

República de Colombia



Santiago de Cali

**Despacho del Alcalde
Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

INFORME DE PRESENTACIÓN


MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA

**APOLINAR SALCEDO CAICEDO
Alcalde**

**JOSÉ MANUEL VERGARA MACHADO
Gerente del Proyecto Modelo Gerencial**


**SILVIA ELENA GONZALEZ BERMUDEZ
Coordinadora del Proyecto**

Santiago de Cali, 3 de Noviembre de 2006

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06


CONTENIDO

1. Informe General de la Entidad	4
B. Descripción de la Experiencia	5
En que consiste la experiencia	5
Razones que justifican la implementación de la experiencia	6
Como se ha desarrollado	9
Que obstáculos se han presentado en su implementación	11
Que aprendizaje se ha inferido	12
C. Análisis de la experiencia a presentar según los criterios de eva.	13
1. Innovación, Creación o adaptación de tecnología administrativa	13
2. Efectos positivos para la entidad y para la ciudadanía (Resultados verificables y susceptibles de medición):	41
3. Sustentabilidad en el tiempo	44
4. Posibilidad de replica en otros contextos	47
D. Relación de fuentes que permitan la verificación de la información	48
E. Anexos	53
F. Informe Ejecutivo	53

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

1. INFORME GENERAL DE LA ENTIDAD

Nombre de la entidad:	ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE CALI
Misión de la entidad:	Consolidar un Municipio justo y equitativo, que proporcione las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales, mediante la prestación oportuna de los Bienes, Obras y Servicios en procura del mejoramiento del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas.
Representante legal:	APOLINAR SALCEDO CAICEDO. Alcalde
Nombre de la experiencia:	MODELO GERENCIAL FUNDAMENTADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO
Líder de la experiencia postulada:	JOSÉ MANUEL VERGARA MACHADO Director de Control Interno y Gestión de Calidad.
Dirección:	CAM. Piso 3
Teléfono:	8982094 -8982054
Correo electrónico:	controlinterno@cali.gov.co
Categoría :	Departamental

 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

INFORME EJECUTIVO

Este Modelo Gerencial de la Administración Central Municipal, articula el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, con el propósito de contribuir en el Estado Colombiano con propuesta de aplicación practica de la forma de realizar la Gerencia Publica, combinando el Marco Jurídico con la teoría administrativa. Modelo que considera como eje central al ciudadano como directo beneficiario y receptos de los bienes y servicios que se prestan para satisfacer sus necesidades y expectativas.


En el informe de presentación de la experiencia de mejores practicas relacionadas con el diseño e implementación del Modelo Gerencial Publico, articulando el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, adecuado a las especificidades y características propias del Municipio de Santiago de Cali se siguieron los Criterios de Evaluación establecidos en el Manual Operativo del Banco de Éxitos del Departamento Administrativo de la Función Publica:

En su implementación se consideraron las leyes que en Colombia orientan el ejercicio de la función publica, como la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, la Ley 489 de sobre el Sistema de Desarrollo Administrativo, la Ley 190 de 1995, y la Ley 872 de 2003 sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y su correspondiente Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2004

El Modelo considera como prioritario para la continuidad del modelo ala combinación de la técnica del trabajo, la tecnología aplicada y el desarrollo del talento humano para generar capacidad instalada. En este contexto es necesario considerar la implementación como un proceso continuo y permanente unido al desarrollo de Habilidades y Competencias, en sus tres dimensiones:

Habilidades conceptuales, que permiten la visión compartida de la organización, el pensamiento racional, la realización de diagnósticos y la formulación de alternativas de solución.

Habilidades Humanas, para motivar permanentemente al servidor publico, mejorar las relaciones interpersonales y crear un ambiente favorable de trabajo, con la consolidación de la cultura organizacional

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

basada en principios y valores, expresados en el comportamiento del servidor publico.

Habilidades Técnicas. Con el uso de conocimiento especializado, y la facilidad de ejecución de técnicas, las cuales se armonizan con la estandarización y Normalización de Procesos y Procedimientos.

Resumen de cada uno de los criterios de evaluación



1. Innovación, creación o adaptación de tecnología administrativa:

El Modelo Gerencial, como se ha diseñado, es una mejor herramienta administrativa de Gestión Publica, en el Municipio de Santiago de Cali. Al estar orientado a Sistemas de Gestión de la Calidad, se mejora el desempeño institucional por la aplicación del Modelo basado en procesos, lo cual considera desde un principio, la identificación de las necesidades del usuario final de los bienes y servicios que presta el Municipio, es decir la comunidad, se aplica el proceso gerencial y se entregan unos resultados o productos que responden a las expectativas y necesidades de la comunidad. La concepción de procesos permite la optimización de los recursos y acciones.

El diseño del Modelo Gerencial, ha cumplido con las etapas de previas de organización, expedición de documentos protocolarios, realización del diagnostico, para determinar el nivel del estado del arte del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, la definición de la metodología institucional para la modelación y caracterización del Modelo Operativo por Procesos, diseño de la Cadena de Valor e identificación de Procesos y conformación de grupos de trabajo,

Se ha realizado la articulación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, en el informe se relacionan las actividades comunes a los dos y las que son propias de cada uno. Con relación al MECI se presenta el avance considerando los Tres Subsistemas que lo integran.

Es importante resaltar que el Modelo Gerencial con este enfoque obliga a un cambio en el contexto del ejercicio de la función publica que necesita ser abordado desde la consolidación de la cultura organizacional. Son las personas con su actitud que hacen posible la adopción e implementación de las mejores técnicas y practicas de trabajo, por lo tanto se debe realizar un esfuerzo mayor en

  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA APROB	03/11/06

el desarrollo del talento humano tanto para generar la capacidad instalada que permitan la continuidad como para sensibilizar y motivar al cambio positivo.

2. Efectos positivos para la entidad y para la ciudadanía (resultados verificables y susceptibles de medición):

El Modelo Gerencial, se inicio básicamente en el año 2002, con la vinculación del Municipio de Santiago de Cali, al programa de Fortalecimiento Institucional auspiciado por USAID y operado por CASALS & ASSOCIATES Inc. A partir de esa fecha se han cumplido diferentes etapas que con el transcurrir del tiempo han consolidado el Modelo Gerencial


Consideramos que de los cambios mas significativos que se presentan con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es que La Gestión de la Administración Central Municipal debe estar orientada y formulada para incrementar el nivel de la calidad de vida de los ciudadanos a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Es decir el eje de la acción de la administración central municipal esta centrada en el ciudadano, lo cual se evidencia fácilmente en los efectos positivos de la Modernización del Departamento de Hacienda Publica, el Observatorio Social, el desarrollo tecnológico y la atención al ciudadano en el programa QAP, que atiende quejas y reclamos.

3. Sustentabilidad en el tiempo:

El Modelo Gerencial considera condiciones técnicas, económicas, humanas y tecnológicas que le permiten la continuidad y sostenibilidad en el tiempo, de manera independiente a los cambios políticos y administrativos. Los cambios que se generen estarán fundamentados en la Mejora Continua del Modelo Implementado. El generar capacidad instalada en Talento Humano, es lo mas conveniente para garantizar la permanencia y mejora del Modelo.

4. Posibilidad de réplica en otros contextos:

La metodología institucional definida para la elaboración de los actos administrativos, la forma de organización de los grupos de trabajo, los 21 formatos utilizados para la documentación de la modelación y caracterización de los procesos y a la elaboración de los Manuales, es perfectamente aplicable en cualquier entidad. Esta realizada de manera ajustada a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad y lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Publica.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06


Todos los documentos propios del Sistema de Gestión de la Calidad pueden adaptarse de manera general a todas las entidades porque cumplen los estándares de la NTCGP los cuales son compatibles con los de la ISO.

En general proporcionando una orientación sobre el modelo en cualquier entidad se puede replicar.

Los costos incurridos dependen del tamaño y complejidad de la entidad publica, de que tanto personal con conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno tenga, del desarrollo técnico y tecnológico y del compromiso con el cual se asuma la implementación del Modelo Gerencial.

Es pertinente resaltar que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad debe realizarse con criterio de implementar y mejorar la practicas gerenciales, no con fines propiamente de certificación, la cual debe ser un efecto de la implementación. En el informe de relacionan los tipos de costos en los cuales de incurrió en la Administración Central Municipal, en cuanto a capacitación, publicaciones, tecnológica y apropiación de herramientas gerenciales.

Igualmente es necesario de toda la entidad se involucre de manera escalonada. De tal manera que se permita realizar los ajustes necesarios para mejorar continuamente el proceso de implementación.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

B. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

• En qué consiste la experiencia


En el Diseño del Modelo Gerencial Público, articulando el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, adecuado a las especificidades y características propias del Municipio de Santiago de Cali.

Uno de los grandes retos para la Administración Pública Moderna del Estado Colombiano es implementar Modelos Gerenciales, que respondan a la aplicación normativa y a las concepciones administrativas y gerenciales de talla mundial.

La Ley 87 de 1993 en esencia consideramos estableció el Modelo Gerencial Público, pero esta esencia de la Ley no fue interpretado en toda su extensión, razón por la cual se quedó durante muchos años, guardada en los anaqueles institucionales. La propuesta que cada entidad debe diseñar e implementar el Sistema de Control Interno considerando las características propias institucionales, desarrollando los 11 elementos respectivos quedó únicamente en el deseo del legislador. Afortunadamente en el año 2002, se retoma y adquiere una nueva vigencia convirtiéndose en un propósito Nacional el mejoramiento de los resultados obtenidos por las diferentes entidades en desarrollo de su objeto social. Complementando este propósito la expedición de la Ley 872 de 2003 sobre el Sistema de Gestión de Calidad, a esto responde el Diseño del Modelo Gerencial que está actualmente en proceso de implementación en toda la Administración Central Municipal.

Aun cuando en el análisis que se puede hacer de la Ley 87, en esencia estableció un Modelo Gerencial, que no fue comprendido e interpretado en toda su extensión, y por lo tanto no aplicado en el ejercicio de la función pública, al expedirse la Ley 872 de 2003, se generan grandes expectativas de implementar un Modelo Gerencial orientado a Sistemas de Gestión de la Calidad, bajo estándares internacionales. Planteamiento que fue fácilmente comprendido por las administraciones de las diferentes entidades del Sector Público en teoría, pero que su implementación se dificultaba por la adecuación al marco jurídico. Aspectos que se intenta solucionar con la expedición de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP:1000:2004.

En un análisis comparativo de las dos Normas expedidas que sugieren el cambio de las prácticas gerenciales se pudiera inferir que la Ley 872 de 2003, debió ser un complemento de la Ley 87 de 1993. Sin embargo no fue así y las entidades entre ellas el Municipio de Santiago de Cali, se enfrenta en la aplicación de dos normas

 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

que jurídicamente son individuales pero que en la concepción administrativa son complementarias, reforzado esto con la expedición del Decreto 1599 de 2005 que adopta la Norma Técnica MECI:1000: 2005. Es en este escenario que la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, visualiza la oportunidad de iniciar en el año 2004 el análisis de cómo aplicar las dos Normas de manera articulada y complementaria. Surgiendo la propuesta de Diseñar el Modelo Gerencial de la Administración Central de tal forma que articule el marco jurídico de la Gestión Pública con la práctica administrativa, siendo susceptible de replicarse en cualquier contexto de las Entidades Públicas.


• **Razones que justifican la implementación de la experiencia**

Existen varias razones que justifican la implementación del Modelo Gerencial, aunque existen normas que están orientadas a la adopción de mejores prácticas en la Gestión Pública como la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, sobre el Sistema de Control Interno, la Ley 489 de sobre el Sistema de Desarrollo Administrativo, la Ley 190 de 1995, aun en Colombia, considerando las diferentes concepciones administrativas en el ejercicio de la función pública, la aplicación de estas está apenas iniciándose, Por lo cual no existen experiencias de Gerencia Pública ajustadas al caso colombiano, que involucren el cumplimiento normativo en el desarrollo de la Gestión Pública. En este contexto el diseño del Modelo Gerencial propuesto responde a la necesidad de articular el Marco Jurídico con las concepciones administrativas, de tal manera que la transformación y modernización administrativa sea una realidad frente al logro de objetivos, mejoramiento de los procesos y procedimientos en busca de la eficiencia en la prestación de los servicios y garantía del uso adecuado de los recursos públicos tomando como marco de referencia el Marco Normativo.

Entre las varias razones para la implementación del Modelo Gerencial, podemos mencionar:

Cumplimiento de la siguiente normatividad.

Con esta experiencia se da cumplimiento a la Ley 87 de 1993, sobre el Sistema de Control Interno y sus decretos reglamentarios especialmente al Decreto 1599 de 2005 relacionado con la aplicación de la Norma Técnica 1000:2005 Modelo Estándar de Control Interno.

