetivos de Calidad, la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, se compromete a:

- Planificar el desarrollo del municipio y de la entidad de acuerdo con las necesidades y expectativas actuales y futuras de los ciudadanos; y conforme a las metas institucionales.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

- Proporcionar a nuestros ciudadanos, partes interesadas y servidores públicos, información clara, veraz y oportuna, estableciendo canales de comunicación y divulgación efectivos.
- Prestar nuestros servicios sociales y públicos de manera oportuna, ágil y confiable, aumentando los niveles de satisfacción y de calidad de vida de los ciudadanos.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.
- Garantizar que el ingreso y la permanencia del talento humano este fundamentado en el mérito y en los lineamientos de la función administrativa, a fin de asegurar altos niveles de desempeño y compromiso con los principios y valores institucionales.
- Fortalecer nuestra relación con los proveedores a través de una adecuada selección, evaluación y retroalimentación.
- Promover el desarrollo de la infraestructura física, los sistemas de información y el manejo efectivo de la producción documental, que faciliten la gestión de la entidad.
- Administrar efectivamente los recursos de la Administración Central, garantizando el cumplimiento de objetivos institucionales y del Municipio.

7.6.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno

La Administración Central planifica el Sistema de Gestión de la Calidad a partir del establecimiento de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad (numeral 7.6) hasta el diseño, implementación y mantenimiento de los Sistemas de Gestión.

Para el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad se han identificado y caracterizado los procesos de la entidad, donde se detallan las actividades de los procesos y sus tareas, los insumos y proveedores, los productos, Clientes y partes interesadas, los recursos necesarios para la operación del proceso y, los parámetros de seguimiento y medición; así mismo se documenta un Plan de Control que como su nombre lo indica,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

ayuda a controlar las actividades críticas de los procesos, a fin de mantenerlos dentro de condiciones normales de operación. La caracterización se realiza como se indica en el Instructivo para la Modelación del Modelo de Operación por Procesos código MEDE01.05.02.18.P01.I01. La planificación y actualización del SGC, se desarrolla de acuerdo con lo establecido en el **Proceso Planeación Institucional**, código **MEDE01.05**, el cual tiene documentadas las herramientas necesarias para garantizar la continuidad de los Sistemas de Gestión, en caso de presentarse modificaciones en su estructura. Así mismo, la puesta marcha de revisiones por parte de la Dirección y de procesos de auditoría a los Sistemas de Gestión, contribuyen con este objetivo. (Véanse las secciones 7.9 Revisión por Dirección y 7.16.2.2 Auditorías Internas).

7.6.3 Planificación del Municipio

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, planifica al municipio en los aspectos social, económico, físico y ambiental, a través de los procesos **Planeación Prospectiva** código **MEDE01.02**, **Planeación Económica y Social** código **MEDE01.03** y, **Planeación Física y del Ordenamiento Territorial** código **MEDE01.04**. Dichos procesos, ubicados en el Macro Estratégico del MOP, tienen los siguientes propósitos:

El Proceso **Planeación Prospectiva** código **MEDE01.02**, busca definir futuros posibles de Santiago de Cali como una alternativa para la generación de desarrollo.

A través del Proceso de **Planeación Económica y Social** código **MEDE01.03** se establecen las políticas de desarrollo económico y social para impulsar el crecimiento de la economía y garantizar a la población el acceso a los bienes y servicios sociales, en función de su bienestar y desarrollo integral.

Y, por medio del proceso de **Planificación Física y del Ordenamiento Territorial** código **MEDE01.04**, la entidad define el marco del desarrollo físico y ambiental del municipio para crear las condiciones espaciales básicas que sustenten las acciones del desarrollo social y económico.

7.7. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.7.1 Responsabilidad y Autoridad. La responsabilidad y autoridad de cada uno de los cargos de los servidores públicos está descrita en el Manual de Funciones vigente, igualmente existe un acto administrativo que establece las responsabilidades de cada dependencia de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. (Decreto 0203 del 2001 y Decreto No 411.20.0166 de 2006)

7.7.2 Representante de la Dirección para los Sistemas de Gestión. El representante de la Dirección para los Sistemas de Gestión de Control Interno, Calidad y Desarrollo Administrativo, es el Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, quien tiene la autoridad y responsabilidad para asegurar que se establezcan, se implementen o se mantengan los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con la norma NTCGP 1000: 2009 y de los otros dos sistemas. Estas responsabilidades son:

- a) Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, MECI y SISTEDA.
- b) Mantener informado al Despacho de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, sobre el desempeño del Sistema de Gestión y de cualquier necesidad de mejora, así como de los otros dos sistemas.
- c) Promover la toma de conciencia en los servidores públicos acerca de los requisitos que se le deben cumplir a la comunidad.
- d) Generar acciones de mejora que permitan el óptimo desarrollo de los procesos.
- e) Desarrollar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad de la organización de acuerdo con los requisitos de la norma NTCGP 1000: 2009.

