



Sistema de Gestión de la Calidad
Alcaldía Santiago de Cali

CARTILLA PEDAGÓGICA **Publicación No. 1 - octubre 2006**

República de Colombia



Santiago de Cali
www.cali.gov.co

ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI
DIRECCION DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE CALIDAD

Modelo Gerencial:



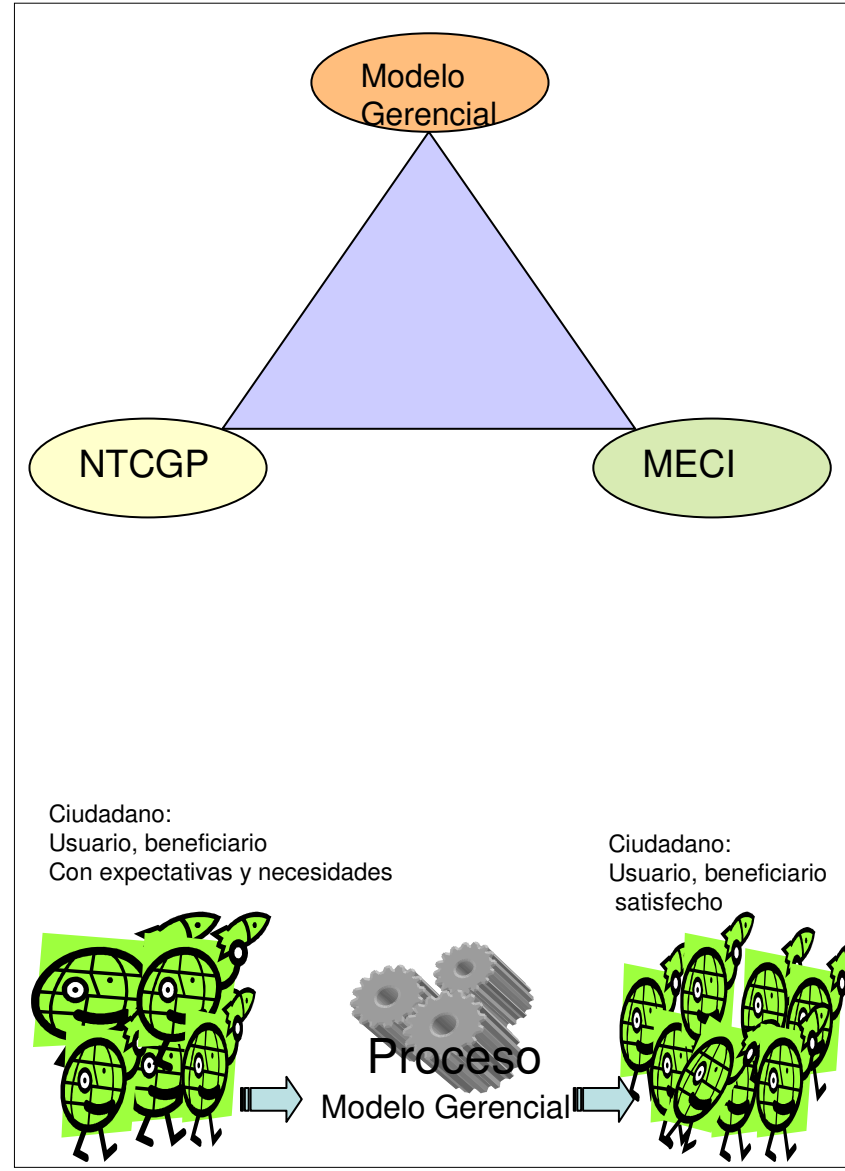
Sistema de Gestión de la Calidad
Alcaldía Santiago de Cali

NTCGP 1000:2004 Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública



MECI 1000:2005 Modelo Estandar de Control Interno

FOTOGRAFIA DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD.



INTRODUCCION



Con la participación del Alcalde y el nivel directivo de la administración central del Municipio de Santiago de Cali, se han definido los parámetros de fortalecimiento institucional que permiten mejorar el desempeño organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción del ciudadano con los bienes y servicios que recibe.