 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA APROB	03/11/06

Ley 872 de 2003. Sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y su correspondiente Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2004

Ley 190 de 1995, específicamente al artículo 8 que establece la implementación de Indicadores de Gestión, articulando la Planeación con el Presupuesto y los mecanismos de control a través de indicadores de gestión.


Estandarización y Normalización de procesos y procedimientos.

El disponer de manuales de procesos y procedimientos contribuye con la conservación de la memoria institucional y a garantizar el aprendizaje de prácticas de trabajo, adecuadas que puedan ser transferidas a otros servidores públicos, igualmente es la única manera de tener elementos suficientes para establecer los planes de mejora, la inducción o reinducción de los servidores públicos. El trabajar con un enfoque por procesos permite la realización de la gestión con objetivos definidos y el trabajo en equipo. En el caso específico de los procesos transversales en la Administración Central Municipal, en cada una de las 17 dependencias que la conforman, se realizaban procedimientos de manera independiente. Por ejemplo el procedimiento de Contratación. Si bien en todas se cumple con la normatividad, cada una tiene formas diferentes de elaborar actas de inicio, de definir contenidos de los análisis de conveniencia. Razón suficiente para que se estandarice el procedimiento, aunque con márgenes de flexibilidad que permita la consideración de sus propias características y competencias misionales.

Con relación a los ingresos, los valores por cartera no recuperable eran considerables, lo cual permita el vencimiento de las obligaciones por la vía de la prescripción de la acción de cobro. Las bases de datos de los contribuyentes presentaban altos niveles de vulnerabilidad, la aplicación permitía modificar por pantalla tanto el número predial como el valor cancelado. Esta falencia permitía generar una certificación de un pago sin haberse efectuado y darse de baja en la base de datos en las aplicaciones, como en industria y comercio.

Existían carteles de tramitadores, que realizaban acciones de coacción sobre la ciudadanía, arrojando paz y salvos falsos, los cuales servían como soportes para la realización de tramites notariales, aspecto que generaba grandes perdidas financieras para la administración central, y fomentaba la elusión y la evasión.

Los impuestos crecían en los últimos años a tasas del cuatro por ciento, lo cual no garantizaba la posibilidad de allegar recursos para la aplicación del los planes de desarrollo y de gobierno.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

Definición y adopción de un Estilo de Dirección permanente y continuo

En una entidad, cada directivo imprime un estilo de dirección que generalmente no tiene relación con su antecesor. Dificultando la continuidad de programas y proyectos de beneficio para la comunidad y propiciando constantes cambios en la forma de administrar que no contribuye al crecimiento o fortalecimiento de la entidad pública en las mejores prácticas de gestión y la más eficiente prestación de los bienes y servicios que se entregan a la comunidad.


La transformación y modernización de los procesos de las diferentes entidades del Estado debe ser abordado de manera sustancial con un enfoque administrativo, como marco fundamental de una adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno.

Al definir las Políticas Gerenciales, de manera articulada y directamente relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad, y en cumplimiento del MECI, se está proponiendo que se adopten prácticas fundamentadas, que no dependen del Directivo de turno, sino de la apropiación de conocimientos y habilidades en el desarrollo de procedimientos muy difíciles de cambiar continuamente, al quedar en la memoria institucional y la hacer parte de los procesos y procedimientos. Estas políticas están expresadas en el Código de Buen Gobierno.

Fomento de la Cultura del Autocontrol

El Modelo Estándar de Control Interno, debe articularse al modelo Gerencial, en toda la concepción de la Función de Control establecida en la Teoría Administrativa. Función Gerencial que cobra importancia con la implementación del Sistema de Control Integrado, basado en la implementación de indicadores de gestión, elemento fundamental para la aplicación del concepto de AUTOCONTROL.

En muchas instituciones públicas, el concepto de AUTOCONTROL, es asociado como un control policivo personal. Es decir verifico que estoy realizando una tarea de manera específica. Perdiendo con esta apreciación la dimensión real del AUTOCONTROL, lo cual debe concebirse desde el contexto del control de Gestión con base en indicadores. En la medida que se determinen los indicadores como herramienta de control basada en hechos y datos para determinar el nivel de cumplimiento de objetivos, se puede realmente avanzar en la adopción del concepto de AUTOCONTROL, de manera gerencial, de tal manera que efectivamente me complemente la toma de decisiones acertadas.

 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

El control entonces, debe implementarse como un verdadero sistema autorregulador y autogestionable donde el factor humano tiene un papel protagónico.

Considerar al Ciudadano como el Eje Central de la Acción del Estado.


El Sistema de Gestión de la Calidad, parte de la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios o beneficiarios de los bienes y servicios que presta el Municipio, con lo cual se puede lograr mejores Resultados en términos de calidad y satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano, al seleccionar alternativas y definición de objetivos con base en estudios técnicos aplicando metodologías probadas como los diagnósticos estratégicos y las evaluaciones resultantes de la aplicación del Sistema de Control Integrado a través de Indicadores.

Establecer procedimientos que vinculen al ciudadano con su propio desarrollo.

- **Cómo se ha desarrollado.**

La implementación del Modelo Gerencial se complementó con la orientación realizada durante el desarrollo del Convenio de Cooperación Internacional para el Apoyo al Fortalecimiento Institucional. Inicialmente el Municipio de Santiago de Cali, participó en la primera etapa del Convenio, que terminó con la propuesta del Modelo operativo por Procesos presentada por CASALS & ASSOCIATES y adoptada mediante el Decreto 1599 de 2005 por el Gobierno Nacional, estableciendo el Modelo Estándar de Control Interno: MECI 1000:2005.

En el periodo comprendido entre julio de 2004 y julio de 2005, es conveniente precisar que aunque el Municipio de Santiago de Cali, no estaba incluido en el grupo de empresas a participar del Convenio de Cooperación bajo el liderazgo de CASALS, por directrices del Alcalde, la Dirección de Control Interno y Gestión de la Calidad, inicio la implementación de la propuesta realizada por CASALS denominada Modelo Operativo por Procesos, y que aun no estaba oficialmente adoptada por el Gobierno Nacional, En este periodo consolidó el Grupo de Alto Impacto formado por CASALS durante la primera fase el cual estaba integrando por representantes de todas la dependencias de la Administración Central Municipal y realizó las actividades previas necesarias para la implementación del Modelo Gerencial. Reto y actividad que asumió la otrora Oficina Asesora de Control Interno del Municipio de Santiago de Cali y al cual respondieron todas la dependencias.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

Se Considera en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, y luego de un análisis exhaustivo de las normas que establecen las funciones del organismo de control interno, que esta actividad puede ser liderada por el, en cumplimiento de la función de Asesoría y Acompañamiento que le ha establecido la Ley 87 de 1993. Existe una orientación marcada a que las Oficinas de Control Interno, únicamente se dediquen al cumplimiento de la función de evaluación independiente, aspectos con el cual diferimos toda vez que se quedarían sin cumplir las otras funciones establecidas en norma.

Con la clara concepción que el Modelo debía implementarse, se realizaron en este periodo todas las actividades previas para la implementación del Sistema de Control Interno. Incluso con visión futurista se incluyó en el Plan de Desarrollo del periodo 2004 – 2007, la adopción de la Ley 872 de 2003 relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad, avances que motivaron a USAID Y CASALS, para tomar la decisión de incluir al Municipio de Santiago de Cali, en el grupo de entidades privilegiadas para participar en el proyecto de Fortalecimiento Institucional operado por CASALS & ASSOCIATES Inc. y se firmara el convenio con USAID el 15 de septiembre de 2005.


Para la fecha anteriormente descrita, la Administración Central Municipal ya tenía elaborados los dos actos administrativos iniciales y fundamentales para iniciar el proceso, como es la adopción del MECI, LA NORMA TECNICA DE CALIDAD Y LA CONFORMACION DE LOS GRUPOS REQUERIDOS . (ver actos administrativos 0621 y 0622 del 15 de septiembre de 2005), los cuales fueron proyectados de manera articulada para el Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Modelo Estándar de Control Interno, adelantándose a lo que finalmente es una necesidad, la articulación de los dos Sistemas.

A partir de esta fecha, se consolidaron las acciones pertinentes de conformidad con las orientaciones conceptuales dadas por los diferentes consultores de CASALS, en cada uno de los temas objeto del convenio y que contribuyen a la implementación del Modelo Gerencial fundamentado en los Sistemas de Control Interno y de Gestión de la Calidad, como elementos de mejoramiento del Modelo de Gerencia Pública.

El Convenio tiene dos componentes:

- Fortalecimiento Institucional
- Fortalecimiento del Control Ciudadano

El componente de Fortalecimiento Institucional incluye los siguientes elementos que son los relacionados con el Modelo Gerencial:

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

1. Construcción del Código del Buen Gobierno, fundamentado en Valores
2. Gestión por Procesos Orientada a Sistemas de Gestión de la Calidad
3. Apoyar la implementación del Sistema de Control Interno
4. Fortalecer la Comunicación Pública
5. Fortalecer la función de Evaluación Independiente.

En el momento histórico de la evaluación final que realizo CASALS, el Código de Buen Gobierno, estaba en proceso de aprobación por el Nivel Directivo. A la fecha ya están surtidos todos los procedimientos administrativos de aprobación y el documento final esta en proceso de edición, para iniciar su socialización y adaptación.

La modernización de la Dirección de Hacienda Municipal se hizo mediante la realización de la estrategia de integrar un tercero con amplia experiencia tecnológica y metodológica, que permitiera en el plazo inmediato obtener resultados tangibles.

· **Qué obstáculos se han encontrado en su implementación.**

Cambio de Cultura.


El mayor obstáculo que se ha presentado es lograr el cambio cultural en la aplicación de concepciones administrativas para el ejercicio de la función pública.

Armonización de Normas

Otro obstáculo esta representado en la necesidad de la armonización de las normas respectivas, lograr identificar los puntos de articulación no fue tarea fácil. Como conclusión considerando el avance que se tiene a la fecha, la Ley 872 de 2003, es complementaria de la Ley 87 de 1993 y del Decreto 1599 de 2005.

El cambio de directivos durante el desarrollo del Diseño del Modelo Gerencial.

Cada vez que se presenta un cambio de directivo en una dependencia, durante la etapa de socialización, sensibilización y diseño del Modelo, es necesario realizar actividades de explicación y motivación para el conocimiento del tema y el logro de la participación activa en el proceso. Por otra parte el fortalecimiento a la participación

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06


permanente y consolidación del Equipo Técnico de la Calidad, quien con su conocimiento, contribuyó a que el proceso continuara.

Carencia de Recursos Financieros

La carencia de Recursos Financieros que demanda el diseño y desarrollo del proyecto puede limitar su implementación. Aspecto que fue subsanado por la Administración Central Municipal al incorporarlo como un proyecto de Inversión y asignar los recursos.

Qué aprendizajes se ha inferido.

- Conocimiento General de las actividades que se desarrollan en la Administración Central del Municipal de Santiago de Cali.
- Determinación de formas de operación que apuntan a cumplir objetivos comunes en las cuales participan varias áreas
- Necesidad del trabajo en equipo, para el logro de objetivos específicos
- Conocimiento de las principales quejas y reclamos de la comunidad. Al realizar el diagnóstico de análisis de las quejas y reclamos presentado por la Ciudadanía a través del Programa QAP, los Consejos Comunitarios que se realizan cada viernes en cada una de las comunas. Se obtuvo conocimiento de Que le Gusta, Que No le Gusta y Que espera el Ciudadano y los diferentes grupos de Interés de la gestión Municipal.
- El Sistema de Quejas y Reclamos, permite ser conocido por toda la Administración y en todas las dependencias se puede disponer de esta herramienta de información de necesidades y expectativas de la comunidad.
- Tener claramente identificado los grupos de interés de la gestión Municipal.
- Conocimiento de toda la normatividad aplicable a la gestión pública territorial.
- Beneficios el enfoque a procesos aplicado a la gestión pública.
- Aprender a trabajar con el esquema de coordinaciones por impuesto, para adoptar el de procesos tributarios y de gestión del tributos.
- Aplicación de tecnología de punta en la administración de los impuestos, así como de mecanismos modernos integradores de los

 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA APROB	03/11/06

diferentes establecimientos públicos como Cámara de Comercio, Notarias de la Región, Oficina de Instrumentos Públicos, entidades recaudadoras, entidades nacionales y departamentales administradoras de impuestos.

C. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA A PRESENTAR SEGÚN LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN


2. Innovación, creación o adaptación de tecnología administrativa:

El Modelo Gerencial, como se ha diseñado, es una excelente herramienta administrativa de Gestión Pública, en el Municipio de Santiago de Cali. Al estar orientado a Sistemas de Gestión de la Calidad, mejora el desempeño institucional por la aplicación del Modelo basado en procesos, lo cual considera desde un principio, la identificación de las necesidades del usuario final, de los bienes y servicios que presta el Municipio, es decir la comunidad, por lo tanto se entregan unos resultados o productos que responden a las expectativas y necesidades de la comunidad.

