

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018


SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS

MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN 2

Código: MEDE01.05.02.18.M01

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico
Proceso: Planeación Institucional
15 de Agosto 2018


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
	MANUAL DE CALIDAD		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

CONTENIDO


Pág.

1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. DEFINICIONES	5
4. MARCO NORMATIVO.....	6
5. GESTIÓN DEL MANUAL.....	7
6. ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN.....	7
6.1. NUESTRA ENTIDAD	8
6.2. RESEÑA HISTÓRICA	9
6.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	11
6.4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	12
6.5.1. Misión.....	13
6.5.2. Visión	14
6.5. GESTIÓN ÉTICA.....	15
6.5.1. Principios Éticos.....	15
6.5.2. Valores Éticos	16
6.6. PARTES INTERESADAS.....	17
6.7. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECE LA ENTIDAD	19
7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	20
7.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	21
7.2. POLÍTICA DE CALIDAD	21
7.3. OBJETIVOS DE CALIDAD	22
7.4. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS (MOP).....	23


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

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	MEDE01.05.02.18.M01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

7.5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	24
8. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	26
9. PLANIFICACIÓN.....	29
10.1. ENFOQUE BASADO EN RIESGOS	29
10.2. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	30
10. APOYO	30
10.1. RECURSOS.....	30
10.2. COMPETENCIA.....	31
10.3. TOMA DE CONCIENCIA	31
10.4. COMUNICACIÓN.....	32
11. OPERACIÓN.....	32
11.3 PLANIFICACIÓN OPERACIONAL.....	32
11.3 DISEÑO Y DESARROLLO	33
11.3 CONTROL DE PROCESOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	33
11.4 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO	33
11.5 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	34
11.6 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS 34	
11.7 PRESERVACIÓN.....	35
11.8 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	35
11.10 CONTROL DE LOS CAMBIOS	35
11.10 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	35
12. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	35
12.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	35
12.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	36
12.3 AUDITORIA INTERNA.....	36

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.18.M01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

12.4.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	36
13.	MEJORA CONTINUA.....	37
14.	ANEXOS	37

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
	MANUAL DE CALIDAD		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

1. OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de Calidad, como un Sistema de Gestión basado en un Modelo de Operación por Procesos, con una Política y unos Objetivos de calidad claramente establecidos para dar respuesta a la implementación de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC- ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad, en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

2. ALCANCE

El presente Manual de Calidad contiene las disposiciones generales para asegurar la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad según el alcance definido por el nivel directivo de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Este manual abarca los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, de conformidad con lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001: 2015.


3. DEFINICIONES

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC). Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño de la Entidad, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

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

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

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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

CLIENTE. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios. El cliente puede ser interno o externo a la entidad.

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

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS. Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos.


MAPA DE PROCESOS. La representación gráfica de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS (MOP). Metodología que permite gestionar la entidad como un todo, definir las actividades que generan valor, trabajar en equipo e identificar los recursos necesarios para su realización, orientando la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de sus objetivos.

4. MARCO NORMATIVO

El Sistema de Gestión de la Calidad se establece dentro del marco normativo vigente en la entidad, el cual determina los lineamientos legales de carácter obligatorio para el óptimo desempeño institucional.

El artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, integró en un solo Sistema de Gestión los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad, previstos en las leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente. El Decreto 1083 de 2015 reglamenta este Sistema de Gestión y actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado. Mediante el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN
			2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, actualizó el Modelo para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

La entidad cuenta con una herramienta denominada Normograma MEDE01.05.02.18.P01.F14, la cual se utiliza para consolidar las leyes, decretos, resoluciones, normatividad reglamentaria y complementaria aplicables a los procesos de la organización.

<http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/3075/normograma/>

5. GESTIÓN DEL MANUAL


De acuerdo con el Decreto 0516 de 2016 la Subdirección de Gestión Organizacional del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional es la responsable de elaborar e impartir lineamientos en materia de los Sistemas de Gestión y Control Integrados, por tanto, el Manual de Calidad se documenta y se emite desde el Proceso de Planeación Institucional. Los cambios o actualizaciones del manual se originan por cambios en la normatividad, en el Sistema, en los procesos u otros relacionados con el contexto de la organización.

En este orden de ideas el Líder del Proceso de Planeación Institucional es el responsable por elaborar, actualizar y aprobar el Manual de Calidad.

La publicación del Manual de Calidad se realiza a través del botón de transparencia de la página web de la Alcaldía Municipal.

http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/112843/modelo_de_operacion_por_procesos/

6. ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

6.1. NUESTRA ENTIDAD


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

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

La estructura político-administrativa de Santiago de Cali está regida por un sistema democrático basado en procesos de descentralización administrativa, generados a partir de la proclamación de la Constitución Política Nacional de Colombia de 1991. El Municipio es gobernado por el Alcalde quien representa el poder ejecutivo y un Concejo Municipal que representa el poder legislativo.