Sin embargo un Modelo Gerencial en el sector Publico, necesariamente considera la armonía entre la política pública, la gestión administrativa y el cumplimiento normativo. Encontrando que es **procedente** orientar las practicas de gestión publica, hacia la implementación del Modelo Gerencial fundamentado en el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, **marcos estratégicos para la Administración publica en Colombia definidos desde la Presidencia de la República**, Reto Gerencial que es liderado en el Municipio de Cali por el Alcalde y la Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad con la activa participación de los Integrantes del Equipo Técnico de Calidad, un equipo de más de 35 profesionales formados y con competencias como Agentes del Cambio quienes han asumido este compromiso con valentía y firme decisión de contribuir con el mejoramiento de los procesos que se desarrollan. A Este sueño de mejorar la gestión, iniciado con pocos, se le han sumado un gran numero de servidores públicos y esperamos que podamos decir en un momento dado que todos los servidores públicos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, están comprometidos con el mejoramiento del servicio que presta aplicando y adoptando un estilo de trabajo propio institucional que consolida una cultura organizacional fundamentada en la calidad. Para ello es necesario que se comparta los mismos conceptos que se pretende transmitir con esta cartilla didáctica, la cual presenta en forma secuencial y armónica el contexto de los dos Sistemas que conforman el Modelo Gerencial.

Apolinar Salcedo Caicedo
Alcalde

ACTORES

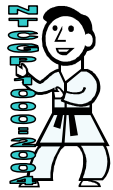
Alcalde



Equipo Técnico de la Calidad



Sistema de Gestión de la Calidad



Norma Técnica de Calidad para Gestión Pública 1000-2004



Servidores Públicos



Modelo Estándar de Control Interno



Ciudadano. Comunidad-Usuario

GRUPOS CONFORMADOS



Servidor Público



Comité Coordinación Sistema de Control Interno y Sistema Gestión de Calidad



Comité de Archivo



Comité de Comunicación



Comité de Ética



Grupo de Medición



Hola amigos, somos integrantes del **Equipo Técnico de la Calidad**, y queremos comentarles del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno ,en el cual estamos trabajando

!Que bien!, ¿en que podemos colaborar?,



En mucho, participando, activamente en la construcción e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, que articulados se convierten en el **Modelo Gerencial** en la Administración Central Municipal.

¿Y quien es el responsable de la Implementación del Modelo Gerencial ?

¡Yo! de manera solidaria con todo el nivel directivo



ALCALDE

!Que bien señor Alcalde, si esos es así y el nivel directivo asume su papel, estoy seguro que se logra este proceso

