

|   |   |                 |                 |            |
|---|---|-----------------|-----------------|------------|
| <p>República de Colombia</p>  <p>Santiago de Cali<br/>www.cali.gov.co</p> <p>DIRECCION DE CONTROL INTERNO<br/>Y GESTION DE CALIDAD</p> | <p>MANUALES</p> <p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> |                 | <b>No. 0001</b> |            |
|   |   |                 | <p>VERSIÓN</p>  | <p>1.0</p> |
|   | <p>FECHA APROB</p>                              | <p>31/05/06</p> |                 |            |



**Sistema de Gestión de la Calidad**  
*Alcaldía Santiago de Cali*

|  |   |                 |          |
|--|---|-----------------|----------|
|  <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>DIRECCION DE CONTROL INTERNO<br/>Y GESTION DE CALIDAD</p> | <p>MANUALES</p> <p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> | <b>No. 0001</b> |          |
|  |   | VERSIÓN         | 1.0      |
|  |   | FECHA APROB     | 31/05/06 |

## CONTENIDO

### 1. INTRODUCCION

- 1.1 Objeto
- 1.2 Alcance
- 1.4 Control del Manual de Gestión de la Calidad
  - 1.4.1 Revisión
  - 1.4.2 Aprobación
  - 1.4.3 Actualización
  - 1.4.4 Distribución

### 2. INFORMACION INSTITUCIONAL

- 2.1 Reseña histórica
- 2.2 Estructura Organizacional
- 2.3 Direccionamiento Estratégico
  - 2.3.1 Misión
  - 2.3.2 Visión
  - 2.3.3 Principios y Valores

### 3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 3.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- 3.2 Exclusiones
- 3.3 Política de Calidad
- 3.5 Objetivos de Calidad
- 3.6 Organización Administrativa del Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno
  - 3.6.1 Estructura administrativa del Modelo Gerencial
  - 3.6.2 Acto Administrativo de adopción del SGC y MECI
  - 3.6.3 Acto Administrativo de Conformación de Grupos SGC Y MECI

### 4. DESCRIPCION GENERAL DE PROCESOS

- 4.1 Modelo Gerencial basado en el S.G.C. y MECI
- 4.2 Diagrama de Procesos
- 4.3 Metodología de Caracterización y Modelación de Procesos. Formatos

### 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 5.1 Requisitos Generales de la Norma NTCGP 1000:2004
- 5.2 Requisitos de la Documentación
  - 5.2.1 Generalidades. Norma Fundamental
  - 5.2.2 Manual de Calidad
  - 5.2.3 Código de Buen Gobierno

|   |  |                 |          |
|---|--|-----------------|----------|
|  <p>República de Colombia<br/>Santiago de Cali<br/>www.cali.gov.co<br/>DIRECCION DE CONTROL INTERNO<br/>Y GESTION DE CALIDAD</p> | <p>MANUALES<br/><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> | <b>No. 0001</b> |          |
|   |  | VERSIÓN         | 1.0      |
|   |  | FECHA APROB     | 31/05/06 |

5.2.4 Control de Documentos

5.2.5 Control de Registros

## **6. INTERACCION DE PROCESOS**

6.1 Matriz de correlacion de procesos vs. Requisitos NTCGP 1000: 2004  
(Entrega María Fernanda de UNICALIDAD)

## **7. RESPONSABILIDAD DEL ALCALDE Y COMITÉ DE COORDINACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

7.1 Compromiso del Nivel Directivo o Equipo de Gobierno

7.2 Compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno

7.3 Motivación hacia la Calidad y la Satisfacción de la Comunidad en Enfoque al Usuario y Beneficiario

7.3 Política de Calidad

7.4 Líneas de Mejoramiento de la Calidad

7.4 Planificación de la Calidad

7.5.1 Objetivos de la Calidad

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

## **8. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION**

8.1 Responsabilidad y Autoridad

8.2 Comité Directivo

8.3 Representante del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali

8.4. Comunicación Interna

## **9. REVISION DEL MODELO GERENCIAL (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO)**

## **10. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

10.1 Generalidades

10.2 Recurso de Talento Humano

10.2.1 Competencia y formación

10.3 Infraestructura

|  |   |          |                 |     |
|--|---|----------|-----------------|-----|
|  <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p> <p>DIRECCION DE CONTROL INTERNO<br/>Y GESTION DE CALIDAD</p> | <p>MANUALES</p> <p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> |          | <b>No. 0001</b> |     |
|  |   |          | VERSIÓN         | 1.0 |
|  | FECHA APROB                                     | 31/05/06 |                 |     |

#### 10.4 Ambiente de Trabajo

### 11. REALIZACION DE LOS BIENES Y SERVICIOS

11.1 Planificación de la realización de los bienes y servicios

11.2 Procesos Misionales. Relacionados directamente con el usuario y beneficiario.

11.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los productos de los bienes y servicios

11.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los productos de los bienes y servicios

11.2.3 Comunicación con el usuario y beneficiario

11.3. Gestión de Compras de bienes y servicios

11.3.1 Plan de Compras

11.3.2 Proceso de Compras

11.3.3 Información de las compras

11.3.4 Verificación de las compras

11.4 REALIZACION DE LOS BIENES Y SERVICIOS

11.4. 1 Control

11.4.2 Validación de los bienes y servicios

11.4.3 Identificación y trazabilidad

11.4.4 Propiedad del Usuario o Beneficiario

11.4.5 Conservación y preservación del bien o servicio.

11.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### 12. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL MODELO GERENCIAL (SGC MECI)

12.1 Generalidades

12.2 Seguimiento y Medición

12.2.1 Satisfacción del Usuario o beneficiario (COMUNIDAD)

12.2.2 Auditoria Interna

12.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

12.2.4 Seguimiento y Medición de los bienes y servicios

12.2.5 Seguimiento y Medición de la conformidad de los productos y servicios

12.2.6 Seguimiento y Medición al cumplimiento de la política y los objetivos de Calidad

12.3 Control de los bienes y servicios no conformes

12.4 Análisis de los datos

12.5 Mejora

|  |                                      |          |                 |     |
|--|--------------------------------------|----------|-----------------|-----|
| <br><i>República de Colombia</i><br><i>Santiago de Cali</i><br><a href="http://www.cali.gov.co">www.cali.gov.co</a><br>DIRECCION DE CONTROL INTERNO<br>Y GESTION DE CALIDAD | MANUALES<br><b>MANUAL DE CALIDAD</b> |          | <b>No. 0001</b> |     |
|  |                                      |          | VERSIÓN         | 1.0 |
|  | FECHA APROB                          | 31/05/06 |                 |     |

- 12.5.1 Acción Correctiva
- 12.5.2 Acción Preventiva.