- **Desarrollo de nuevas o mejores prácticas que optimicen la realización del trabajo, el desempeño de las funciones o la prestación de los servicios.**

En las instalaciones del CAM, se construyó el más moderno centro de atención al contribuyente del sur occidente colombiano, el cual está dotado de áreas funcionales construidas en materiales de alta calidad y belleza arquitectónica, con el fin de hacer agradable la visita de los usuarios. El sistema de control y asignación de turnos, garantiza la interacción oportuna entre los usuarios y las personas encargadas de brindar atención, con el fin de disminuir tiempos de colas, mejorar y organizar el servicio, haciendo la espera más agradable para el usuario.

Quince personas son atendidas de manera simultánea en los módulos, por empleados de alta calidad profesional. La atención es integral y oportuna en todos los tributos o impuestos; los asesores están en la capacidad de resolver inquietudes

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

al instante y de emitir paz y salvos, estados de cuenta y facturas gracias a una tecnología confiable y moderna.

Se amplió la cobertura de atención en 19 Centros de Atención Local Integral (C.A.L.I). ubicados en las diferentes comunas en que se encuentra organizada la ciudad. Una moderna red de antenas y conexiones, vía microondas une los servidores principales de la operación, con ubicados en cada uno de ellos. Toda la ciudad está enlazada con tecnología de avanzada y desde una oficina, ubicada en cualquier comuna, se puede ingresar al sistema central para gestionar las solicitudes de los contribuyentes


En cualquier C.A.L.I se puede gestionar desde liquidaciones hasta paz y salvos de todos los impuestos o tributos que apoya Si Cali. Así como resolver inquietudes de lo ciudadanos de manera oportuna dado que los asesores tienen comunicación permanente con un grupo de funcionarios que desde las oficinas del CAM les brindan el apoyo y la asesoría que requieran.

- **Implementación de nuevas o mejores formas de organizar el trabajo, de desempeñar las funciones o de prestar los servicios.**

Con el Modelo Gerencial fundamentado en el Sistema de Gestión de Calidad el cual tiene como base la Gestión por Procesos, se orienta el desarrollo de mejores practicas y formas de organizar el trabajo; por lo tanto con este punto se da respuesta a los dos puntos de criterios de evaluación anteriores.

Para iniciar el trabajo de identificar las mejores prácticas y formas de organizar el trabajo que optimicen la prestación de los Servicios, se realizaron las actividades previas requeridas de organización de la estructura de trabajo que culminaron con la expedición de los actos administrativos respectivos.

Desde este momento se visualiza la articulación del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno. Para lograrlo se analizaron las funciones a cumplir por cada uno de los grupos conformados según estaba determinado en las normas, encontrando similitudes entre unos y otros, y se tomo la decisión de elaborar los actos administrativos de tal manera que quedaran articulados los dos sistemas.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

Expedición y elaboración de documentos protocolarios.

Expedición del Decreto 0622 de septiembre 15 de 2005, en el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno con la correspondiente Norma Técnica MECI 1000: 2005, El Sistema de Gestión de Calidad y la correspondiente Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2004.

Expedición del Decreto 0621 de septiembre 15 de 2005, en el cual se Conforman los Equipos de Trabajo. Para los Sistemas Gestión de Calidad y Control Interno.


Actualización del reglamento del Equipo Técnico de Calidad, como protocolo de acuerdos de comportamiento y funcionamiento.

Elaboración por parte del Equipo Técnico de Calidad y aprobación del Comité Directivo del Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno.

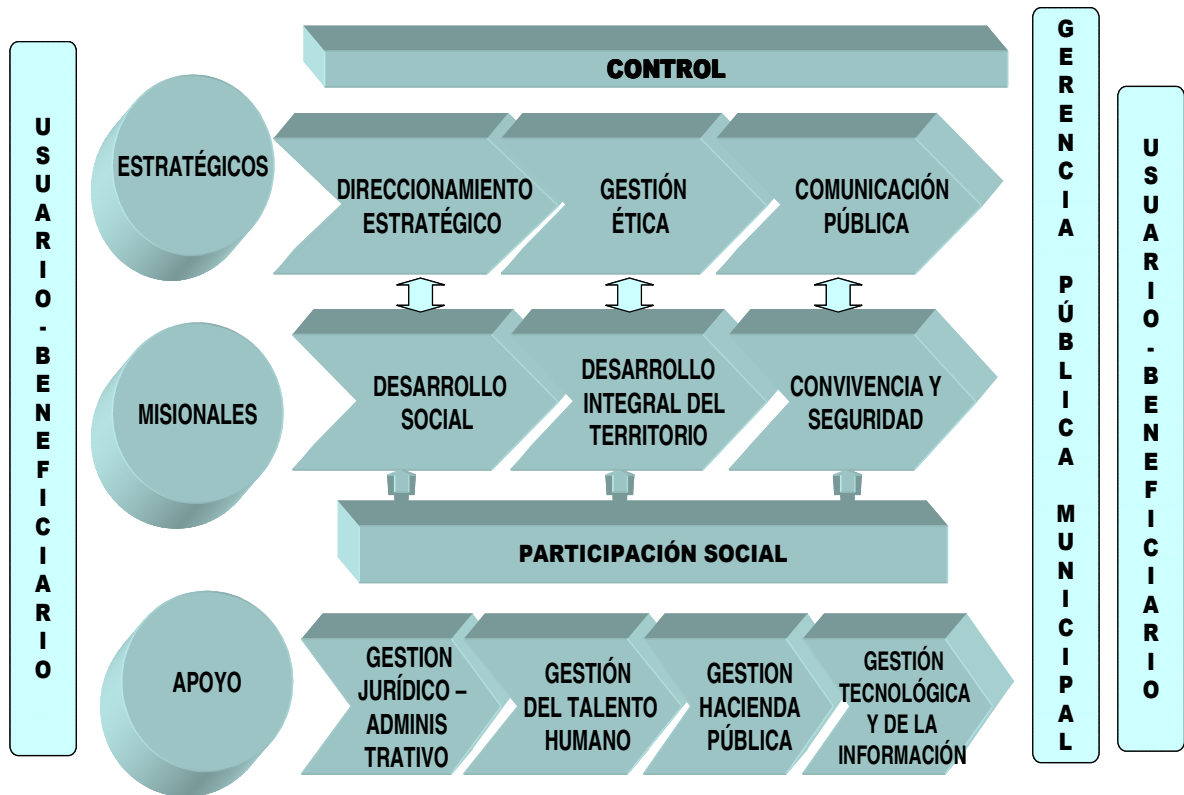
Todos los documentos propios del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados más adelante.

Diseño del Modelo Gerencial

Con el propósito de definir el Diseño del Modelo Operativo por Procesos, representado en la Cadena de Valor o Mapa de Macroprocesos, se realizó un análisis de las funciones legales establecidas en las diferentes normas partiendo de la Constitución Política Nacional de 1991, e incluyendo las Normas de carácter Municipal, e internas de la entidad y las que se desarrollan en la práctica para el cumplimiento de los objetivos y la MISION. Este conocimiento permitió agrupar en 12 MACROPROCESOS todas las actividades de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali A continuación se presenta la Cadena de Valor y el Mapa de procesos:

<p>República de Colombia</p>  <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>		<p>No. 0001</p>	
			<p>VERSIÓN</p>	<p>1.0</p>
			<p>FECHA APROB</p>	<p>03/11/06</p>

CADENA DE VALOR CON LA IDENTIFICACION DE LOS MACROPROCESOS



República de Colombia



Santiago de Cali
www.cali.gov.co

Despacho del Alcalde
Dirección de Control Interno y
Gestión de Calidad

**INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL
MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA**

MAPA DE PROCESOS


No. 0001

VERSIÓN

1.0

FECHA APROB

03/10/06

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	<p>No. 0001</p>	
		<p>VERSIÓN</p>	<p>1.0</p>
		<p>FECHA APROB</p>	<p>03/11/06</p>


Posteriormente se continuó con el desarrollo de las actividades necesarias para el desarrollo de cada una de las etapas de implementación del Modelo. Durante las cuales se produjeron documentos que evidencian los resultados alcanzados y algunos de los cuales se relacionan:

Etapas de Sensibilización para los dos sistemas.

1. Elaboración del Plan de comunicación del Proyecto del Modelo Gerencial.
2. Elaboración de la presentación unificada para la socialización del proyecto al nivel directivo y profesionales en cada dependencia.
3. Socialización a todos los directivos y profesionales de todas las dependencias del Proyecto con la participación del Equipo Técnico de Calidad.
4. Elaboración de Carteleras alusivas al Sistema de Gestión de Calidad y MECI.
5. Elaboración del slogan y logo del proyecto.
6. Diseño del Fondo Protector de Pantalla y aplicación en los computadores de las dependencias.
7. Publicación de artículos en la revista de comunicaciones.
8. Publicación de los documentos en la pagina Web del Municipio www.cali.gov.co/controlinterno.
9. Comunicados del Alcalde a todos los directivos.

Actividades de la Etapa del Diseño y Normalización comunes a los dos Sistemas.

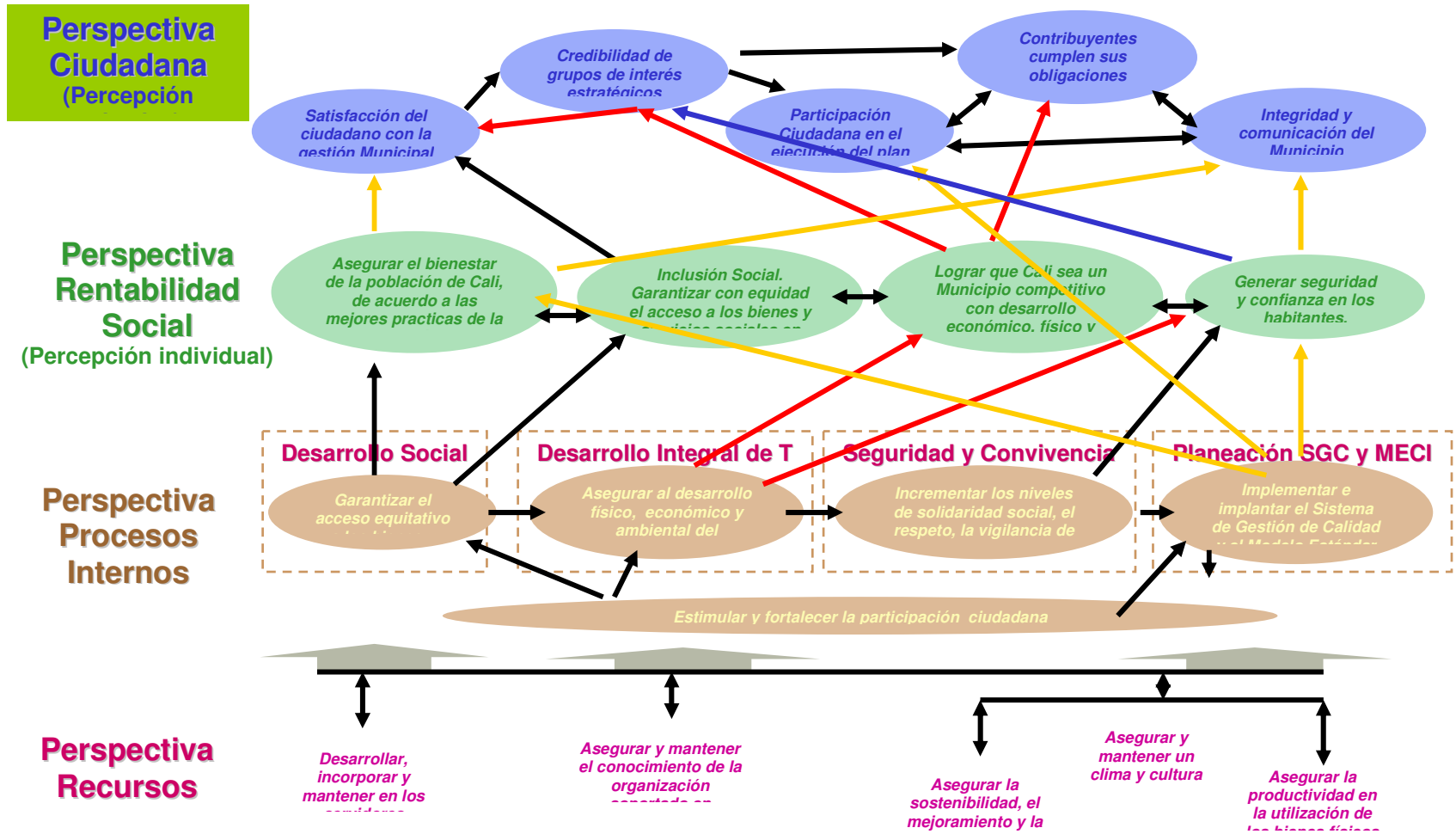
10. Definición de la Cadena de Valor de los Macroprocesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali con sus correspondientes procesos.
11. Adecuación de la metodología del Modelo Operativo por Procesos
12. Diseño de los formatos respectivos para la Modelación y Caracterización. Para la definición de los 21 formatos finales con los cuales se desarrollo este trabajo, se partió de la base de los formatos presentados como propuesta por CASALS, a los cuales se le hicieron las modificaciones respectivas y se complementaron considerando el Sistema de Gestión de Calidad,. Lo anterior debido a que cuando fueron presentados en la propuesta de Manual, aun no le habían incorporado los conceptos y