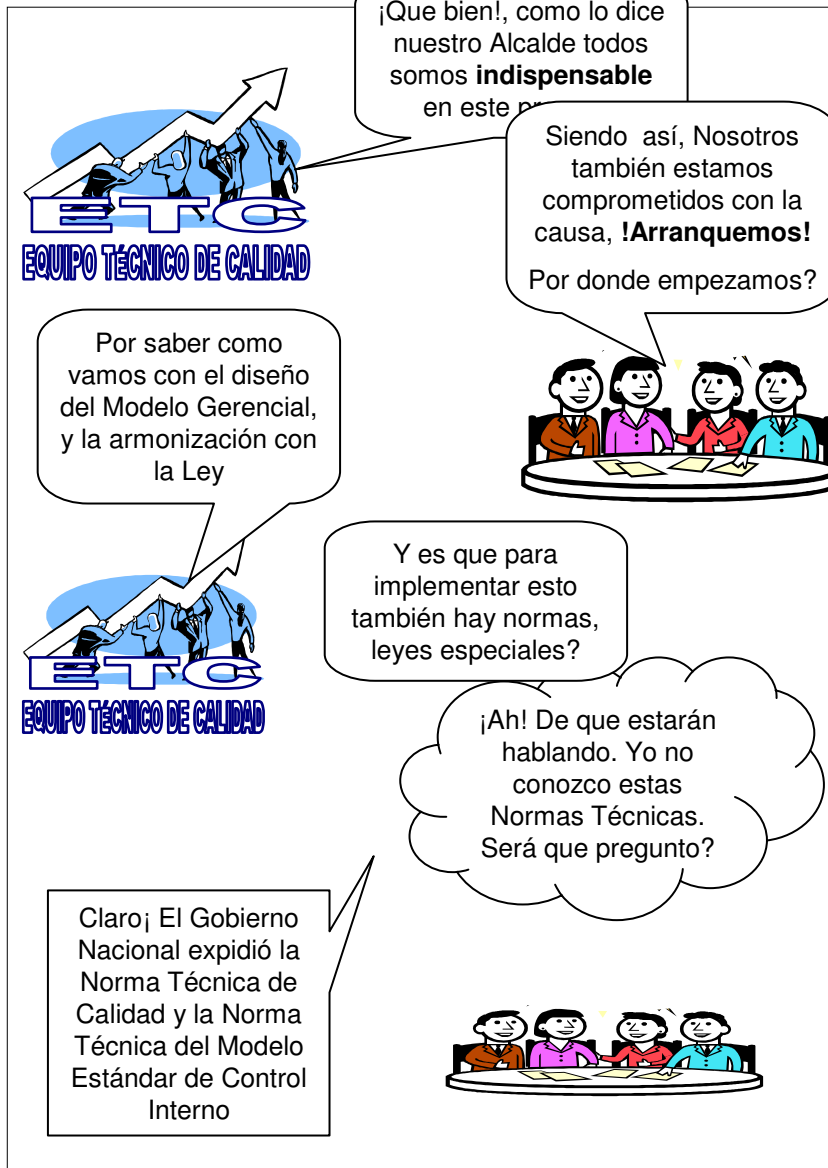
!Y quien puede participar en la implementación?

! todos los servidores Públicos de la Administración Central Municipal.

ALCALDE

! Que chévere, por un momento pensé que solamente era problema del nivel directivo

! Ahora continúen conociendo sobre el Modelo Gerencial



¡ Sistema de Gestión de la Calidad, es tomar la decisión de aplicar métodos y practicas que mejoren nuestro trabajo.



¡Eso es!, pero es importante diferenciar entre calidad y gestión de calidad....

Pensando siempre en que **el usuario** que recibe nuestro servicio este **satisfecho!**



Gestión de Calidad: Buscar la mejor Forma o el método que utilizamos para realizar nuestras actividades, de tal manera que quien reciba el servicio quede satisfecho.




Calidad: satisfacer permanentemente las necesidades y expectativas de los usuarios, o beneficiarios.

¡Ah! En otras palabras, Calidad es:
¡Hacer las cosas bien desde la primera vez!



Concluyendo, podemos definir que el Sistema de Gestión de la Calidad SGC: Es la forma de operación, secuencial, y que considera las actividades de los otros relacionadas para lograr la satisfacción del usuario o beneficiario orientado al mejoramiento del desempeño institucional.



.... ¿Me queda una duda ¿Qué es lo más importante para el Sistema de Gestión de la Calidad?



¡LAS PERSONAS!



¡Claro que sí! pues son las personas las que hacen, entregan y se benefician de la **CALIDAD**.



¿Y donde se refleja la calidad?



¡En nuestra actividad diaria, por supuesto!, en la contribución que hacemos para cumplir el plan de gestión de la dependencia, el cual también esta orientado al cumplimiento de los objetivos que satisfacen las necesidades y expectativas de la comunicad



¿Saben una cosa ? ahora recuerdo que Con la aplicación de la calidad, atendemos muy bien al ciudadano, para que este satisfecho con la prestación de nuestro servicio



¡Vaya, entiendo, entonces calidad, tiene los siguientes componentes: 1 es para el desempeño, 2 es para incrementar la satisfacción del usuario y 3 es para mejorar continuamente!