El Alcalde de Santiago de Cali es el jefe de gobierno de la Administración Central, representando legal, judicial y extrajudicialmente al Municipio. Es un cargo elegido por voto popular para un período de cuatro años. Entre sus funciones principales está la administración de los recursos propios de la municipalidad, velar por el bienestar y los intereses de sus conciudadanos y representarlos ante el gobierno nacional, además de impulsar políticas locales para mejorar la calidad de vida de los gobernados.

El Concejo de Santiago de Cali es una corporación administrativa de elección popular, compuesta por veintiún ediles de diferentes tendencias políticas, elegidos democráticamente para un período de cuatro años y cuyo funcionamiento tiene como eje rector la participación democrática de la comunidad. El Concejo es la entidad legislativa que tiene como función emitir Acuerdos, que son de obligatorio cumplimiento en su jurisdicción territorial; además debe velar por la preservación y defensa del patrimonio cultural; reglamentar la autorización al Alcalde para contratar, señalando los casos en que se requiere autorización del Concejo; elegir al Contralor (a) y Personero (a); dictar las normas orgánicas de presupuesto y expedir anualmente el presupuesto de rentas y gastos, el cual deberá corresponder al Plan Municipal

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

de Desarrollo; determinar las áreas urbanas y suburbanas de la cabecera municipal y demás centros poblados de importancia, fijando el respectivo perímetro urbano, entre otras.

Como órganos de control están la Contraloría General de Santiago de Cali quien garantiza el ejercicio de vigilancia y control fiscal y la Personería Municipal de Santiago de Cali cuyo objetivo es garantizar la promoción, protección y defensa de los derechos fundamentales de los habitantes del Municipio.

6.2. RESEÑA HISTÓRICA¹


El Decreto 916 del 31 de agosto de 1908, que reglamenta la Ley 1ª de agosto 5 del mismo año, divide al territorio nacional en 46 departamentos, entre los cuales contaron a Cali, Buga y Cartago como tales. Posteriormente se expidió la Ley 65 del 14 de diciembre de 1909, la cual ordenó que desde el 1º de abril de 1910, se restablece la división territorial anterior. En virtud de esta Ley el Valle volvía a pertenecer al antiguo Estado Soberano del Cauca, y Cauca Grande, pero los vallecaucanos residentes en Bogotá iniciaron de inmediato gestiones para la creación del nuevo departamento.

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

El Decreto 340 de abril 16 de 1910 dividió el territorio colombiano en 13 departamentos. Se unieron los antiguos departamentos de Cartago, Buga y Santiago de Cali para formar uno sólo, con el nombre de Departamento del Valle del Cauca y en el mismo Decreto se designó como capital a Santiago de Cali.

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

¹ http://www.cali.gov.co/informatica/publicaciones/106105/historia_de_cali/

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN
			2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018


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

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

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

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

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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

6.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura orgánica y funcional del Municipio de Santiago de Cali se encontraba contenida en los Acuerdos 01 de 1996 y 70 de 2000, compilados en el Decreto Extraordinario 0203 de 2001. Mediante Acuerdo 395 de 2016, el Concejo de Santiago de Cali, facultó al Alcalde, por el término de seis (6) meses para que, conforme a la Constitución, la Ley y sus Decretos reglamentarios, determinará la estructura de la Administración Central.


En atención a las anteriores facultades, la Administración Central del Municipio a través de la Dirección de Desarrollo Administrativo adelantó los estudios técnicos correspondientes y en conjunto con el Departamento Administrativo de Planeación Municipal emitió concepto técnico favorable en relación con la estructura y demás disposiciones del presente acto administrativo; de igual forma, el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal emitió concepto favorable desde el punto de vista presupuestal; todo lo anterior para determinar la nueva estructura de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, conforme a los lineamientos de las autoridades competentes en materia de modernización para mejorar su capacidad administrativa y el uso eficiente de los recursos.

Por lo anterior, se elaboró, se sancionó y se adoptó el Decreto Extraordinario número 411.0.20.0516 del 28/Sep/2016 "Por el cual se determina la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias" y detalla en su Artículo 252 su implementación.