7.7.3 Responsabilidades del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad. En la Administración Central se ha establecido, por directriz del Señor Alcalde, la conformación del Comité de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad, creado mediante Decreto municipal 0654 el 26 de noviembre de 2008, el cual modificó al Decreto 0621 de septiembre 15 de 2005 y describe las siguientes responsabilidades:

- Brindar los lineamientos para la implementación, adaptación y mejoramiento permanente del Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Definir la Política y Objetivos de Calidad para la Administración del Municipio de Santiago de Cali.
- Establecer las estrategias necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Liderar la estrategia de Gerencia de Calidad, Control Interno y Desarrollo Administrativo, comprometiendo a toda la Administración Central, para su puesta en marcha y designación de los recursos necesarios para su implementación, desarrollo, continuidad y mejoramiento.
- Presentar propuestas y recomendaciones de los parámetros y políticas de control interno para la implantación, adaptación y mejoramiento permanente de los Sistemas de Gestión y sus elementos, de conformidad con las normas vigentes y las características propias del Municipio de Santiago de Cali.
- Reglamentar el funcionamiento de los distintos grupos e instancias de organización y participación de los servidores públicos relacionados con los Sistemas de Gestión de Calidad, MECI y de Desarrollo Administrativo, tales como los Círculos de Cultura, Calidad y Control.
- Comunicar a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas en la Administración del Municipio de Santiago de Cali, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario, de los bienes y servicios, como de los requisitos legales del Sistema de Gestión de Calidad y su obligatoriedad de adoptar el Sistema de Control Interno como parte de sus deberes.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

- Hacer seguimiento y evaluación a las acciones de diseño, implementación, establecimiento y mantenimiento de los Sistemas de Gestión.
- Introducir acciones de mejora, correctivas y preventivas a que haya lugar, al diseño, implementación, establecimiento y mantenimiento de los Sistemas de Gestión
- Evaluar permanentemente los procesos y sus resultados, para recomendar las acciones correctivas y de mejora de los Sistemas.
- Definir los mecanismos de validación que aseguren que todos los procesos y procedimientos diseñados estén alineados con los propósitos y objetivos de los Sistemas de Gestión de Calidad, de Control Interno y de Desarrollo Administrativo de la entidad.
- Asegurar que se cumplan las directrices que en materia de comunicación pública son aplicables a la entidad y verificar que se lleven a cabo los procesos y procedimientos de acuerdo con los principios que la rigen.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.8 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La Comunicación Organizacional es entendida como un campo de la cultura organizacional y una estrategia interna que contribuye a la proyección de la gestión, estará orientada a mejorar la efectividad de las relaciones laborales e interpersonales y el clima laboral, a través de la búsqueda del diálogo permanente y multidireccional entre los servidores públicos de todos los niveles jerárquicos.

La comunicación organizacional en la entidad se efectúa a través de los siguientes canales: intranet, teléfonos fijos, mensaje de datos, reuniones, boletines informativos, carteleras, circuitos internos de televisión y parlantes, comunicaciones oficiales, entre otros.

A través del proceso de **Comunicación Organizacional** código **MECP02.01**, se establecen los lineamientos para una eficaz divulgación de la información al interior de la entidad.

7.9 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad es revisado por la Alta Dirección, al menos una vez por año, de acuerdo con lo establecido en el Proceso **Planeación Institucional**, código **MEDE01.05**, teniendo en cuenta la siguiente información de entrada, para la revisión:

- Plan de Desarrollo.
- Política de Calidad.
- Objetivos de Calidad.
- Manual de Calidad.
- Evaluación de la Percepción del Usuario.
- Informes consolidados de Quejas, Reclamos y Peticiones.
- Desempeño de los Procesos y conformidad del Producto y/o Servicio.
- Estado de Acciones Preventivas y Acciones Correctivas
- Resultados de las Auditorías.
- Recomendaciones para la Mejora.
- Riesgos Actualizados por Proceso.
- Cambios que puedan afectar la estructura administrativa del Sistema.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

- Resultados de la Autoevaluación Anual de Control Interno.
- Resultado de acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Alta Dirección.