<p>República de Colombia</p>  <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>		<p>No. 0001</p>	
			<p>VERSIÓN</p>	<p>1.0</p>
			<p>FECHA APROB</p>	<p>03/11/06</p>

requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. Generando una metodología propia institucional resultante de los Instrumentos diseñados por CASALS, LO DETERMINADO EN OTROS MODELOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EN LOS PUNTOS NECESARIOS LO ESTABLECIDO POR EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA. Por ejemplo el formato de Indicadores y el Plan de Control. (Anexos)

13. Elaboración de la propuesta de Misión para la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
14. Elaboración de los documentos propios del Modelo Gerencial para el Sistema de Gestión de Calidad y para el Modelo Estándar de Control Interno: Norma Fundamental para la documentación, Control de Documentos, Control de Registros y Acciones de Mejora debidamente articulados con la Gestión Documental en el documento instructivo.
15. Modelación y documentación de los procesos de los 12 Macroprocesos en la metodología institucional definida. Conformando los Manuales de Procesos y Procedimientos.
16. Definición de la Estructura del Manual de Calidad. (operación).
17. Definición del Cuadro de Mando Integral y diseño del modelo de formato para la presentación de los Indicadores considerando las orientaciones de CASALS y del DAFP. En la siguiente página se presenta el modelo.
18. Definición de las necesidades de utilización de aplicaciones sistematizadas. Con la participación de la Oficina Asesora de Informática y Telemática, se esta propendiendo para dejar algunas herramientas sistematizadas que contribuyan a la continuidad de la operación del Modelo Gerencial. Uno de los cuales es la sistematización del Cuadro de Mando Integral.
19. Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos. A la fecha están totalmente documentados y elaborados los Manuales de 4 de los doce Macroprocesos que componen el MODELO GERENCIAL. A diciembre del presente año, se tiene previsto terminar la documentación de los 8 restantes.
20. Elaboración del Normograma de los Macroprocesos ya documentados.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL




 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	03/11/06

Etapa de Diseño y Normalización del Sistema de Gestión de la Calidad.

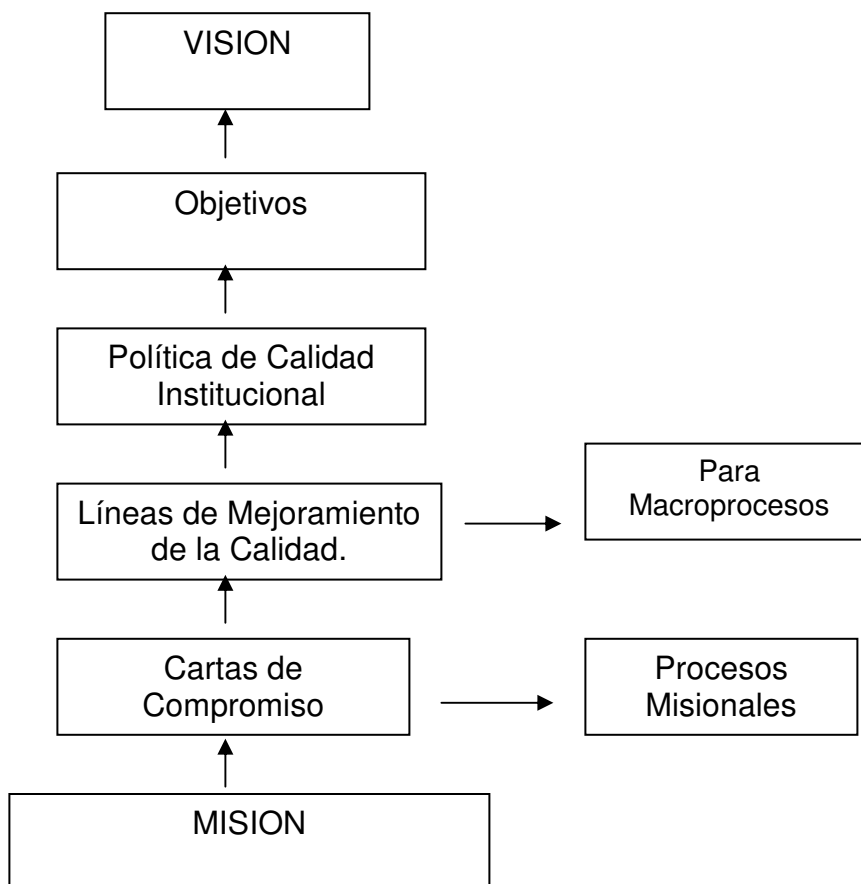
21. Realización del diagnóstico del estado inicial de la Entidad con relación al del Sistema de Gestión de Calidad.
22. Realización del Diagnóstico de implementación del Sistema de Gestión de Calidad con base en los requisitos de la Norma Técnica de Calidad, NTCGP 1000:2004.
23. Diseño y aplicación de instrumentos para la recopilación de información que permita la identificación de necesidades y expectativas de los Usuarios y Beneficiarios.
24. Elaboración de los árboles de Calidad por Macroproceso de acuerdo con las Necesidades y expectativas identificadas.
25. Definición del Alineamiento Estratégico de la Calidad: Política de Calidad Institucional – Líneas de Acción de la Calidad – Compromisos con la Calidad.
26. Definición de la Política de Calidad Institucional
27. Definición de las Líneas de Acción de la Calidad por Macroproceso.
28. Identificación de Productos – Servicios, Usuarios – Beneficiarios y Partes Interesadas – Grupos de interés.
29. Matriz de Interrelación de Macroprocesos y Procesos.

De conformidad con la complejidad del Municipio de Santiago de Cali, fue necesario establecer una forma de alineamiento entre la Misión y la Visión para la elaboración de la Planeación Estratégica de la Calidad de manera articulada con los Macroprocesos y las dependencias, pero que igualmente quede en los procesos. Para lograrlo se define una Política de Calidad Institucional y se definen Líneas de Acción de la Calidad para los Macroprocesos y Cartas de Compromiso para los procesos que es donde finalmente estarían reflejadas las funciones de las dependencias, esto con el fin de evitar la proliferación de políticas de calidad por dependencia y que no se identifique la de Nivel Institucional.

Con esto en cada dependencia tendrían la Carta de Compromiso congruente con el Municipio de manera general.


 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	03/11/06

Alineamiento entre Visión – Misión – Política de Calidad Institucional



Actividades de Diseño y Normalización realizadas para la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno. MECI 1000:2005.

El MECI, Se complementa con el desarrollo de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, esta avanzando en la identificación de los puntos comunes a los dos sistemas, de tal manera que le permita una adecuada articulación. Durante el desarrollo del Modelo Gerencial, ha conceptualizado la importancia de cumplir con las funciones Gerenciales de tipo administrativo planteadas por la Teoría

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	03/11/06

Administrativa como son: Planeación, Organización, Dirección y Control. Al tener claridad conceptual del Proceso Administrativo y lo que debe realizarse en cada una de ellas, le ha permitido separar algunas actividades que el Modelo Operativo por Procesos plantea se desarrollen durante la implementación de la función de Control que sería ejecutada con el MECI. Es pertinente tener claro la invisible línea divisoria de las funciones gerenciales que son de desarrollo de procesos y el Control, aunque todas sean complementarias entre sí y el MECI, las impacte a todas. Es considerando el marco teórico del proceso administrativo, lo que ha permitido a la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, el avance significativo en la implementación del Modelo Gerencial. Otro aspecto a considerar es la claridad de los tres subsistemas que componen el MECI. Por último, es conveniente precisar que algunos de los componentes y elementos del MECI, ya estaban siendo realizados y ejecutados por las dependencias respectivas, lo que esta Gerencia del Proyecto realizó en este sentido, fue identificar qué elemento se estaba desarrollando, lo cual nos dio un avance mayor en su implementación. Por lo anterior en la descripción de los elementos que están implementados, siguiendo la secuencia del MECI, son actividades de dependencias que se han articulado al Modelo Gerencial.

30. Realización del Diagnóstico del Sistema de Control Interno de conformidad con las directrices del Departamento Administrativo de la Función y aplicación de la Matriz de Evaluación
31. Realización del Diagnóstico considerando el Modelo Estándar de Control Interno.


Articulación del MECI con el Modelo Gerencial. A continuación se relaciona los avances considerando los componentes de los Subsistemas de la Estructura General del MECI:

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

- Ambiente de Control
- Direccionamiento Estratégico
- Administración de Riesgos

Primer Componente Ambiente de Control

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


 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>		<p>No. 0001</p>	
			<p>VERSIÓN</p>	<p>1.0</p>
	<p>FECHA</p>	<p>03/11/06</p>		

Desarrollo de la Gestión Ética

Declaración de Principios y Valores

El Equipo técnico de Calidad con la participación de los servidores públicos de manera general y elaboró para la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, el Código de ética denominado DECLARACION DE PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS, adoptado por el Alcalde mediante el Decreto 414 de agosto 1 de 2006. Actualmente se esta en el proceso de socialización y divulgación, para lo cual se ha programado el desarrollo de talleres de sensibilización e interiorización dirigidos a servidores públicos representantes de todas las dependencias. La cobertura esperada es del 30%, es decir un total aproximado de 700 funcionarios públicos. Con ello se pretende lograr el Mejoramiento de la percepción ética del Municipio y construir la cultura organizacional propia con una visión compartida del significado de cada uno de los valores y principios definidos, de tal manera que en el comportamiento de los servidores públicos se exprese esta cultura organizacional, basada en la generación de Confianza del Servidor Público hacia si mismo y su función y de la Ciudadanía hacia el. En otras palabras se pretende el fortalecimiento de la honorabilidad de la función pública. Paralelamente se promocionan y divulgan los valores en el sistema de audio instalado en la Entidad, a través de comunicaciones personalizadas, en la revista institucional, etc. Actividad de comunicación en la cual participa la Oficina Asesora de Comunicaciones.

En este proyecto de Modelo Gerencial, se han designado líderes de áreas de trabajo. La Dirección de Control Disciplinario Interno es líder en lo relacionado con la Gestión Ética de la Administración Central Municipal. Liderazgo que se ejecuta de manera articulada y con las directrices de la Gerencia del Proyecto General. Como complemento ha implementado el observatorio de la Conducta del Servidor Público de Santiago de Cali, que consiste en proporcionar apoyo al desarrollo y fortalecimiento de la función pública, específicamente enfocado en el cumplimiento de los deberes funcionales de los servidores públicos, como personas que libremente deciden vincularse a la Administración Pública, obligados a orientar sus actuaciones hacia la protección y satisfacción del interés general. El objetivo principal del observatorio de la conducta del servidor público, es proporcionar los elementos necesarios para que la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, realice la formulación de políticas éticas organizacionales. Propósito que

<p>República de Colombia</p>  <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>		<p>No. 0001</p>	
			<p>VERSIÓN</p>	<p>1.0</p>
			<p>FECHA</p>	<p>03/11/06</p>

incorpora para su construcción e implementación los tres elementos de la formación integral de la persona humana, considerando una herramienta tecnológica, la persona humana y el trabajo en equipo con otras instituciones que tengan funciones homólogas y complementarias, a las de la Dirección de Control Disciplinario del Municipio de Santiago de Cali, para edificar un nuevo orden institucional con el manejo de unas políticas éticas, preventivas, eficaces y de calidad, capaces de evitar y prevenir manifestaciones de corrupción, además de sensibilizar a los servidores públicos en el significado de la dignidad humana.

Los datos de base con los cuales se inicia el Observatorio están clasificados por Dependencia y por hechos generadores de presuntas causas disciplinarias.


Como metodología, se han constituido Mesas de trabajo integradas por la Academia, la participación ciudadana y Entidades de Control. A ellas se les entrega los datos estadísticos con los cuales se generan líneas de investigación y estudio.