Este decreto, entró en vigencia a partir del primero (1) de enero de 2017 y su estructura quedó conformada de la siguiente manera:

- 9 Departamentos Administrativos
- 15 Secretarías de Despacho
- 4 Unidades Administrativas Especiales
- 14 Entidades Descentralizadas

Ver el Anexo 1 Estructura Organizacional.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
	MANUAL DE CALIDAD		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

6.4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO


El direccionamiento estratégico comprende la formulación de la estrategia y los planes de la actuación organizacional para alcanzar los objetivos propuestos para el desarrollo social e institucional, en cumplimiento de nuestra Misión; es importante que tanto los componentes sociales como los institucionales se encuentren articulados para obtener el mejor desempeño y así alcanzar los resultados esperados.

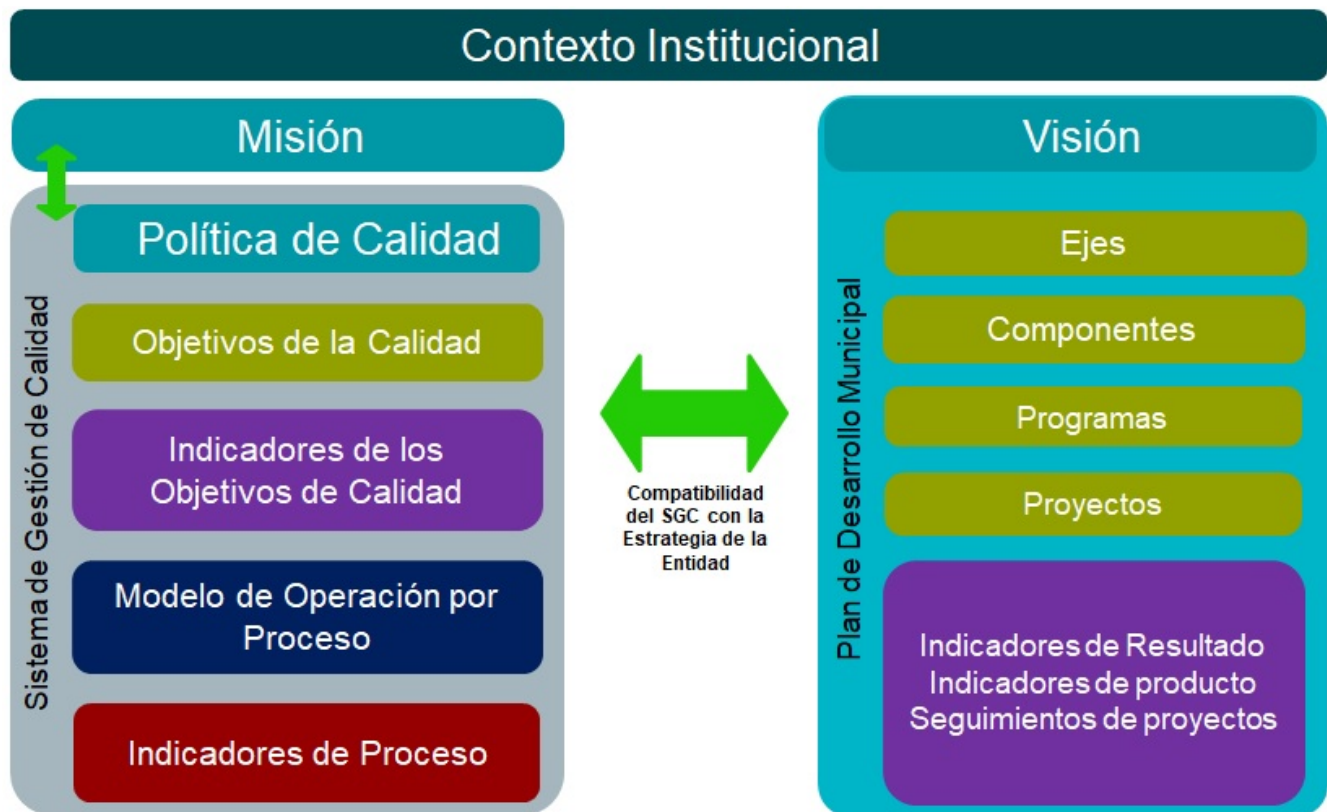
La entidad con el fin de establecer el direccionamiento estratégico e identificar su capacidad para el logro de su Misión, lleva a cabo el análisis del Contexto Institucional, es decir de las cuestiones externas e internas las cuales pueden afectar de cualquier manera, su capacidad para alcanzar los objetivos trazados. El nivel directivo realiza una revisión anual del contexto estratégico. Véase el Anexo 2 Contexto Institucional.

Cabe anotar, que del análisis del contexto institucional se desprenden también las oportunidades que la entidad puede aprovechar y estas se articulan así mismo a la estrategia de la entidad. Véase el Anexo 3 Matriz de Oportunidades. Las amenazas derivadas el contexto institucional, son tratadas como riesgos estratégicos a través del Mapa de Riesgos Institucional, descrito en la sección 10.1.