Una vez revisada esta información, la Alta Dirección está en capacidad de determinar el grado de conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad; y asignará recursos para implementar las acciones de mejora al Sistema de Gestión de Calidad. Lo anterior se evidencia a través del Informe de Revisión por la Dirección.

7.10 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

7.10.1. Provisión de Recursos. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia y también para aumentar la satisfacción de los Clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Estas necesidades de recursos se traducen en presupuestos, planes y programas de inversión, suministrados a través de los **Procesos Planeación Institucional**, código **MEDE01.05**, y **Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**, código **MAJA01.02**, descritos en el Modelo de Operación por Procesos.

La disponibilidad, mantenimiento y conservación de dichos recursos, se aseguran de acuerdo con lo documentado en el **Proceso Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores**, código **MAJA01.03**.

Igualmente, a través de los **Procesos Gestión Tributaria**, código **MAHP03.01**; **Gestión de Tesorería**, código **MAHP03.02**; **Contabilidad General y Centro de Costos**, código **MAHP03.03**; **Crédito Público**, código **MAHP03.04**; **Gestión Presupuestal**, código **MAHP03.05**, se tienen documentadas actividades para la administración del recurso financiero necesario para el funcionamiento de la Administración Central del Municipio, de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y eficacia.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.10.2 Gestión del Talento Humano. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, tiene definidos los requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia en el Manual de Funciones vigente, con el fin de garantizar que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, cuenten con las competencias necesarias para asegurar la conformidad de los productos y servicio que ofrece la entidad. Estas directrices se encuentran establecidas en los procesos documentados dentro del macroproceso **Gestión del Talento Humano**, código **MATH02**, establecido en el Modelo de Operación por Procesos.

7.10.2.1 Competencia y Formación. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, garantiza la competencia de sus funcionarios a través de:

- Aplicación de la Ley 443 de 1998, la Ley 909 de 2004, el Decreto 0203 de 2001 y específicamente el Manual de Funciones, que contiene los requisitos que debe cumplir un servidor público dependiendo del nivel jerárquico del cargo, para los cargos de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción.
- Aplicación de procesos de selección meritocráticos para todo el recurso humano que ingrese a la entidad bajo otras modalidades de vinculación que contemple la ley.
- Las necesidades de formación de personal se satisfacen a través del Plan Anual de Capacitación, el cual cubre todos los procesos de la entidad y se desarrolla de acuerdo con la normatividad y metodología vigente.
- La eficacia de la formación se evalúa a través de sistemas de seguimiento aplicados en los proyectos de aprendizaje en equipo y los proyectos de aprendizaje individual a su vez, a través de la evaluación del desempeño de los funcionarios.
- Se evalúa la idoneidad del talento humano a través del Sistema de Evaluación de Desempeño para lo cual la entidad adopta e implementa los lineamientos de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
		VERSIÓN	1
		FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

- Se definen Planes de Mejoramiento Individual de acuerdo con los resultados de la Evaluación de Desempeño que aporta fundamentos para la formulación de nuevos proyectos de capacitación.
- Y se mantienen registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

7.10.3 Infraestructura. La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, es determinada a través del Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) descrito en el **Proceso Planeación Institucional**, código **MEDE01.05**; proporcionada mediante el proceso **Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**, código **MAJA01.02**, y se mantiene a través del proceso de **Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores**, código **MAJA01.03**, descritos en el Modelo de Operación por Procesos.

La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacios de trabajo y sus servicios asociados (por ejemplo: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre otros).
- b) Herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos, y
- c) Servicios de apoyo (tales como transporte y comunicación)

Las herramientas tecnológicas y de comunicación están soportadas por los procesos documentados **Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación**, código **MAGT04.01**; **Soporte Tecnológico**, código **MAGT04.02** y **Gestión Documental**, código **MAGT04.03**, en los cuales se establecen directrices para desarrollar y mantener la plataforma tecnológica y la logística necesaria para garantizar la seguridad, integridad de los datos y la autenticidad de la información; agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de las operaciones internas en la Administración Central del Municipio, así como la generación de datos e información dirigida a los grupos de interés internos y externos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.10.4 Ambiente de Trabajo. Las condiciones de ambiente de trabajo para lograr la conformidad de los requisitos del servicio, son determinadas por la Administración del Municipio de Santiago de Cali y se gestionan dependiendo de la necesidad específica, a través de los procesos documentados dentro del macroproceso **Gestión del Talento Humano**, código **MATH02**.