A la fecha se han generado en las mesas de trabajo líneas de estudios por abuso de poder, solicitud de dádiva y abandono del cargo. El estudio de trabajo tiene unas hipótesis revisadas por expertos en epidemiología, derecho, gerencia pública psicología organizacional, sociología. De estas mesas de trabajo se realizan propuestas de políticas organizacionales para que se pueda evitar la ocurrencia de posibles hechos generadores de faltas disciplinarias. Para facilitar el trabajo y garantizar la continuidad del programa se utiliza la herramienta tecnológica.

Desarrollo del Talento Humano

Políticas de Gestión Humana.

La Gestión del Talento Humano en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, se orientara a garantizar el desarrollo integral de los funcionarios y de la Entidad; promoviendo el compromiso progresivo del servidor público con el Estado, la sociedad, con su propio bienestar y su desarrollo profesional, apoyándose en sólidos y claros fundamentos jurídicos como una forma de garantizar el reconocimiento de sus derechos y la exigibilidad de sus

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	03/11/06

responsabilidades. La Dirección de Desarrollo Administrativo de la Administración Central, es la dependencia competente para realizar las gestiones de Desarrollo del Talento Humano aplicando las normas relacionadas con el Sistema de Gerencia Pública determinadas en la Ley 909. DE 2004


Estilo de Dirección

Es la forma adoptada por el Nivel Directivo para guiar y orientar las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de la misión, en el contexto de los fines del Estado; Generando autoridad y confianza y demostrando capacidad gerencial, conocimiento de las necesidades de la ciudadanía y partes interesadas de la entidad, compromiso con el control y buen trato así como una utilización transparente y eficiente de los recursos.

Con base en esta Conceptualización consideró el Nivel Directivo, que el Código de Buen Gobierno, era necesario articularlo con el Modelo Gerencial de tal forma que fuera un instrumento, no solo para esta Administración sino para las siguientes. Por lo tanto las Políticas que orientan el accionar de los directivos están relacionadas con los Macroprocesos del Modelo Operativo por Procesos. El Código de Buen Gobierno fue aprobado por el Comité Directivo del Proyecto en julio de 2006. Actualmente este en proceso de edición. Este documento expresa las políticas generales que deben ser cumplidas tanto por el Nivel Directivo como por todos los servidores públicos en la realización de sus funciones.

Segundo Componente: Direccionamiento Estratégico

El Direccionamiento Estratégico se definió como uno de los Macroprocesos, que orientan la Entidad hacia el cumplimiento de su función social. En el se han definido procesos como el Análisis Estratégico de la Información. La Administración Central determina en este proceso que la selección de alternativas para la definición de objetivos de cualquier tipo de Planeación debe estar fundamentada en la realización de Diagnósticos y evaluaciones. Es tener una unión entre la función de Control y la función de Planeación.

<p>República de Colombia</p>  <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA	03/11/06

Planes y Programas.

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, tiene definido el Plan de Desarrollo para el periodo 2004 -2007. Es a partir de este que cada dependencia elabora su plan de Gestión y propone los proyectos de Inversión y de Gestión que requiere para su cumplimiento, de esta manera es posible articular los objetivos propuestos en el plan de desarrollo con el Presupuesto Institucional que se realiza anualmente.


Para la elaboración de los Proyectos de Inversión se siguen las orientaciones metodológicas de Planeación Nacional.

Igualmente el Plan Decenal Municipal de Educación, Plan Local del Deporte

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 598 de 2002, la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, se vinculó al SICE, en el año 2003. Por lo cual elabora el Plan de Compras Institucional y por Dependencia. La metodología del SICE, fue concebida para entidades que realicen las compras institucionales de manera centralizada. Sin embargo para los Municipios y entidades grandes, y complejas la forma propuesta no respondía a las necesidades de la forma de operación. Por este motivo con la participación de la Oficina Asesora de Informática y Telemática, se realizaron las gestiones pertinentes que le permitieran a la Administración la operación del SICE considerando la delegación para contratar y las especificidades propias de cada dependencia. Logrando de esta manera un procedimiento confiable para la consolidación del Plan de Compras de toda la Administración del Municipio de Santiago de Cali.

Modelo de Operación por Procesos

Cadena de Valor de Identificación de Macroprocesos y Procesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, clasificados en Estratégicos, Misionales y de Apoyo. Es uno de los Elementos desarrollados desde la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Para la

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	03/11/06

documentación de la Modelación y caracterización, que conforman los Manuales de Procesos y Procedimientos se realizaron 21 formatos institucionales, los cuales consideraron la propuesta de CASALS, los requerimientos del DAFP y las concepciones pertinentes de la teoría Administrativa y el Sistema de Gestión de la Calidad.

Estructura Organizacional Actual de la Administración Central Municipal

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, continúa con la estructura funcional. Cuando se finalice la etapa de implementación, se realizarán los estudios de las necesidades de adecuación de la misma al Modelo de Operación por Procesos.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN


- Actividades de Control
- Información
- Comunicación Pública

Primer Componente: Actividades de Control

Políticas de Operación

A la fecha se ha definido las Sigüientes Políticas:

1. Contratación. Cali contrata Bien, con el apoyo de la Cámara de Comercio de Cali, de esta manera se complementa el Procedimiento definido en el Sistema de Gestión de Calidad.
2. Comunicación
3. Política de Calidad Institucional
4. Líneas de Acción de la Calidad para los Macroprocesos.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	03/11/06

Procedimientos y Manual de Procedimientos

Se esta en proceso de elaboración en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad. Como producto de la Modelación y Caracterización de los Procesos y Subprocesos del Modelo de Operación por Procesos, queda finalmente el Manual de Procesos y Procedimientos. A la fecha ya esta totalmente documentado 5 Manuales

- Direccionamiento Estratégico
- Control
- Desarrollo Social
- Jurídico Administrativo
- Manual de Contratación Pública.


Indicadores

Con la Asesoría de CASALS, el Equipo de Medición identificó los indicadores estratégicos del Cuadro de Mando Integral, considerando las perspectivas Ciudadana, Rentabilidad Social, Procesos Internos y Recursos, debidamente articulado al Modelo de Operación por Procesos y teniendo en cuenta las orientaciones y directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, se ajustó el formato para el diseño de indicadores establecido en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.

Actualmente se esta en proceso de Sistematización del Cuadro de Mando Integral. Otro componente que puede ser replicado en otras entidades.

Segundo Componente: Información

Información Primaria. (Fuentes Externas)


 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	03/11/06

Para la obtención de la información relacionada con la Ciudadanía, Grupos de Interés, partes interesadas, Proveedores y Contratistas, la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, dispone de las siguientes fuentes de información:

- Sistema de Quejas y Reclamos. Se está articulando al Sistema de Gestión de Calidad.
- Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. Es parte del Macroproceso de Comunicación Pública. Durante este periodo de Gobierno se han realizado 3 Rendiciones de Cuenta a la Ciudadanía con muy buenos resultados
- Observatorio Social, de la Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad.
- Consejos Comunitarios
- Participación de la Comunidad en la contratación en cumplimiento del Decreto 2170.
- Cali Como Vamos
- Encuestas de Opinión a través de la pagina WEB
- Programa radial institucional
- Programas de Televisión: Aquí en Santiago por el Canal Telepacífico y Cali Polo TV por el Canal 2.
- Programas de Televisión a nivel Nacional en el canal Institucional.
- Transmisión por Televisión de eventos especiales
- Boletín diario de Prensa

Información Secundaria (Fuentes Internas)

Este elemento esta relacionado con el desarrollo del Proyecto de Gestión Documental que actualmente esta implementando la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, liderado por la Secretaria General con los siguientes avances:

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	03/11/06

Organización de los Archivos de Gestión

En la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, actualmente se están aplicando, las Tablas de Retención Documental las cuales fueron elaboradas por el Equipo Técnico de Archivo y aprobadas por el Comité Municipal de Archivo.

La Secretaria General elaboró, validó y formalizó el Instructivo para la Organización de Archivos de Gestión. En este punto la coordinación de Gestión Documental participó con el Equipo Técnico de Calidad en la elaboración de los documentos propios del Sistema de Gestión de Calidad para que todos estuvieran articulados. Determinando este instructivo como un documento de Referencia del Control de Documento, Control de Registros y la Norma Fundamental.


El instructivo contiene las actividades de:

- Formación de expedientes (carpetas);
- Traslado de documentos de las oficinas al depósito de Archivo de Gestión;
- Procedimiento de consulta de documentos en archivo de gestión;
- Organización de depósitos de archivo;
- Preparación de transferencias de documentos del Archivo de Gestión al Archivo General del Municipio.

Para la divulgación y aplicación del instructivo, la Secretaria General, coordinó y gestionó con la Dirección de Desarrollo Administrativo y el Archivo General de la Nación la capacitación para los funcionarios enlace y responsables de los Archivos de Gestión de cada una de las dependencias.

Con relación a la sistematización de la Gestión Documental, la Oficina Asesora de Informática y Telemática está ejecutando el proyecto de desarrollo tecnológico en con la implementación del WORKFLOW, considerando las necesidades de la Gestión Documental, el Sistema de Gestión de Calidad, el Control de Documentos y la Sistematización futura de los procedimientos definidos en el Modelo Gerencial.


Con relación a la Creación del Archivo General del Municipio la Secretaría General ha realizado las siguientes acciones:

<p>República de Colombia</p>  <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA	03/11/06

- Se Organizaron documentos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, anteriores al 2000 dispersos y abandonados (actividades como: Limpieza, inventario, valoración, selección, clasificación, ordenación y descripción).
- Se gestionó la adquisición de equipos de Microfilmación y digitalización de documentos de archivo establecidos en la Tabla de Retención Documental.
- Automatización de Decretos de 1999 a junio 30 del 2006 (MB y metros lineales).
- Automatización de Resoluciones de 2000 (metros lineales).
- Se está gestionando la Adecuación de los espacios para el funcionamiento del Archivo General del Municipio.
- Se Creó el Consejo Municipal de Archivos (aplicación del Decreto 4124 del 10 de diciembre del 2003).
- Se capacitó a un grupo de coordinadores de Archivo de instituciones como la Universidad Santiago de Cali, Cámara de Comercio, Arquidiócesis de Cali, Red de Salud de Ladera, Centro Diagnóstico Automotor, entre otros, quienes con formarán el Comité Evaluador de Documentos del Municipio de Cali, con funciones de asesoría al Consejo Municipal de Archivos de Santiago de Cali y de revisión de Tablas de Retención Documental de la localidad.
- Se participa en el Equipo Interventor del Operador Sicali para la organización y custodia de las Subseries: Historias del Contribuyente de Industria y Comercio, Predial y Valorización; y Rentas Varias.
- Se ha prestado asesoría a la Alcaldía de la Cumbre, Jamundi, Yumbo y entidades como Registraduría, Bomberos, Red de Salud Suroriente, Cavasa, la Gobernación entre otras.

Sistemas de Información

Este punto se desarrolla de manera limitada, debido a la determinación del Señor Alcalde de Presentar esta experiencia al Banco de Éxitos de manera independiente a esta presentación. Sin embargo es pertinente resaltar el siguiente texto publicado en la pagina web: "En una "Investigación sobre el Estado de Avance del Gobierno Electrónico en Colombia", a nivel Municipal, Regional y Nacional, realizada por la Facultad de Administración de la Universidad de los

<p>República de Colombia</p>  <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		<p>VERSIÓN</p>	<p>1.0</p>
		<p>FECHA</p>	<p>03/11/06</p>

Andes, LA administración Central de Santiago de Cali se ubica en el primer lugar en el ranking Municipal y en el quinto, de todas las entidades objetos de este estudio.

En términos generales se tiene los siguientes componentes:

Página WEB: www.cali.gov.co

Sistema de Información de la Contratación. Contratos Públicos.


Sistema de Gestión Financiera Territorial, cuyo objetivo es incrementar la eficiencia en el uso de los recursos financieros y humanos que permitan el mejoramiento en los diferentes procesos de la Gestión de Hacienda Pública. La Administración Central Municipal Implemento el SAP, con el apoyo del BID. Este Sistema esta actualmente en operación.

Aplicativo para la elaboración de Proyectos de Inversión según la Metodología MGA de Planeación Nacional.

Aplicativo para la Evaluación del Plan de Desarrollo.

Observatorio Social. Es el Sistema de Información existente en la Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad, que consolida, procesa y analiza los datos de los hechos violentos ocurridos, teniendo en cuenta fuentes primarias: Policía, Medicina Legal, Fiscalía y Secretaría de Tránsito y Transporte.

Sistematización de los ingresos del Municipio. Actualmente se puede acceder vía Internet a la consulta, impresión y pago de los diferentes impuestos del Municipio de Santiago de Cali, facilitando así, el pago de los mismos, esto ha permitido el aumento en los ingresos por pago de impuestos y la recuperación de cartera.