En general, el direccionamiento estratégico de la Entidad está establecido mediante el Plan de Desarrollo Municipal (PDM) vigente, éste comprende: la Visión, Ejes estratégicos, Componentes, Programas y Metas del cuatrienio. Este se pone en marcha a través de los Planes de Acción, con el apoyo de herramientas como el Plan Anual Mensualizado de Caja (PAC) y el Plan Anual de Adquisiciones (PAA). De manera alterna, se encuentra el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), con sus pilares estratégicos que son: la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad.


La compatibilidad entre el PMD y el SGC, se establece desde la coherencia de ambos con la Misión de la Entidad, como se muestra en el siguiente gráfico:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
	MANUAL DE CALIDAD		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018



6.5.1. Misión

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


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN
			2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

6.5.2. Visión

“Para el año 2027 el municipio de Santiago de Cali será un territorio reconocido a nivel nacional e internacional como el municipio líder en la integración social, económica y cultural de su población, habiendo logrado reducir sustancialmente sus brechas sociales, a través de un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente en su gestión pública. Soportando dicho desarrollo en su papel de principal polo de desarrollo económico y social de la ciudad - región, en el uso eficiente de sus recursos naturales y de su infraestructura de servicios, en la dinámica de su riqueza socio-cultural urbana y rural, en la competitividad de sus propuestas artísticas, culturales y deportivas, en la integración de su diversidad étnica, en la fortaleza estructurante de su sector académico, en el esfuerzo articulado de su sector empresarial y en el diálogo permanente entre la ciudadanía y la administración, para la construcción constante de la paz y convivencia en su territorio. En el marco de esta visión de desarrollo, Santiago de Cali se consolidará como un territorio incluyente, líder, innovador, que le apuesta al bienestar de su población como motor principal y centro de sus decisiones; priorizando el talento, la disciplina, el trabajo, la dedicación, la honestidad, la cultura ciudadana y el desarrollo de los aspectos propios de su diversidad multicultural y pluriétnica; facilitando las condiciones para la generación de ingresos que permitan mejorar las condiciones de vida de todos sus habitantes y la competitividad de la ciudad.

Convirtiéndose en modelo de política social en el país, promoviendo la construcción de entornos y estilos de vida saludables que conlleven a una mejor calidad de vida de su población; destacándose por el liderazgo en la adopción, formulación y adaptación de políticas públicas con plena participación de la población, diferentes sectores y actores que inciden de manera favorable y potente sobre la salud, la educación, la cultura, el deporte, el bienestar social y la calidad de vida de los ciudadanos.

Propendiendo por un ordenamiento territorial sostenible que dinamice las diferentes zonas de la ciudad, facilitando el crecimiento sostenible, e incluyendo su ruralidad bajo criterios de sustentabilidad y sostenibilidad ambiental, humana, económica y equidad social; en el cual los sistemas establecidos en su Plan de Ordenamiento Territorial - espacio público, equipamientos, servicios públicos y movilidad- se desarrollen sobre la lógica de la eficiencia, responsabilidad ambiental, equidad, competitividad y disfrute de sus habitantes, fortaleciendo el concepto de espacio público y de uso compartido de la ciudad, con un sistema de movilidad,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN
			2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

donde se respete el peatón y tenga prioridad el transporte público y los medios alternativos sobre el automóvil particular.


Consolidando la relación de Santiago de Cali con sus municipios vecinos, convirtiéndose en la ciudad líder de la región de la cuenca del Pacífico con centro de actividades de alcance subnacional, nacional e internacional, con un propósito que permitirá aprovechar sus ventajas económicas comparativas identificando y favoreciendo acciones sobre el territorio que impulsen su competitividad”.

6.5. GESTIÓN ÉTICA

La Administración del Municipio de Santiago de Cali, promulgo el Decreto N° 411.0.20.0252 del 29 de Abril de 2016 por medio del cual adoptó la Política de Gestión Ética que contiene la declaración de principios, valores y directrices éticas, con el fin de difundir en el contexto organizacional, el establecimiento de relaciones ecuanímes, respetuosas y diáfanos entre los servidores públicos y todos sus grupos de interés.

6.5.1. Principios Éticos

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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

6.5.2. Valores Éticos

Integridad. Coherencia entre el pensamiento, la palabra y la acción. Está relacionado con el acuerdo entre lo que un servidor público hace, dice y actúa, a partir de los valores que promulga defender.

Los funcionarios de la entidad rechazarán toda conducta que atente contra la dignidad, bienestar e intereses del constituyente primario

Compromiso: Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada. Ser fiel a sus convicciones y eficiente en el cumplimiento de las obligaciones contraídas.