Dentro de las condiciones del ambiente de trabajo a considerar, se encuentran: factores físicos, ambientales (ruido, temperatura, humedad, iluminación) y ergonómicos, entre otros.

7.11. REALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

7.11.1 Planificación de la Realización de los Productos y Prestación del Servicio

La planificación de la realización de los productos y/o prestación de los servicios, está soportada por los procesos misionales y los procesos de apoyo, documentados en el Modelo de Operación por Procesos, para garantizar que la entidad esté en capacidad de satisfacer a los Clientes.

Dichos procesos cuentan con caracterizaciones que evidencian el establecimiento de los requisitos de los productos y servicios, como también los documentos que soportan la operación; incluye los recursos necesarios para la realización de los productos y la prestación de los servicios.

Se cuenta además con un Plan de Control que describe las actividades críticas y las variables a controlar y sus responsables, con el fin de garantizar la operación de los procesos.

Para realizar el seguimiento y medición a los procesos, las caracterizaciones evidencian el uso de indicadores de gestión y su frecuencia de aplicación. Se mantienen registros que proporcionan evidencia de que estos procesos cumplen con sus requisitos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.11.2 Procesos relacionados directamente con el Cliente (usuarios, beneficiarios y destinatarios)

7.11.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con la Realización del Producto y la Prestación de los Servicios. Los requisitos para la realización de productos y la prestación de los servicios, en su mayoría, se determinan por el marco legal aplicable a cada uno de ellos; como factor adicional se establece la metodología a seguir para atender las necesidades de los Clientes (usuarios, beneficiarios y destinatarios) a través de los mecanismos de retroalimentación establecidos en el proceso de **Atención al Usuario (PQRS)**, código **MMPS04.02** ; así mismo cada proceso realiza acercamientos con la comunidad para conocer sus necesidades.

7.11.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con la Realización de los Productos y Prestación de los Servicios. Los responsables de los procesos revisan continuamente los requisitos establecidos para la construcción de los productos y prestación del servicio mediante la actualización del marco legal aplicable, e investigan las necesidades de la comunidad.

7.11.2.3 Comunicación con el Cliente (usuarios, beneficiarios y destinatarios). La comunicación con los usuarios o ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio y en el ejercicio de los principios de publicidad, respeto y transparencia que deben tener los actos administrativos de la función pública mediante la adopción de un plan de medios, acciones comunicativas, recursos informáticos, rendición de cuentas, respuestas periódicas y oportunas.

A través del **Proceso de Comunicación Informativa**, código **MECP02.02**, se establecen las directrices y estrategias adecuadas para la difusión veraz, oportuna y actualizada de la gestión del gobierno municipal hacia los públicos de interés, de tal manera que faciliten el control social, la participación ciudadana, la generación de confianza y la construcción de lo público.

La comunicación con los ciudadanos se hará en términos de respeto, calidez y oportunidad, dentro del entendimiento que la razón de ser de la administración es la prestación de un servicio con calidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

La Rendición de Cuentas a la sociedad es complementaria de la Rendición de Cuentas a los organismos de control, reglamentada por la Ley. Es un deber de la administración central informar el resultado de su gestión y es un derecho del ciudadano exigir resultados con el fin de fortalecer la transparencia y la responsabilidad.

La Alcaldía Santiago de Cali de Cali se atempera y cumple con la Ley 962 de 2005, 'Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos' y al Decreto 1151 de 2008, 'por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones'.

La implementación del Gobierno en Línea es prioritaria para la comunicación con los usuarios para lo cual se deben realizar acciones para mantener actualizado el portal oficial www.cali.gov.co, con la más completa información sobre los resultados de la gestión.

La Alcaldía Santiago de Cali de Cali, para mejorar la Atención al Ciudadano, cumplió con la segunda Fase de la estrategia Gobierno en línea, denominada Transacción, publicando 108 trámites y 21 servicios, los cuales pueden ser consultados desde cualquier lugar del mundo. De otro lado, mediante Resolución 411.0.21.0053 del 17/04/2009, se crea y organiza con carácter permanente un grupo interno de trabajo que hará las veces de Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea de la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali'.

La Ventanilla Única es otra estrategia de la administración central para mantener la comunicación con los usuarios mediante la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas y reclamos, con el apoyo de aplicativos tecnológicos como Sistema Automatizado de Gestión Documental Orfeo.