 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	03/11/06

'Ciudad digital': el programa tecnológico de la Alcaldía


Segundo Componente: Comunicación Pública

Siguiendo las orientaciones para la ejecución del Convenio, la Administración Central municipal de Santiago de Cali, consideró como estratégico el proceso de Comunicación y lo incorporó a la Cadena de Valor como un Macroproceso. Este componente se ha desarrollado con la Asesoría de CASALS, el despliegue de los procesos es el siguiente. Se ha elaborado Manual de Comunicación.



Proceso: Comunicación Informativa

Con el objetivo de construir una visión compartida entre quienes hacen parte del equipo de trabajo de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, abrir canales de comunicación, trabajar colectivamente, socializar la información, eliminar el rumor y aumentar el compromiso con los fines institucionales de servicio a la comunidad, mediante comunicaciones, publicaciones o medios informativos, se informa al público interno sobre los actos y decisiones del gobierno municipal, para que se articulen sus acciones entorno al objetivo organizacional.

<p>República de Colombia</p>  <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA	03/11/06

En ese sentido hemos realizado lo siguiente:


- Consultoría para el desarrollo de un Sistema de Comunicación Interna
- Montaje de Sistema de Comunicación con base en audio para la torre Alcaldía, en la totalidad de sus pisos.

El sistema de audio parlante permitirá difundir internamente

- Campañas educativas
 - Mensajes institucionales
 - Directrices internas
 - Llamados de emergencia
 - Mensajes de cultura ciudadana
- Administración de Carteleros en el Centro Administrativo Municipal, CAM.
 - Diagnóstico de los medios informativos en la Alcaldía de Santiago de Cali.
 - Circulares de los Secretarios y Directores de las dependencias.
 - Implementación del Buzón de Sugerencias dentro del Centro Administrativo Municipal.
 - Utilización de piezas informativas en formato revista, periódico, radio, prensa, televisión y página Web para todos los públicos, con el apoyo de todas las dependencias de la Administración Central Municipal, principales generadoras de información.

Rendición de Cuentas

Es parte del Macroproceso de Comunicación Pública. Se realiza anualmente en el marco del PACTO POR LA TRANSPARENCIA FIRMADO CON LA VICEPRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, con el fin que la comunidad en general conozca los resultados de la gestión de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali y su Alcalde.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA	03/11/06

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realiza anualmente y se entrega a la comunidad la Cartilla con la información respectiva. De esta manera se contribuye en la generación de confianza en la comunidad.

A través de la Pagina WEB, se atienden las consultas de la comunidad sobre el informe entregado para conocimiento general.


SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, a través del Departamento Administrativo de Planeación, realiza la evaluación Anual a la ejecución del Plan de Desarrollo. La metodología de evaluación actual, se ajustará cuando este definido el Sistema de Evaluación a través de indicadores diseñados y articulados al Modelo de Operación por Procesos.

Los Órganos de Control, Contraloría General de la Republica y Contraloría General de Santiago de Cali, efectúan sus revisiones y evaluaciones respectivas., de los resultados obtenidos y comunicados a la administración, ésta elabora y suscribe planes de mejoramiento. Sobre los cuales el Organismo de Control Interno, realiza seguimiento a su cumplimiento y produce un informe semestral de la evaluación realizada.

Evaluación Independiente

La Dirección de Control Interno y Gestión de la Calidad, a partir del fortalecimiento de la planta de personal con la vinculación de funcionarios de planta y contratistas, ha iniciado la realización de las Auditorias Internas, a las cuales ha denominado Seguimiento y Evaluación. Tal como lo expresa en el Plan de Acción, documento elaborado para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el Plan de Desarrollo 2004 – 2007 y las funciones para el organismo de Control Interno estipuladas en las diferentes normas.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	03/11/06

El Seguimiento y Evaluación lo realiza siguiendo la metodología del proceso auditor, para lo cual conformó comisiones y los está capacitando con la aplicación práctica en dos dependencias: Secretaría de Educación y Secretaría de Salud Pública


Paralelamente realiza:

- Seguimiento al cumplimiento a los planes de mejoramiento suscritos por la Secretaría de Salud Pública y la Secretaría de Educación con la Contraloría General de la República.
- Seguimiento al cumplimiento de la Gestión Documental establecida en la Ley General de Archivo.
- Seguimiento al Pacto por la Transparencia suscrito con la Vicepresidencia de la República.

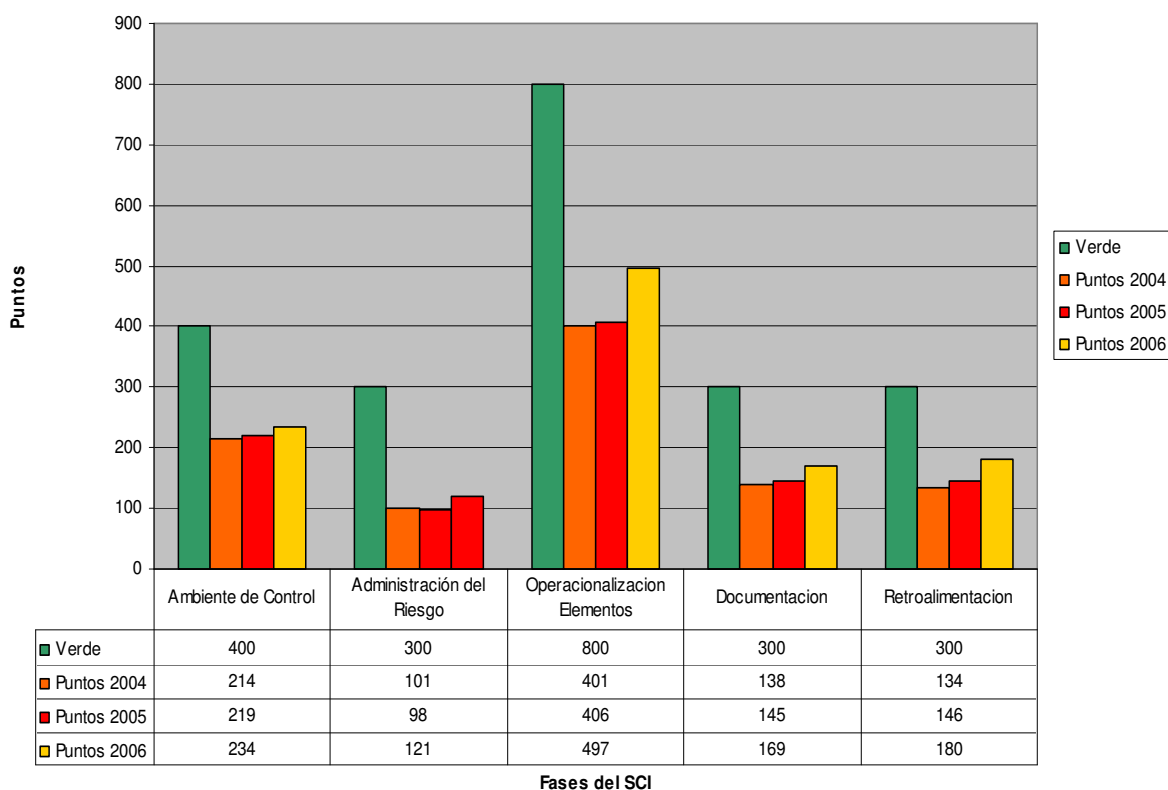
En la Evaluación al Sistema de Control Interno, se han seguido las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública.


**GRAFICO COMPARATIVO
Y RESULTADOS DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN**

#	Fases del Sistema de Control Interno	Año		
		2003	2004	2005
1	Ambiente de Control	214	219	234
2	Administración del Riesgo	101	98	121
3	Operacionalización de los Elementos	401	406	497
4	Documentación	138	145	169
5	Retroalimentación	134	146	180

 República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	03/11/06

Comparacion Evaluacion SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2004 - 2005- 2006



 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06


Implementación de la Política Cali Contrata Bien

Con la etapa de Diseño y Normalización del Sistema de Gestión de Calidad, se logró la elaboración del Manual de Contratación, el cual para su implementación se articulará a la Política Cali Contrata Bien elaborada con el apoyo de la Cámara de Comercio de Cali.

Esta actividad complementa e impacta el Modelo Gerencial, y es el primer Proceso Transversal que esta en la Fase de Implementación, con el fin que se incremente el nivel de credibilidad en la adecuada utilización de los recursos públicos y a generar confianza en la comunidad de una gestión transparente.

Como resultado del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en el cual se determinó el Macroproceso JURÍDICO – ADMINISTRATIVO, que tiene como uno de sus procesos el de ADQUISICION DE BIENES, OBRAS Y SERVICIOS, proceso que está orientado a todo el esquema de Contratación Pública, ya esta plenamente identificado, aplicando la Metodología Institucional y caracterizado debidamente. Concluida esta etapa, se esta en proceso de aplicación práctica del Procedimiento de Contratación en Ocho (8) dependencias (Secretarías de Salud Pública, Tránsito y Transporte, Deporte y Recreación, educación, Cultura y Turismo, Infraestructura y Valorización, Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana y Bienestar Social) con el acompañamiento de la Dirección Jurídica y la Oficina Asesoría de Informática y Telemática, con el fin de determinar las diferencias entre el Deber Ser diseñado y la forma de operación actual y obtener la información necesaria de la suficiencia y adecuada definición del procedimiento, identificación de debilidades del mismo y proceder a realizar los ajustes pertinentes a través del denominado Plan de Gestión del Cambio. Este incluye acciones de identificación de Habilidades y competencias de quienes participan en su aplicación que son los servidores públicos de las áreas de planeación, financiera y jurídica en cada dependencia. El proceso de implementación del procedimiento estandarizado incluye 3 etapas: 1. Diagnóstico, 2. Sensibilización y motivación al cambio 3. Capacitación en el desarrollo del procedimiento estandarizado. Espera la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, que con este proceso se pueda obtener el próximo año la Certificación de Calidad. Finalizada la etapa en las primeras 8 dependencias, se analizará la pertinencia y necesidad de ajustar el procedimiento y se iniciará la capacitación y socialización en todas las demás dependencias. Para que sea adoptado por el Alcalde como directo responsable.

Este procedimiento hace realidad el cumplimiento de la normatividad, la participación ciudadana en los procesos de planeación y control del gasto, visibilidad y cumplimiento de la política de transparencia a fin de blindar los procesos contractuales contra la ineficiencia y corrupción. Será sistematizado en la plataforma

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

tecnológica del PROYECTO WORKFLOW, de esta manera se articula la parte técnica del procedimiento, con el apoyo tecnológico y la capacitación a los funcionarios en su implementación

La política esta acompañada del Manual de Contratación, en el cual están definidos todos los procedimientos e instructivos y modelos de documentos a realizar durante el procedimiento contractual.

- **Apropiación de nuevos comportamientos y actitudes frente a la realización del trabajo, el desempeño de las funciones o la prestación de los servicios.**


La implementación del Modelo Gerencial, con el enfoque a procesos, requiere de un Cambio Cultural Institucional y de Cada Servidor Público. Cambio que se logra a través del tiempo con la constancia, la perseverancia y la continuidad del proyecto. Este proceso de Gestión del Cambio, requiere el desarrollo de Procesos de Capacitación, Sensibilización y liderazgo para la adaptabilidad al mismo. Elementos que reconoce la Administración Central Municipal de Santiago de Cali y que está desarrollando a través de programas como el de la implementación del procedimiento de Contratación en el proyecto Plan de Gestión del Cambio. El proceso de Gestión de Cambio Cultural, para obtener los resultados esperados en cuanto la modificación del comportamiento del servidor público, en todos los niveles es un proceso permanente, que requiere de varias acciones de manera articulada y complementaria.

Se inició con el proceso de identificación de los principios y valores, participando los servidores públicos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali y luego la elaboración del documento de navegación para consolidar la cultura organizacional denominado “DECLARACION DE PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS”.

Código de Buen Gobierno, elaborado por el Nivel Directivo de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, con el propósito de garantizar la continuidad del mismo, en la gestión. Para lograrlo se articulo al Modelo Operativo por Procesos.

La elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos

La Estandarización de los procedimientos.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

El proceso de modernización de la Dirección de Hacienda Municipal ha desarrollado mecanismos que han fortalecido áreas tributarias como cobro coactivo y procesos especiales donde se han establecido procedimientos que de forma conjunta con conceptos jurídicos han permitido sistematizar expedientes, fijar objetivos en el cobro de la cartera, garantizar la seguridad en el manejo de la información e impulsar actuaciones administrativas con programas masivos de cobro.

El desarrollo de programas de capacitación lo cual se esta realizando a través de Diplomados, conferencias y práctica individual como la del Procedimiento de Contratación.

El mejoramiento de las condiciones de realización del trabajo. Aspecto que se esta realizando con la modernización de Equipos, adecuación espacial.

Desarrollo de programas de sensibilización orientados a generar el cambio de actitud.