Los funcionarios de la administración sienten y asumen como propios los objetivos institucionales, actuando con disposición permanente para el logro de metas y superando los obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos.

Imparcialidad: Promueve la toma de decisiones basada en criterios objetivos; supone la elección de las mejores opciones para conseguir los mejores servicios o propuestas a favor de la comunidad.

En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, los funcionarios actúan en la toma de decisiones sin preferencias, ni prejuicios que les impidan proceder con rectitud frente a personas o hechos.

Inclusión: Posibilitar a la población el acceso a bienes básicos y servicios, a los mercados de trabajo y protección social, a mecanismos participativos y al ejercicio de derechos humanos, políticos y civiles, en condiciones de equidad.

Los funcionarios de la Administración conciben a Santiago de Cali como una ciudad democrática reconociendo que la diversidad es la fuerza colectiva reflejada en las experiencias, capacidades, talentos, perspectivas y culturas de su gente, por ello reconocen con plenitud sus derechos y deberes, sin diferencias de ninguna índole, sin pretextos de ningún orden, sin matices ni distinciones de credo, filiación o etnia.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
	MANUAL DE CALIDAD		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

Respeto: Es el valor que atañe a la atención, consideración y el reconocimiento de la legitimidad de todos los seres que nos rodean. Reconocimiento de la legitimidad de todos los seres que nos rodean.

En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali reconocen y valoran la dignidad del ser humano como el sagrado cuidado de las personas y su derecho a construir proyectos significativos de vida, por lo cual escuchan, comprenden y aceptan los sentimientos del otro, reconociendo sus cualidades y necesidades. De igual manera reconocen y valoran el medioambiente natural, social y cultural que les rodea.

Servicio: Función o prestación desempeñada por quienes están empleados para satisfacer las necesidades del público.


Los funcionarios de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, prestan de forma ejemplar sus funciones, suministrando y comunicando por medio de la rendición de cuentas el manejo de los bienes públicos con información confiable, íntegra y oportuna.

Transparencia: Comportamiento claro, evidente, que no deja dudas y que no presenta ambigüedad. Dar a conocer el proceso y los resultados de la gestión en forma clara, veraz y oportuna.

Los funcionarios de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali suministran, sustentan y comunican las actuaciones rindiendo cuentas de la gestión y manejando los bienes públicos con información confiable, íntegra y oportuna. Esto lo hacen desde su responsabilidad y bajo las condiciones legales establecidas.

6.6. PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas de la entidad se identificaron teniendo en cuenta cómo podrían afectar o verse afectadas por las políticas, lineamientos y acciones que se desarrollan dentro de esta, así como también los requisitos de norma que deben ser considerados en la planeación y ejecución de las actividades. La oportuna prestación de los servicios públicos y sociales deben estar orientados a satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios, asegurando la satisfacción de sus necesidades y expectativas. La alta dirección al menos una vez al año hace revisión de las partes interesadas de la entidad y el líder del proceso Planeación Institucional es el encargado de realizar un seguimiento periódico.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018


Las partes interesadas de la entidad se clasifican en los siguientes grupos: ciudadanos, gobierno, órganos de control, academia, gremios, proveedores, medios de comunicación y cliente interno. Ver Anexo 4 Matriz Partes Interesadas.

Ciudadano: Se considera todo habitante del Municipio de Santiago de Cali, persona natural o jurídica habitante del territorio del Municipio de Santiago de Cali, pueden ser mayores o menores de edad. Tienen la necesidad de recibir asistencias técnicas en materia de desarrollo empresarial, cobertura y calidad en la prestación del servicio educativo y de salud, atención diferencial al pertenecer a grupos poblacionales y étnicos, medio ambiente sostenible, acceso a vivienda digna, vías en buen estado, agua potable, entre otros. También cuentan con la expectativa de tener sus necesidades básicas satisfechas y ser atendido con oportunidad y calidad de la respuesta.

Gobierno: Ministerios Públicos, Agencias Nacionales, Comisiones Nacionales, Direcciones Nacionales, Departamentos Administrativos quienes tienen la necesidad de contar con Información, datos y evidencias de todas las actividades realizadas referente a la implementación de todas las políticas, lineamientos, directrices dirigidas al servicio de la comunidad; con la expectativa de contar con información confiable y oportuna.

Órganos de control: Se considera entidades que tienen como misión ejercer control sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que realizarán funciones dentro o con la entidad, con la necesidad de información referente a la Administración Municipal, funciones, estructura, gestión y ejecución de proyectos, planes, manejo de recursos, conducta de funcionarios, infracciones penales, entre otros. Tienen la expectativa de obtener información clara, transparente, confiable y oportuna.