Y por lo tanto Realizando bien las actividades diarias de los procesos desde la primera vez?



¿Pensando siempre que la actividad de cada uno esta relacionada con la del otro?

Prestando un servicio ágil y oportuno?

¿Y quién se beneficia con el SGC?



¡TODOS!



Servidores públicos



Ciudadano

Grupos Organizados

Contratistas

Usuario

Comunidad

Proveedores

La Administración

Sector Empresarial

La Ciudad

Porque todos los anteriores



... Los servidores públicos, mejora su ambiente de trabajo.



... el ciudadano, la comunidad y el **USUARIO**, adquieren servicios de calidad



... La Administración Municipal, se hace más fuerte y competitiva.

... Los proveedores, amplían su posibilidad de negocio y pasan a ser colaboradores de la calidad.



... Y la naturaleza, porque quien tiene calidad respeta el medio ambiente.





¿Y quiénes son los usuarios del Sistema ?



Los servidores públicos y la comunidad.

¿Y porqué los servidores públicos?



Los servidores públicos, porque las actividades que realizan están relacionadas y requieren información **y productos** de otros procesos.



Recuerda que todo funciona con un engranaje, como un reloj, si alguna pieza del reloj falla, el se para y no cumple su función.

Así mismo, funciona el SGC, recuerda que es por procesos. Si un Servidor publico no cumple, el que esta relacionado con el también, y así sucesivamente, por lo tanto el servicio no se puede prestar.