- **Destaque el aporte de la experiencia a la resolución de uno o varios problemas de gestión pública.**


Como experiencia de aplicación de mejores prácticas, esta fundamentada en el Modelo Gerencial, es una alternativa para que las entidades territoriales y los entidades del orden Nacional, tengan un referente de cómo puede lograrse la aplicación de las dos normas, al mismo tiempo y sin que represente duplicidad de esfuerzos y recursos. El diseño del Modelo Gerencial, aporta básicamente en los siguientes aspectos:

Presenta los puntos de articulación de los dos sistemas: el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno y la forma real de ejecutarlo.

El Enfoque a Procesos del Modelo, permite orientar la gestión hacia el logro de objetivos comunes a las dependencias para la prestación integral de los bienes y servicios en ejercicio de la función publica.

Optimización de los recursos disponibles para el desarrollo de proyectos sociales.

Aumento de los ingresos públicos, a través de la implementación de sistemas modernos como SI CALI.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

Definición de la Forma de operación del SICE, para entidades territoriales.

Articulación de la Gestión Documental, Ley General de Archivos con el Modelo Gerencial.


Considera al Ciudadano como el eje central de la gestión pública.

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE ANTES DE LA MODERNIZACION



ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA MODERNIZACION



 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA APROB	03/11/06

2. Efectos positivos para la entidad y para la ciudadanía (resultados verificables y susceptibles de medición):

Una experiencia o caso exitoso debe garantizar impactos positivos en la gestión de la entidad y en la satisfacción de necesidades de la población usuaria y de la comunidad en general. En este sentido la experiencia debe contar con al menos un año de implementación y cumplir con los siguientes atributos.

- **Indique claramente la fecha en la que se dio inicio a la experiencia.**

El Modelo Gerencial, se inicio básicamente en el año 2002, con la vinculación del Municipio de Santiago de Cali, al programa de Fortalecimiento Institucional auspiciado por USAID y operado por CASALS & ASSOCIATES Inc. A partir de esa fecha se puede establecer una especie de etapas que se han cumplido:


Una primera etapa comprendida entre el año 2002 y el año 2003. Cuando se realizó el trabajo investigativo de CASALS, que culminó con la propuesta del Modelo Operativo por Procesos.

Una Segunda Etapa, comprendida entre el año 2004 y 2005, en la cual se realizaron por parte de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, las actividades previas para la implementación del Modelo Gerencial y se estudió la propuesta realizada por CASALS.

Una tercera etapa, la de consolidación del Modelo Gerencial, que se inicia en junio del año 2005 con la vinculación nuevamente del Municipio de Santiago de Cali, al programa de Apoyo al Fortalecimiento Institucional de USAID.

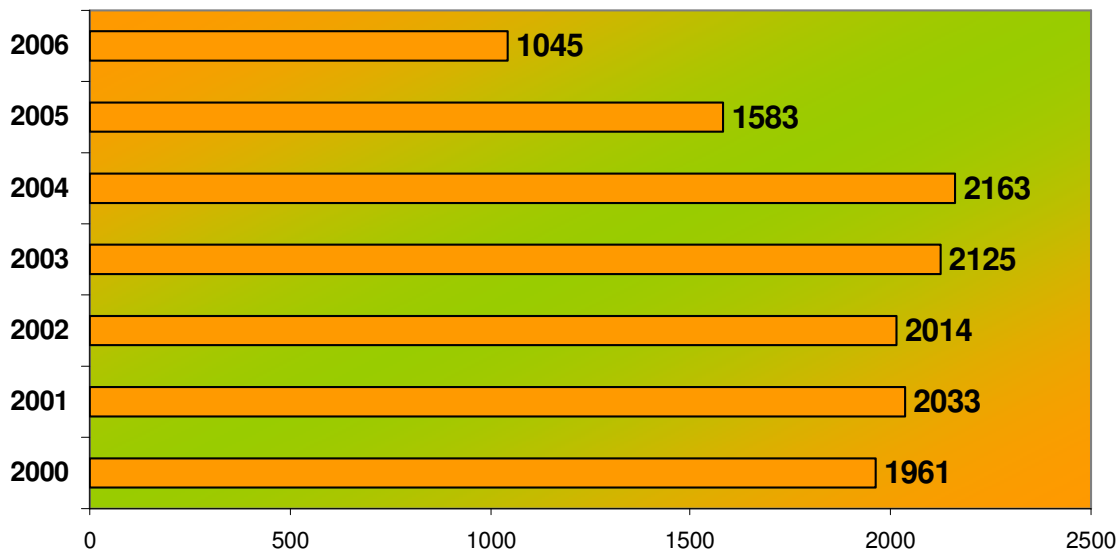
- **Describa los cambios favorables que en materia de gestión se han presentado para la entidad en la gestión de la entidad y para la población usuaria o la comunidad en general, demostrándolos con cifras, análisis, estudios o cualquier medio que permita verificar la información.**


Uno de los cambios mas importantes que se presentan con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es que la Gestión de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, debe estar orientada y formulada para incrementar el nivel de la calidad de vida de los ciudadanos a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

- La comunidad es la directa beneficiaria y receptora de los bienes y servicios que presta el Municipio para el cumplimiento del mandato Constitucional.

A través de la implementación del Observatorio Social, se tiene como meta la disminución de las muertes violentas en un 50% diarias. En el periodo comprendido entre el año 2004 y 2006. Grafico de homicidios en Cali:



 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

Puesto No	Año 2004	No de Homicidios		Año 2005	No de Homicidios
1	Mojica	54		Siloe	37
2	Manuela Beltran	50		Mojica	22
3	Mariano Ramos	48		Alfonso Lopez I	22
4	Antonio Nariño	48		Manuela Beltran	22
5	Siloe	46		Sucre	22
6	Terron Colorado	40		Retiro	20
7	Santa Helena	38		Santa Helena	20
8	El Retiro	34		Mariano Ramos	18
9	El Vergel	30		Desepaz	17
10	Sucre	27		Floralia	16
11	Rodeo	27		Poblado II	15
12	Poblado II	27		San nicolas	15
13	Alfonso Lopez I	26		Alfonso Lopez III	14
14	Nueva Floresta	26		El Calvario	13
15	El Vallado	26		El Jardín	13
16	Comuneros I	25		El Troncal	13


Todo el documento del Observatorio Social se puede verificar en la página WEB del Municipio.

Igualmente se puede verificar la disminución de las causas de quejas y reclamos de la ciudadanía.

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, atiende los derechos de petición a través del Sistema QAP.

- **Presente cifras o información que evidencie el mejoramiento en los niveles de calidad, oportunidad, cobertura, eficiencia y eficacia en la generación de bienes y prestación de servicios relacionados con la experiencia.**

La Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno esta en la etapa de implementación y realización de acciones de cambio de los procesos ya documentados y del procedimiento de contratación estandarizado en toda la Administración Central Municipal de Santiago de Cali. La meta es que en diciembre de 2006, este totalmente implementado y operando.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

3. Sustentabilidad en el tiempo:

Las condiciones técnicas, económicas y sociales que sustentan la experiencia y le permite mantenerse en el tiempo a pesar de los cambios administrativos y políticos están básicamente representadas en:

Condiciones Técnicas:

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, en la implementación del Modelo Gerencial, ha considerado como fundamental 3 elementos que deben desarrollarse paralelamente.


Uno la definición técnica de la forma de operación, es decir las prácticas de trabajo, aspecto que se logra con la Documentación de la Modelación y Caracterización de los Procesos y Procedimientos.

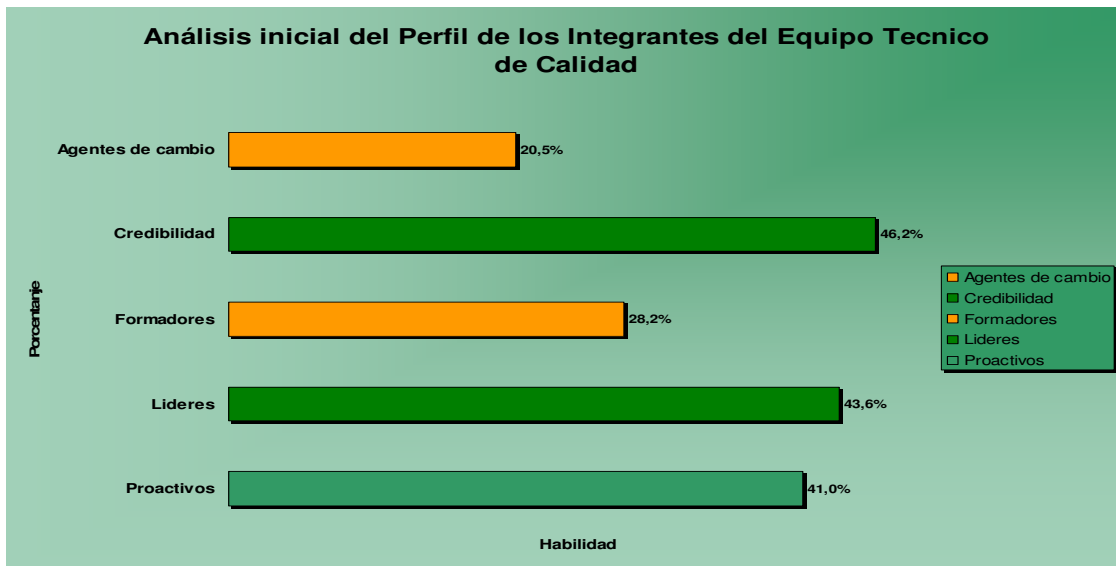
Dos el talento humano, son las personas las que realmente aplican la técnica diseñada, por lo tanto se debe generar la capacidad instalada en Talento Humano, y desarrollar programas de motivación y liderazgo para el cambio a las formas estandarizadas de operación. Promoviendo siempre el concepto de Mejora Continua.

Tres el avance tecnológico, tanto en la modernización de equipos como en la adquisición y utilización de software y herramientas gerenciales sistematizadas. En el aparte de Sistemas de Información se relacionan algunos de los Software que se tienen y el plan de desarrollo y avance tecnológico de la Oficina Asesora de Informática y Telemática

Capacidad Instalada en Talento Humano.

A través de la implementación del enfoque a procesos. La forma de garantizar la continuidad de la experiencia es con la generación de Capacidad Instalada en Talento Humano. Se ha realizado un gran esfuerzo para capacitar a los funcionarios seleccionados como agentes de cambio, para que se apropiaran de la transferencia de conceptos, metodologías, procedimientos y herramientas. La técnica considerada como los métodos aplicados para la realización de una actividad, se han iniciado y se podrán mejorar al estar planteados en los Manuales de Procesos y Procedimientos.

 República de Colombia Santiago de Cali www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06




Capacitación

Se inicio con 30 servidores públicos que integraban el Equipo Técnico de Calidad., los cuales han sido formados inicialmente por CASALS, y la Administración Central municipal de Santiago de Cali ha continuado con este proceso, el cual es necesario para consolidar los conocimientos y que estos se transfieran mediante la aplicación de los conceptos apprehendidos. Para ello

Para determinar los Agentes de Cambio hoy Equipo Técnico de la Calidad, fue necesario realizar el análisis del perfil de cada integrante, lo cual permitió determinar la necesidad real de formación requerida para cumplir con la función de agentes de cambio institucional. Este proceso de capacitación es permanente para el Equipo Técnico de Calidad. Fomentando la cultura de aprender a aprender, el espíritu investigativo y de estudio mutuo propio.

Luego con el fin de ampliar la base de la capacidad instalada en Talento Humano, se han desarrollado Diplomados a otros servidores públicos de tal manera que les permita su participación activa en la implementación del Modelo Gerencial.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

Temas certificados por CASASLS

- **Diplomado “Sistema de Gestión de Calidad”, de conformidad con la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Publica. 1000:2004.**
- **“Modelo Estándar de Control Interno”.**
- **“Gestión Ética”**


Temas certificados por Universidades

Diplomado en Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad Auditoria de Calidad

Condiciones Económicas.

Como dicen los expertos en implementación de Modelos Gerenciales “UN PLAN SIN PRESUPUESTO ES UN PAISAJE”, en este contexto es necesario garantizar recursos para la implementación del Modelo Gerencial. Por lo tanto con la identificación y análisis de los ítems anteriores se incluyó en el plan de implementación las siguientes acciones concretas con el fin de disminuir el impacto que se pueda generar por la presencia de los factores críticos de éxito del Proyecto:

1. Estrategias de socialización y motivación para propiciar la participación del nivel directivo en la implementación del Modelo Gerencial.
2. Fortalecer a través de capacitación y formación las Habilidades y el perfil de los integrantes del Equipo Técnico de Calidad, que complemente la capacitación proporcionada por CASALS & ASSOCIATES Inc.
3. Generar los escenarios propicios en cada dependencia para que los Integrantes del Equipo Técnico de Calidad, puedan desarrollar las diferentes actividades que demanda el proyecto con el respaldo del Directivo respectivo.
4. Realizar un análisis de los posibles Factores de Resistencia al Cambio presentes en los servidores públicos de toda la Administración Central y definir las estrategias para enfrentarlos de la manera más adecuada que contribuya al éxito del Proyecto.