Academia: Conjunto de Instituciones científicas, literarias o artísticas que tienen como objetivo la investigación, el fomento y desarrollo del aprendizaje. Tienen la necesidad de obtener Información sobre los aspectos sociales e identificación de las necesidades económicas y sociales para formular agendas de trabajo conjunto en temas de Investigación, desarrollo e Innovación, en busca de la productividad y competitividad, requieren de generación de espacios para intercambio de experiencias e información. Requieren la información actualizada y de calidad y la generación de espacios de intercambio de experiencias.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

Gremios: Considerados como líderes en direccionar sobre generación de ventajas, oportunidades y lineamientos a la comunidad de emprendimiento, como partes interesadas. Tienen la necesidad de obtener información de políticas públicas de incentivos de sectores económicos, distribución y ubicación de los comerciantes, desarrollo productivo, caracterización de usuarios, diagnóstico estadístico poblacional. Cuentan con la expectativa de obtener información de calidad, oportuna, clasificada y veraz por parte de la entidad.

Proveedores: personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestan un servicio requerido por la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali, requieren información clara sobre los requisitos de contratación, cumplimiento en los procesos de selección acorde a la ley y cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad con la expectativa de oportunidad y transparencia en las acciones desarrolladas en las fases precontractual, contractual y poscontractual.

Medios de Comunicación: Prensa, Radio, Televisión, medios virtuales. Requieren información relacionada con la gestión del Alcalde y el cumplimiento de su plan de gobierno. Esperan información de interés público relacionada con los productos y servicios que ofrece la entidad.

Cliente Interno: Considerándose como aquel que recibe el resultado de un proceso llevado a cabo en la entidad. Los clientes internos identificados son los servidores públicos, el Alcalde y su gabinete, los sindicatos y líderes de proceso. Tienen la necesidad y expectativa del cumplimiento de sus derechos y condiciones laborales, información del desempeño institucional para la toma de decisiones y lineamientos para la gestión efectiva de los procesos.


6.7. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECE LA ENTIDAD

La entidad cuenta con productos y servicios derivados de todos los procesos del modelo de operación por procesos, que cumplen con la razón de ser de la entidad, los cuales se encuentran definidos en la caracterización de los Procesos y subprocesos, formatos MEDE01.05.02.18.P01.F09 Modelación del Proceso y MEDE01.05.02.18.P01.F11 Modelación del Subproceso, columna Productos. Estos a su vez están caracterizados en el formato MEDE01.05.02.18.P01.F12 Determinación Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés; sin embargo, dando cumplimiento al requisito 4.3 de la norma, los productos y/o servicios definidos para el alcance son los siguientes:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
	MANUAL DE CALIDAD		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

Servicio	Proceso
Ejecución de programas de iniciación y formación deportiva para niños, niñas y jóvenes.	Servicio Deporte y Recreación
Orientación y atención a la población vulnerable de primera infancia, mujer víctima de violencias y víctimas del conflicto armado.	Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales
Orientación y acceso a la información a través de recursos bibliográficos en las siguientes bibliotecas públicas de Santiago de Cali: Biblioteca Pública Municipal San Luis, Biblioteca Pública Municipal Deporte y Recreación, Biblioteca Pública Municipal Centro de Emprendimiento Cultural, Biblioteca Pública Municipal Álvaro Mutis.	Gestión Cultural
Mantenimiento de Infraestructura vial.	Desarrollo Físico
Formulación y gestión de proyectos para construcción de rutas de desarrollo empresarial en torno a las cadenas de valor de la ciudad.	Desarrollo Económico y Competitividad
Orientación a beneficiarios a través de las rutas de empleabilidad por cadenas valor del Sistema Municipal de Empleo.	
Capacitación en prevención y atención de desastres	Gestión del Riesgo de Desastres

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN
			2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

7.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


De acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 en su numeral 4.3, se estableció el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. El alcance se centra en las líneas de servicio que ofrece la entidad en el marco de su quehacer misional:

- Ejecución de programas de iniciación y formación deportiva para niños, niñas y jóvenes.
- Orientación y atención a la población vulnerable de primera infancia, mujer víctima de violencias y víctimas del conflicto armado.
- Orientación y acceso a la información a través de recursos bibliográficos en las siguientes bibliotecas públicas de Santiago de Cali: Biblioteca Pública Municipal San Luis, Biblioteca Pública Municipal Deporte y Recreación, Biblioteca Pública Municipal Centro de Emprendimiento Cultural, Biblioteca Pública Municipal Álvaro Mutis.
- Mantenimiento de Infraestructura vial.
- Formulación y gestión de proyectos para construcción de rutas de desarrollo empresarial en torno a las cadenas de valor de la ciudad.
- Orientación a beneficiarios a través de las rutas de empleabilidad por cadenas valor del Sistema Municipal de Empleo.
- Capacitación en prevención y atención de desastres

7.2. POLÍTICA DE CALIDAD

La Alcaldía de Santiago de Cali expresa de manera formal su compromiso con las partes interesadas mediante la siguiente Política de Calidad.