7.12 DISEÑO Y DESARROLLO

7.12.1 Planificación del Diseño y Desarrollo. En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, de acuerdo con el **Proceso Desarrollo**

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

Físico, MMDI02.02, se tienen documentados procedimientos de estudios de pre factibilidad, desarrollo de infraestructura y construcción, adecuación y reparación de escenarios, como también, las actividades de planificación y controlar el diseño y desarrollo de la infraestructura física del municipio.

También se cuenta con actividades que apuntan a garantizar el cumplimiento de los requerimientos técnicos, económicos, ambientales, financieros y sociales de las obras de infraestructura física y la satisfacción de la comunidad. La entidad identifica las actividades del diseño y desarrollo, la revisión, verificación y validación, apropiadas para garantizar la calidad de las obras. Es importante gestionar la coordinación entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo de las obras de infraestructura, para asegurar una comunicación eficaz y una asignación clara de responsabilidades.

7.12.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo. La Administración Central identifica los requisitos legales, técnicos, financieros, requerimientos del usuario o beneficiario, que se necesitan para aprobar la ejecución de las obras de infraestructura física y mantiene registros de éstos, los cuales son revisados detalladamente para verificar el cumplimiento de los mismos y deben estar completos, sin ambigüedades y sin contradicciones.

7.12.3 Resultados del Diseño y Desarrollo. Los resultados esperados en el diseño y desarrollo de las obras de infraestructura, se garantizan con actividades de supervisión, interventoría de las obras durante las etapas de diseño y desarrollo. La entidad proporciona información apropiada, a través de su documentación y control, para dar respuesta a las inquietudes de la comunidad, personas, entes de control y entidades interesadas.

7.12.4 Revisión del Diseño y Desarrollo. Las actividades de revisión de estudios técnicos, económicos, sociales y demás, aseguran el cumplimiento de los requisitos de diseño y desarrollo de las obras de infraestructura física que adelante el municipio, ello permite identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias. Es pertinente mantener actas de registros de los resultados de las revisiones.

7.12.5 Verificación del Diseño y Desarrollo. Las actividades de verificación, seguimiento y ajuste se requieren para garantizar la calidad del diseño y desarrollo de las obras de infraestructura física que adelante el

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

municipio, con el fin de comprobar que se ajustan con lo planificado. En la Administración Central se realizan actividades de interventoría de obras para revisar el diseño y desarrollo de las mismas. Es necesario mantener actas de los resultados de las verificaciones adelantadas y de cualquier acción necesaria que la Interventoria recomiende.

7.12.6 Validación del Diseño y Desarrollo. El recibimiento de las obra de infraestructura física, se realizará a través de procedimientos que cumplan los requisitos legales y las exigencias de las entidades de control, para garantizar que la ejecución de las obras esté acorde con lo planificado y que satisfagan los requisitos especificados o uso previsto. Igualmente, que se cumplan las expectativas de la comunidad. Deben mantenerse registros de los resultados de la entrega a satisfacción de las obras de infraestructura física y de cualquier acción que sea necesaria cuando las obras son adelantadas por terceros.

7.12.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo. Cuando se presentan cambios del diseño y desarrollo de las obras de infraestructura física se identifican y mantiene registros de los mismos. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, y aprobarse antes de su implementación. La entidad cuenta con procedimientos, donde se identifica las actividades de control para los cambios del diseño y desarrollo de las obras de infraestructura. Se recomienda incluir la evaluación del efecto de los cambios en los diseños y desarrollo de las obras una vez aprobados.

7.13. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

7.13.1 Plan de Compras Se tiene establecido un Plan de Compras para la Administración Central Municipal, el cual describe la manera específica de adquirir los bienes, obras y servicios que van a realizar las diferentes dependencias a través del presupuesto de funcionamiento o de inversión discriminados de manera clara y detallada.

7.13.2 Proceso de Compras. Debido a la importancia de este componente relacionado con la contratación pública, se ha creado el **Proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, MAJA01.02**, donde se han documentado procedimientos para cada tipo de adquisición que realice la entidad, cumpliendo con la normatividad vigente. Este proceso da

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

parámetros para realizar la selección objetiva de proveedores, su seguimiento para la evaluación y los parámetros de evaluación.

7.13.2.1 Información de las Compras. Las actividades necesarias para gestionar la adquisición de bienes, obras y servicios, se describen de acuerdo a lo documentado en el subproceso Precontractual, código MAJA01.02.01.