¿No olvides cuando hables de SGC tener en cuenta



Saber que tener que hacer



Para donde vamos



Conocer el objetivo Del proceso



Ser ágil y oportuno



Como se hace y mejorar los procedimientos



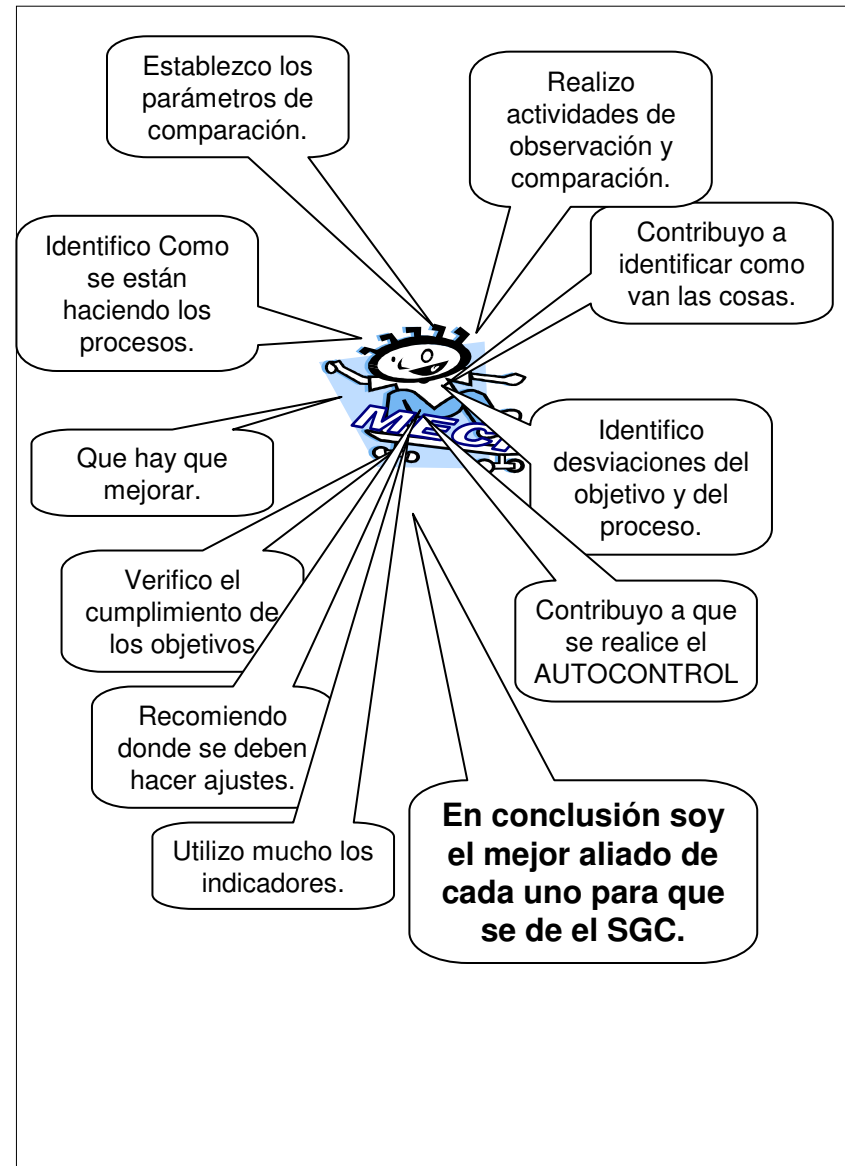
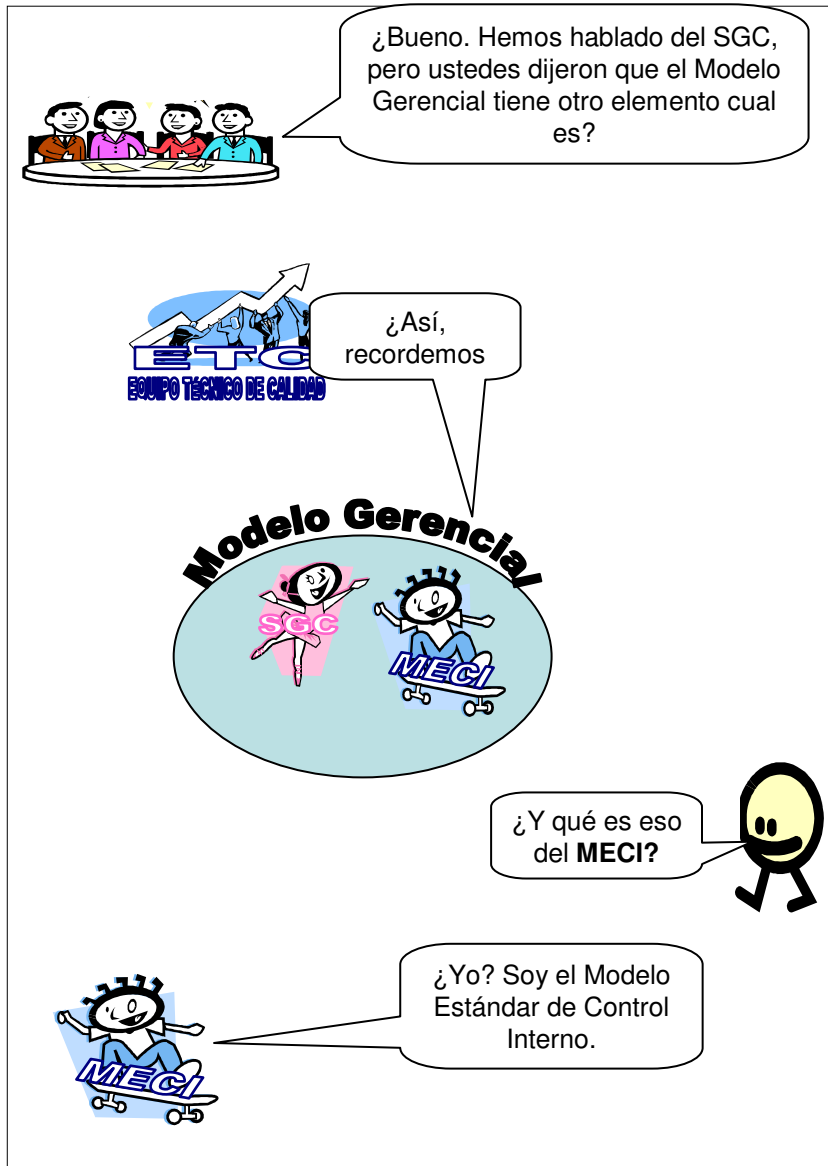
Servicio adecuado




Comunico e informo




Satisfacción







Como se relaciona el



con




?