“La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, se compromete a mejorar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, prestando servicios públicos y sociales de manera oportuna y eficaz, mediante la administración eficiente de los recursos financieros, el desarrollo de las competencias y el bienestar de los servidores públicos, la mejora continua de los procesos, el fortalecimiento de la infraestructura física, tecnológica, los sistemas de información y las comunicaciones; y promoviendo la participación ciudadana”.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018


7.3. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de la calidad son coherentes con el marco que proporciona la política de la calidad establecida por la entidad. Los objetivos de calidad son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización y han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes de la entidad. Estos pueden ser medidos y cuantificados a través de los diferentes tipos indicadores.

Para la planificación del sistema de gestión de calidad se elaboró una matriz de alineación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad con el Plan de Desarrollo Municipal, donde se establece la relación de los objetivos de calidad con los principales ejes y componentes del Plan de Desarrollo y así asegurar su cumplimiento. Véase la Matriz de articulación y despliegue estratégico de los Objetivos de la Calidad anexa a la Política de Calidad MEDE01.05.02.14.12.PI.01.

En resumen, los Objetivo de la Calidad se despliegan sobre los procesos pertinentes como se muestra en la siguiente tabla.

Objetivo de la Calidad	Proceso(s)
Mejorar la satisfacción del cliente.	Atención al Usuario, Planeación Institucional, Gestión de Finanzas Públicas y los procesos misionales del alcance
Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales	
Mejorar los ingresos tributarios	Administración de Tesorería, Gestión Tributaria
Mejorar el desempeño laboral del Talento Humano	Gestión de Seguridad Social Integral Gestión y Desarrollo Humano
Mejorar el desempeño de los procesos	Planeación Institucional
Mejorar la infraestructura física de la entidad	Administración de Bienes Inmuebles, Bienes y Automotores
Mejorar la infraestructura tecnológica y las comunicaciones.	Administración de tecnologías de la información y las comunicaciones.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

Objetivo de la Calidad	Proceso(s)
Mejorar la participación ciudadana.	Participación Ciudadana y Gestión comunitaria

7.4. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS (MOP)

El Modelo de Operación por Procesos diseñado por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, responde a los lineamientos del decreto 1499 de 2017 establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a los requerimientos de la Norma Técnica de Calidad NTC-ISO 9001:2015. Véase el Anexo 5 Matriz de articulación de procesos y requisitos de Norma ISO 9001:2015.


El MOP permite orientar la operación de la entidad hacia una organización por procesos, mediante las cuales se logra la transformación de los insumos en producto(s) con las características previamente especificadas de acuerdo con los requerimientos especificados por el cliente, por la organización, por la ley y los de la ciudadanía o partes interesadas.

El MOP se establece a partir de la identificación de los procesos y sus interacciones, y por la complejidad de la entidad se agrupan bajo la estructura de Macroprocesos / Procesos / Subprocesos.

El MOP se actualiza cada vez que surjan cambios que impacten el Sistema de Gestión de Calidad.

El MOP comprende cuatro (4) niveles de macroprocesos:

- **Estratégicos:** Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios.
- **Misionales:** Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN
			2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018


- **Apoyo:** Son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.
- **Seguimiento y Evaluación:** Procesos cuya finalidad es realizar seguimiento y evaluación de la gestión de la entidad, para analizar su desempeño y la mejora de la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

El MOP se representa gráficamente en el Mapa de Procesos, el cual se encuentra publicado en el botón de transparencia de la página web de la entidad. Ver Anexo 6 Mapa de procesos.

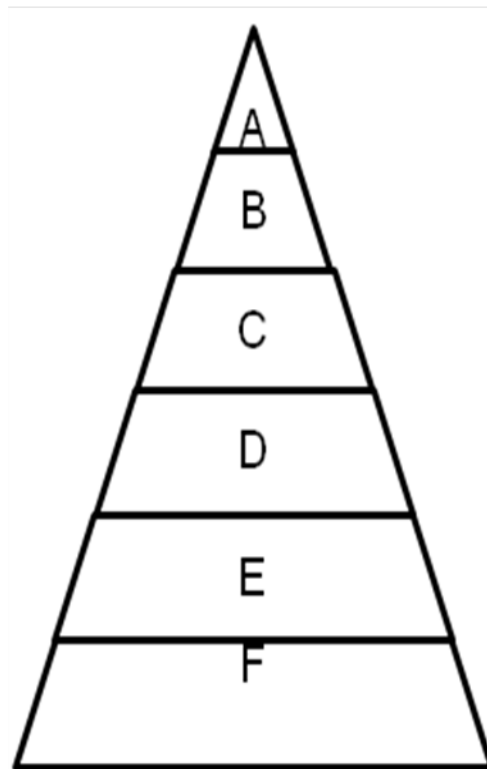
http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/112843/modelo_de_operacion_por_procesos/