7.13.2.2 Verificación de las Compras. Dentro de los procedimientos mencionados anteriormente se describe la metodología para la verificación del producto o servicio adquirido; también se cuenta con una metodología documentada para el tratamiento de los productos o servicios no conformes detectados en la compra, documentada en el Procedimiento Manejo del Producto y/o Servicio No Conforme, código MCCO01.04.14.12.P01.

7.14. REALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.14.1 Control de la Realización de los Productos y Prestación del Servicio. Los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad planifican la prestación del servicio y realización de sus productos y servicios, mediante parámetros controlados, los cuales se encuentran establecidos en los procedimientos, planes de control y la normatividad vigente.

Por medio de lo establecido en el Modelo de Operación por Procesos, se especifica la manera de programar los recursos humanos y la infraestructura necesaria para la prestación del servicio o realización del producto; también se establece la manera de comunicar dicha información al personal correspondiente, mediante la definición de sus responsabilidades.

La realización de productos y servicios misionales de la entidad, se describen a través de los Procesos Misionales:

Prestación del Servicio Educativo	MMDS01.01
Servicio de Vivienda Social	MMDS01.02
Servicio de Salud Pública	MMDS01.03
Servicio Deporte y Recreación	MMDS01.04
Servicios Culturales y Turísticos	MMDS01.05
Servicios Públicos Domiciliarios	MMDS01.06

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	MMDS01.07
Gestión Catastral	MMDI02.01
Desarrollo Físico	MMDI02.02
Desarrollo Económico y Competitividad	MMDI02.03
Sustentabilidad Ambiental	MMDI02.04
Convivencia y Fortalecimiento Social	MMCS03.01
Control y Mantenimiento del Orden Público	MMCS03.02
Gestión del Tránsito y Transporte	MMCS03.03
Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres	MMCS03.04
Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	MMPS04.01
Atención al Usuario (PQRS)	MMPS04.02

7.14.2 Validación de los Productos y Servicios. La validación para los productos y servicios generados por los procesos misionales se realiza mediante las actividades de percepción de los Clientes (usuarios, beneficiarios y destinatarios) a través de los procesos: Atención al Usuario (PQRS), código MMPS04.02; Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, código MMPS04.01, entre otros.

7.14.3 Identificación y Trazabilidad. La identificación de la realización de los productos y la prestación de los servicios se efectúa a través de los registros generados en cada actividad de los diferentes procesos, permitiendo seguir la historia y la reconstrucción de información de los productos/servicios que se estén prestando o hayan prestado previamente, así como también para el análisis de fallas o problemas que se hayan presentado.

7.14.4 Propiedad del Cliente (usuarios, beneficiarios y destinatarios). En aquellos procesos donde se maneja información que es propiedad del Cliente (usuarios, beneficiarios, destinatarios y comunidad en general), esta se debe identificar, conservar, y custodiar, de acuerdo con el proceso **Gestión Documental**, código **MAGT04.03**.

7.14.5 Conservación y Preservación del Producto o Servicio. En el **Macroproceso Gestión Jurídico Administrativa, MAJA01**, se establecen los distintos controles y directrices para la preservación de los diferentes bienes e insumos utilizados en la prestación del servicio y para toda la gestión de la Administración Central, con el fin de obtener un óptimo desempeño de cada uno de los procesos. La información, producto de la

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

ejecución de los servicios de la entidad, se preserva de acuerdo con lo documentado en el proceso **Gestión Documental**, código **MAGT04.03**.

7.15 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para aquellos procesos misionales que utilicen dispositivos de seguimiento y medición necesarios para el control del servicio o el producto, se dispone de cronogramas de calibración, hojas de vida por equipo y registros de las calibraciones realizadas que permiten garantizar la trazabilidad de los patrones con los cuales se ha realizado la verificación o calibración. Entre algunos de los procesos que cuenta con dispositivos de seguimiento y medición están los procesos Gestión del Tránsito y Transporte, código MMCS03.03; Sustentabilidad Ambiental, código MMDI02.04 y Servicio de Salud, código MMDS01.03.

7.16 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

7.16.1 GENERALIDADES

Para efectos de medición, análisis y mejora, en la modelación de cada proceso se definen los indicadores que muestran el desempeño de cada uno de ellos y la conformidad de los productos y servicios; la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.

7.16.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.16.2.1 Satisfacción del Cliente (usuarios, beneficiarios y destinatarios). Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos (a través de los servicios prestados) por parte de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, se mide a través de dos herramientas:

- **Encuesta Consolidada de Satisfacción de la Comunidad:** es una encuesta formal aplicada periódicamente a la comunidad a través de muestreo, la cual tiene por objeto medir el grado de satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios prestados. La frecuencia de la realización de esta

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

encuesta es definida por el representante de la alta dirección (inicialmente es anual). Lo anterior, se realiza de acuerdo con el Proceso documentado **Atención al Usuario (PQRS)**, código **MMPS04.02**.