Sien uno el complemento del otro: Mira lo que se haga en el SGC, alimenta al MECI. Te doy un ejemplo: en el SGC, definimos los objetivos con su indicador. El MECI, verifica que se estén cumpliendo, realiza seguimiento para ver que se esta haciendo, como se hace y si se va a cumplir como se dijo, con esto recomienda ajustes necesarios y al final evalúa para recomendar acciones de mejora

Por eso MECI Y SGC son inseparables.





Hasta ahora me queda claro qué es el SGC y el MECI. ¿Cómo lo implementamos?

Hay varias etapas que se deben cumplir.




Primera. Diseñar el Modelo Operativo por Procesos para la Administración Central Municipal

Dos Cumpliendo con las 2 normas Técnicas.

La NTCGP-1000-2004 ¡Establece los requisitos!. DEL SGC

IA NT del MECI - 1000-2005.





Y Que es el Modelo Operativo por Procesos?



Es la forma mediante la cual se agrupan las diferentes actividades de la administración central para conformar los procesos y su forma de relación.

Esto se representa mediante la denominada Cadena de Valor y Mapa de procesos

¡Ah! En otras palabras, se debe tener un gráfico donde se digan cuales son los procesos!



¿En la Administración ya está construida la cadena de valor ?

¡Claro que sí!



Te la damos a conocer.

1.Requerimiento del Usuario.

2.Definir la Política y Objetivos de la Calidad

3.Cumplimiento de los requisitos legales entre otros.

¿Cómo se construye la política de la Calidad?

Con la participación de los servidores públicos. Teniendo en cuenta

- 1.Análisis de las quejas y reclamos de la ciudadanía
2. La Misión y los Planes de la Entidad.
- 3.Los compromisos con el cumplimiento de los requisitos de los usuarios.

¿Construida la Política de la Calidad que se hace con ella?.

EQUIPO TÉCNICO DE CALIDAD

SGC

Debe ser aprobada y comunicada por la Alta Dirección, a todos los servidores públicos de la Entidad, para que sea comprendida y aplicada en el desarrollo de los procesos.

¡Ah! Quiere decir que la Política de la Calidad es la brújula que me orienta hacia la satisfacción del cliente?

¡Claro que sí!, Y esta es la Política de Calidad de la Administración Central Municipal.

AQUINO

SGC

POLITICA DE CALIDAD



Con el propósito de generar confianza y que al ciudadano se le considere el eje principal de la Gestión Municipal para la prestación de los bienes y servicios, nuestros Procesos estarán orientados hacia el mejoramiento integral de la calidad de vida de nuestros usuarios y beneficiarios y a incrementar su nivel de satisfacción. Para su logro en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, estamos comprometidos a: Prestar el servicio con la oportunidad requerida por el usuario, beneficiario y de manera ágil y confiable.

Ofrecer y proporcionar a la comunidad información clara, veraz y oportuna.

Fomentar y propiciar los espacios de participación social en la toma de decisiones que los afecten.

Implementar y desarrollar la gestión del Talento Humano que contribuyan al desarrollo integral, con el fin de asegurar altos niveles de calidad, desempeño y compromiso con los principios éticos, la preservación ecológica y el mejoramiento continuo.

Establecer Canales de comunicación y divulgación efectivos para el adecuado suministro y manejo de la información.

Mejorar continuamente los procesos cumpliendo con los estándares de calidad.

Para mayor información comuníquese con La Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad del Municipio de Cali.

E-mail. controlinterno@cali.gov.co

COMITE EDITOR

DIRECCION:

Apolinar Salcedo Caicedo

José Manuel Vergara Machado

Silvia Elena González Bermúdez

ELABORADO POR:

Nober Moreno M.

Liliana Rodríguez G.

APOYO:

Edgar Gómez P.

Amanda Acosta M.