 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

5. Asignar los recursos que demanda el proyecto en cuanto a:
 - Equipos de Sistemas y Software requerido en la implementación del Modelo Gerencial.
 - Divulgación del proyecto a nivel interno y externo según el Plan de Comunicación elaborado.
 - Continuar la Capacitación en Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno a todos los funcionarios de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
 - Garantizar la continuidad en la implementación de las fases siguientes al Diseño y Normalización.

6. Unificación con el nivel directivo de la orientación y Conceptualización con relación a los temas del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad y Conceptualización de la Gestión por Procesos para la adopción del Modelo Operativo por Procesos, Modelo Estándar de Control Interno.

7. Un excelente complemento es dejar instaladas las herramientas Gerenciales de las mejores prácticas. Actualmente se esta en aplicación de las herramientas:

Sistema Integrado de Medición de la Gestión a través de Indicadores

Sistematización de la gestión documental

Sistematización del observatorio de la conducta oficial del Servidor Público


Sistematización del Observatorio Social


Aplicativo para el Control de documentos.

Metodología de Planeación para la realización de proyectos.

4. Posibilidad de réplica en otros contextos:

Una de las principales condiciones de las experiencias o casos exitosos debe ser la posibilidad de adaptarse e implementarse en otras entidades u organizaciones. Para ello debe cumplir con los siguientes atributos.

 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
			FECHA APROB	03/11/06

 **Explique de forma comprensible, clara y completa las condiciones de flexibilidad que le permiten a la experiencia ser replicada en otras entidades.**


Otras entidades pueden utilizar los desarrollos metodológicos utilizados para la definición del Mapa de Macroprocesos.

La metodología institucional definida en 21 formatos para la documentación de la modelación y caracterización de los procesos y a la elaboración de los Manuales, es perfectamente aplicable en cualquier entidad. Esta realizada de manera ajustada a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad y lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Los actos administrativos realizados de manera articulada pueden adaptarse perfectamente a cualquier entidad pública, de cualquier nivel y sin importar su complejidad y tamaño.


Todos los documentos propios del Sistema de Gestión de la Calidad, pueden adaptarse de manera general a todas las entidades porque cumplen los estándares de la NTCGP los cuales son compatibles con los de la ISO.

En general, proporcionando una orientación sobre el modelo en cualquier entidad se puede replicar.

 **Detalle los costos incurridos y recursos utilizados en la implementación de la experiencia accesible a cualquier entidad que desee replicarlo.**

Los recursos económicos que se han utilizado en los siguientes rubros para el desarrollo del proyecto, se pueden clasificar así:

Recursos para el desarrollo técnico del proyecto. Apoyo de consultores externos expertos para la Asesoría en el Modelo Gerencial articulando Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno. Asesoría para realizar la modelación y caracterización de procesos y documentos propios del Sistema de Gestión de la Calidad considerando que en la planta de personal no se cuenta con consultores especializados en este tema y con conocimiento en el Sistema de Control Interno. Con base en este punto, fue necesario, apropiar recursos para contratar externamente una consultora que Asesora el Modelo Gerencial de manera general, articulando

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

los dos sistemas, consultores con experiencia en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad. En resumen se han utilizado los siguientes recursos:

Asesoría:


1. Asesor – Coordinador del Modelo Gerencial. Persona experta en Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Contratación de los consultores para la Modelación de los Doce Macroprocesos que conforman nuestra cadena de Valor.
3. Diseño del Cuadro de Mando Integral para la Administración Central Municipal de Santiago de Cali y construcción de indicadores.
4. Contratación de consultores para el Desarrollo del Plan de Gestión del Cambio a las mejores prácticas. Recursos para el desarrollo y manejo del cambio en el Talento Humano en cuanto a capacitación para el fortalecimiento del Equipo Técnico de Calidad y de manera general para la adecuación de la cultura organizacional en toda la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
5. Sensibilización e interiorización de los valores y principios éticos a través de talleres vivenciales dirigidos por expertos.

Capacitación

6. Contratación para el desarrollo de programas de Capacitación en Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad para el Equipo Técnico de Calidad y otros Servidores que nos permitieron ampliar la base en capacidad instalada en Talento Humano en los dos sistemas. A la fecha se han capacitado otros 120 servidores públicos.

Publicaciones e impresiones

7. Publicación de la Declaración de Principios y Valores
8. Código del Buen Gobierno
9. Cartilla Didáctica
10. Pendones
11. Revista o plegables


 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

Tecnología


12. Desarrollo tecnológico que requiere el proyecto. Sistematización y Modernización de Equipos, Sistematización y automatización de procesos claves. En la actualidad la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, está implementando el WORKFLOW. Uno de los aspectos que garantizan la continuidad del Modelo Gerencial, es que se pueda sistematizar.
13. Utilización de Herramientas Gerenciales.

Resumen comparativo de los recursos asignados para la implementación del Modelo Gerencial.

DESCRIPCIÓN	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006
Estructura organizacional	<i>Oficina Asesora Segundo Nivel Adscrito Secretaría General</i>	<i>Dirección Primer Nivel Alcalde</i>	<i>Dirección Primer Nivel Alcalde</i>
Funcionarios	<i>3 Servidores Públicos 1 Asesor</i>	<i>4 Servidores Públicos 1 Asesor</i>	<i>8 Servidores Públicos 1 Asesor 7 Contratistas Profesionales</i>
Recursos Financieros Dirección CIGC	<i>Cero</i>	<i>594 Millones</i>	<i>1400 Inversión 120 Funcionamiento</i>
Recursos Financieros Dependencias	<i>Cero</i>	<i>Cero</i>	<i>1169 Inversión para el Modelo Gerencial.</i>
Destinación Recursos DCIGC		<i>Modelación y Caracterización de 4 Macrorprocesos definidos en el Modelo Gerencial. Complementar la capacitación de CASALS al Equipo Técnico de Calidad. Sensibilización y Conceptualización al nivel Directivo sobre el SGC y MECI.</i>	<i>Adquisición de Equipos de Computo. Capacitar a mas servidores públicos profesionales en los temas de Sistema de Gestión de Calidad y MECI. Complementar la capacitación de los integrantes del Equipo Técnico de Calidad en Auditoria de Calidad. Modelación y Caracterización de los 6 Macrorprocesos restantes del Modelo</i>

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06


			<p><i>Gerencial.</i></p> <p><i>En las dependencias los recursos están destinados a completar la Documentación y Sensibilización para la Implementación.</i></p>
--	--	--	---

 Determine el número de personas y las áreas de la entidad involucradas en la experiencia.


Actualmente están involucradas todas las 17 dependencias de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, conformándose de manera específica los siguientes grupos de trabajo

- Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad. Integrado por el Alcalde y todo el nivel directivo de la entidad
- Comité Directivo del Proyecto. Integrado por 7 Directivos
- Comité de Comunicación. Integrado por Directivos y profesionales de 6 dependencias
- Comité de Medición. Integrado por directivos del Departamento de Plantación, Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad y profesionales representantes de las dependencias de mayor impacto social.
- Comité de Ética. Integrado por directivos de 7 dependencias
- Comité de Archivo. Integrado por servidores públicos de todas las dependencias
- Equipo Técnico de la Calidad. Integrado por 35 Profesionales Representantes de todas las dependencias.
- Se han capacitado aproximadamente 200 funcionarios más, para que participen activamente en la generación de capacidad instalada.
- Conformación de los grupos de trabajo para realizar la Modelación y caracterización de procesos y subprocesos.
- Participación de los funcionarios públicos de las áreas jurídica, de Planeación y financiera de 9 dependencias, en las cuales se está implementando la gestión del cambio en el procedimiento de contratación.

Participación de todos los funcionarios de las siguientes dependencias que están implementado y que con su liderazgo han jalonado más el proceso y realizado inversión adicional para fortalecerse internamente en el Sistema de Gestión de la Calidad.

 <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06


#	DEPENDENCIA	NOMBRE PROYECTO	VALOR
1	Departamento Administrativo de Planeación	Mejoramiento del Desempeño Institucional del DAPM	120 millones
2	Dirección de Desarrollo Administrativo	Implementación del Sistema de Calidad en el servicio al cliente de la administración Municipal	200 millones
3	Secretaría de Educación	Implantación de los Sistemas de Control Interno y Gestión de Calidad	113 millones
4	Secretaría de Vivienda Social	Asistencia Técnica en el Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad	79 millones
5	Secretaría de Infraestructura y Valorización	Diseño e implementación de los Sistemas de Control Interno y Gestión de Calidad	80 millones
6	Secretaría de Gobierno	Implementación Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad	40 millones
7	Secretaría General	Implementación Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad	132 millones
8	Dirección Jurídica	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno	145 millones
9	Secretaría de Bienestar Social	Implementación Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad.	80 millones
10	Secretaría de Tránsito y Transporte	Apoyo a la implementación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad	80 millones
11	Secretaría de Salud	Tienen un proyecto marco general, en el cual esta incluido el SCI y SGC	100 millones
Total de Recursos por las dependencias para los Sistemas de Gestión de la Calidad y Modelo Estándar de Control Interno			1169 millones

 Señale, si es el caso, las alianzas o estrategias de coordinación con otras entidades para el desarrollo de la experiencia.

Con USAID – CASALS & ASSOCIATES Inc.

D. RELACIÓN DE FUENTES QUE PERMITAN LA VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Relacione las fuentes que permitan verificar la información suministrada y téngala disponible en caso de que el Comité Evaluador las requiera.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06

Con relación al avance del Modelo Gerencial es CASALS & ASSOCIATES. Anexo evaluación.

La verificación de algunos documentos o procesos como el observatorio social, comunicación, entre otras la pueden realizar directamente en la página WEB del Municipio de Cali: www.cali.gov.co

La verificación de documentos relacionados específicamente con el Modelo Gerencial en la pagina www.cali.gov.co/controlinterno

El observatorio de la Conducta del Servidor Publico se puede verificar y consultar en la página www.ocoenlinea.org

Los resultados y la Política de Seguridad y Convivencia se puede verificar en la pagina web www.cali.gov.co/gobierno/observatorio

Todo el proceso con el Director de Control Interno y Gestión de Calidad. Doctor José Manuel Vergara Machado, Gerente designado por el Señor Alcalde. Teléfono 898 20 94, mail controlinterno@cali.gov.co

D. Anexos.

De los 21 formatos que componen la metodología institucional, se anexan el de Modelación general, el Plan de Control y el de Indicadores.


Política de Calidad Institucional

Árbol de Calidad Institucional

Copia a color de 2 paginas de la cartilla.


Informe de Evaluación de CASALS.

Decretos de adopción del MECI y CONFORMACION DE GRUPOS.

<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
	FECHA APROB	03/11/06		

ANEXOS

FORMATOS DE LA METODOLOGIA INSTITUCIONAL PARA LA MODELACION Y CARACTERIZACION.

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>Despacho del Alcalde</p> <p>Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>	No. 0001	
		VERSIÓN	1.0
		FECHA APROB	03/11/06


POLITICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL

Con base en la información obtenida del taller de identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y beneficiarios, por Macroproceso se elaboro un Árbol de Calidad para posteriormente consolidarlos en uno solo institucional, que le permito al Nivel Directivo expresar la Política de Calidad Institucional, según la responsabilidad asignada en la Norma Técnica de Calidad.


La siguiente es la Política de Calidad Institucional definida para la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

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, obras 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.
- ✓ En la implementación de la gestión del Talento Humano se incluirán acciones que contribuyan al desarrollo integral de los servidores públicos, con el fin de asegurar altos niveles de calidad, desempeño y compromiso con los principios éticos, la preservación ecológica y el Mejoramiento Continuo de los procesos.
- ✓ 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.

<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
	FECHA APROB	03/11/06		


ARBOL DE CALIDAD INSTTIUCIONAL

<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
	FECHA APROB	03/11/06		

COPIA A COLOR DE 2 PÁGINAS DE LA CARTILLA

<p><i>República de Colombia</i></p>  <p><i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad</p>	<p>INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA</p>		<p>No. 0001</p>	
			<p>VERSIÓN</p>	<p>1.0</p>
	<p>FECHA APROB</p>	<p>03/11/06</p>		

INFORME DE EVALUACIÓN DE CASALS.

<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co Despacho del Alcalde Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	INFORME DE PRESENTACION DE LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL BANCO DE EXITOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA		No. 0001	
			VERSIÓN	1.0
	FECHA APROB	03/11/06		

DECRETOS DE ADOPCIÓN DEL MECI Y CONFORMACION DE GRUPOS.