7.16.2.2 Auditoría Interna. Los ciclos de Auditorías Internas de Calidad se realizan periódicamente siguiendo los lineamientos descritos en el Proceso de Auditorías Internas. Éstas se realizan esencialmente para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad mantiene la conformidad con los Objetivos de Calidad, con los requisitos de la NTCGP 1000:2009, legales y reglamentarios y de la entidad y también lo relacionado con el Sistema de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo.

También las auditorías permiten evaluar el grado de conformidad frente a disposiciones y criterios establecidos, que permitan apoyar las políticas y controles de la gestión de la Administración Central para mejorar su desempeño, en cumplimiento a los principios de legalidad pública y con la debida consideración por su economía, eficiencia, eficacia y transparencia en el uso de los recursos públicos.

Las auditorías internas de calidad, se realizan de acuerdo con el **Procedimiento Auditoría Interna**, código **MCCO01.02.03.14.12.P01**, documentado dentro del **Proceso Control Interno a la Gestión**, código **MCCO01.02**.

7.16.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos. La medición del desempeño de los procesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, se realiza mediante el seguimiento a los resultados de los indicadores establecidos para cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. El resultado de los indicadores alimenta periódicamente los informes de gestión de cada proceso de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

7.16.2.4 Seguimiento y Medición de los Productos y Servicios. Los procesos realizan seguimiento y medición de los productos y servicios a través del cumplimiento del Plan de Control y de la medición, a través de indicadores permitiendo obtener el grado de cumplimiento de los productos y servicios con respecto a los requisitos definidos para los mismos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

Para realizar el seguimiento y evaluación de los productos y servicios de la entidad y de sus servidores, se tienen documentados los **Procesos Gestión de Autoevaluación**, código **MCCO01.01**; **Control Interno a la Gestión**, código **MCCO01.03** y **Control Disciplinario**, código **MCCO01.03**.

El Proceso **Gestión de Autoevaluación**, código **MCCO01.01**, tiene documentadas directrices para garantizar la efectividad de los controles y el logro de los resultados de los procesos en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, a través de la aplicación de los instrumentos que permitan realizar el autocontrol para detectar desviaciones y efectuar los correctivos que faciliten la toma de decisiones y contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión pública.

El Proceso **Control Interno a la Gestión**, código **MCCO01.02**, tiene documentados lineamientos para valorar en forma permanente la efectividad de los Sistemas de Gestión de la Administración Central Municipal, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes y programas, la administración de los riesgos, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de la Administración Central Municipal.

El Proceso **Control Disciplinario**, código **MCCO01.03**, establece las directrices para asegurar el cumplimiento de los fines de la Función Pública, a través de una estricta vigilancia en el cumplimiento de los deberes especiales que se imponen a los servidores y ex-servidores públicos de la Administración Central Municipal.

7.17 CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES

Se ha establecido para el Sistema de Gestión de Calidad el **Manejo del Producto y/o Servicio No Conforme**, código **MCCO01.04.14.12.P01**, el cual establece la metodología para identificar y controlar el producto y/o servicio que no cumple con los requisitos o especificaciones del Cliente (usuarios, beneficiarios y destinatarios), con el fin de realizar la entrega una vez se haya efectuado el tratamiento para la no conformidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.18 ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos que se recopilan y analizan en la Administración Central para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad frente a los Objetivos de Calidad y establecer puntos de mejora en dicho sistema, son los provenientes de la retroalimentación con el Cliente (usuarios, beneficiarios y destinatarios) la cual se hace a través de las encuestas de nivel de satisfacción, de las no conformidades y sugerencias que surgen de la prestación del servicio o realización del producto, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, evaluación de los indicadores de gestión y la evaluación periódica de los proveedores, entre otras fuentes.

Cada líder de los Círculos de Cultura, Calidad y Control y los integrantes del Equipo Técnico de los Sistemas de Gestión son los responsables de recolectar y consolidar la información y llevarla a las reuniones de revisión por la Alta Dirección y de revisión de objetivos, donde dicha información es analizada con el fin de evaluar fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de la Calidad y establecer oportunidades de mejora en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

La recolección y análisis de datos se realizan de acuerdo con lo documentado en el **Proceso Análisis Estratégico de la Información**, código **MEDE01.01**.

7.19 MEJORA

7.19.1 Mejora Continua. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, mejora continuamente la eficacia, eficiencia, efectividad, la conveniencia y la adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la identificación de oportunidades de mejora en cada uno de los procesos del Sistema.

Las oportunidades de mejora son analizadas para identificar causas de problemas mediante diferentes técnicas de análisis. Una vez identificadas las causas de los problemas, se proponen acciones correctivas, preventivas o de mejora a través de planes de acción, que incluyen el seguimiento necesario para verificar la eficacia, eficiencia y efectividad de dichas acciones.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

7.19.2 Acción Correctiva y Preventiva. Como requisito obligatorio del Sistema de Gestión de Calidad se estableció en el **Proceso Mejora Continua**, código **MCCO01.04**, el procedimiento **Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**, código **MCCO01.04.14.12.P02**, donde se busca identificar oportunamente las causas de las no conformidades reales o potenciales que afectan el desempeño y el cumplimiento de los objetivos de la Administración Central y tomar las acciones pertinentes para evitar su ocurrencia, recurrencia y / o impacto.

El Proceso Mejora Continua, documentado en la entidad, también establece lineamiento para la formulación de Proyectos de Mejora Continua y los Planes de Mejoramiento Institucional.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009.
- Manual de Implementación MECI. 1000:2005.
- LEY 43 del 29/10/1913. “Provee a la conservación de ciertos documentos oficiales”.
- LEY 87 del 29/11/1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.
- LEY 443 del 11/06/1998. “Por la cual se expiden normas sobre carrera administrativa y se dictan otras disposiciones”.
- LEY 489 del 29/12/1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- LEY 594 del 14/07/2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- LEY 850 del 18/11/2003 ‘Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas’
- LEY 872 del 30/12/2003 “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- LEY 909 del 23/09/2004 “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

otras disposiciones”, y sus Decretos Reglamentarios, y demás normas aplicables a los Servidores Públicos.

- LEY 962 del 08/07/2005. ‘Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos’.
- Decreto Nacional 1537 del 06/07/2001 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado”.
- Decreto Nacional 4110 del 09/12/2004 “Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP 1000 – 2004”.
- Decreto Nacional 1599 del 20/05/2005 “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”.
- Decreto Nacional 3622 del 10/10/2005 “Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo”.
- Decreto 1151 del 14/04/2008. ‘Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.’
- Decreto Nacional 4485 del 18/11/2009 “Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.
- Decreto Municipal 0203 del 16/03/2001 “Por el cual se compilan el Acuerdo 70 de 2000, el Acuerdo 01 de 1996 y las demás disposiciones que lo hayan modificado, adicionado o aclarado, que conforman la estructura orgánica y funcional del municipio de Santiago de Cali”.
- Decreto 411.20.0166 del 15/03/2006 “Por medio del cual se complementa el manual específico de funciones y requisitos para los empleos adscritos a la planta global de la Administración Central municipal”
- Decreto Municipal 0327 del 20/06/2008 “Por medio del cual se adopta la cadena de valor del municipio de Santiago de Cali y la metodología aplicada para la caracterización del Modelo de Operación por Procesos”.
- Decreto Municipal 0654 del 26/11/2008 “Por medio del cual se conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad”.
- Decreto Municipal 0058 del 23/02/2009, “Por el cual se modifica el Decreto 0622 del 15 de septiembre de 2005, en el cual se adopta el Modelo

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA		MEDE01.05.02.14.12.P05.M01	
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN	1
			FECHA APROBACIÓN	08/abr/2011

Estándar de Control Interno (MECI) y la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública (NTCGP 1000-2004)".

- Resolución 411.0.21.0053 del 17/04/2009. 'Por medio del cual se crea y organiza con carácter permanente un grupo interno de trabajo que hará las veces de Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea de la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali'.

ANEXOS

Anexo 1. Portafolio de Servicios

Anexo 2. Caracterizaciones de Procesos

Anexo 3. Matriz de Correlación Procesos vs. la NTCGP 1000:2009.

Elaborado por: Equipo del Proyecto	Cargo: No Aplica	Fecha: 08/arb/2011	Firma
Revisado por: Liliam Barrera M.	Cargo: Técnico Operativo.	Fecha: 08/arb/2011	Firma
Aprobado por: Juan Carlos López	Cargo: Director Dpto. Administrativo de Planeación Municipal	Fecha: 08/arb/2011	Firma