7.5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El soporte documental del Sistema de Gestión de la Calidad está definido según la siguiente pirámide documental:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
	MANUAL DE CALIDAD		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018


- A. Mandatos Constitucionales, Leyes, Decretos, Códigos, Políticas Institucionales, Políticas y Objetivos de Calidad.
- B. Manual de Calidad, Reglamentos, Códigos (Ética, Buen Gobierno, Principios y Valores, Directrices Éticas)
- C. Planes de Calidad, Programas
- D. Manuales de Procesos.
- E. Caracterización de Procesos, Procedimientos, Instructivos, Guías, Protocolos, Documentos Metodológicos, Especificaciones Técnicas, Métodos de Prueba
- F. Formatos de registro, Catálogos, Listados, Archivos, otros registros (fotos y videos).



Gráfica 1: Estructura Documental

Los criterios básicos para la elaboración, redacción e identificación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran establecidos en el “Instructivo para la documentación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados MEGT04.03.14.12.P01.I02” y en el “Instructivo para la caracterización de los procesos del modelo de operación por procesos MEDE01.05.02.18.P01.I01”, los cuales se encuentran, como toda la documentación del Sistema, en el botón de transparencia de página web de la entidad.

Para facilitar la gestión documental de la entidad se establecieron procedimientos para el control de documentos y registros y así mismos listados maestros de documentos y registros. El proceso Gestión Documental da lineamientos referentes al modo de almacenamiento de la documentación para garantizar la disponibilidad, el control y mantenimiento de la documentación. El proceso Administración de Tecnologías de Información y las

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN
			2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

comunicaciones a través de la política de la seguridad de la información establece los lineamientos que permiten el control efectivo de la información, identificando y minimizando los riesgos a que se expone la información; así mismo establece la política de privacidad de datos personales la cual promueve y garantiza la protección de los datos personales de los usuarios y el uso responsable de la información contenida en las bases de datos.


8. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

La Alta dirección de la entidad asignó los roles, responsabilidades y autoridades respectivos para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

En el Artículo 58 del Decreto Extraordinario 516 de 2016, se determinó que el propósito del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional es coordinar los sistemas de gestión y control integral de la Administración Central.

Se establece un Comité Técnico de Gestión CTG el cual está integrado por un (1) servidor público designado por el nivel directivo de cada organismo y realiza actividades relacionadas con la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los demás sistemas de gestión como lo son:

- a. Contribuir en el desarrollo de los productos del despliegue estratégico de la entidad y dar a conocer al interior de sus organismos.
- b. Generar espacios para el estudio y análisis de temas relacionados con las políticas de gestión y desempeño, buenas prácticas, herramientas, metodologías u otros temas de interés para fortalecer la gestión y el desempeño institucional y así lograr el adecuado desarrollo de sus funciones.
- c. Recibir los lineamientos por parte del coordinador del Comité Técnico de Gestión CTG y replicarlos a los equipos de trabajo al interior de sus organismos.
- d. Generar apoyo técnico en la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los demás sistemas de gestión que la entidad considere.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.18.M01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

e. Proponer al Comité Técnico de Gestión CTG propuestas para el adecuado desempeño e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los demás sistemas de gestión que la entidad considere.

f. Participar en el fomento de la cultura de calidad mediante estrategias de manera articulada con el Comité Técnico de Gestión CTG.

h. Generar apoyo técnico en el desarrollo del ejercicio de rendición de cuentas.

i. Generar apoyo técnico en el desarrollo del ejercicio de revisión por la dirección.

j. Participar en la gestión de acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión y la mejora continua de los procesos.


k. Las demás asignadas por el coordinador del Comité Técnico de Gestión CTG que tengan relación directa con la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los demás sistemas de gestión que la entidad considere.

La coordinación del Comité Técnico de Gestión CTG será ejercida por el Subdirector de Gestión Organizacional, de conformidad con el Artículo 61 del Decreto 411.0.20.516 de 2016.

Se establecen los siguientes roles y responsabilidades para la gestión del riesgo y el control en el Modelo Estándar de Control Interno:

Línea Estratégica: Conformada por la alta dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Este nivel analiza los riesgos y amenazas institucionales al cumplimiento de los planes estratégicos (objetivos, metas, indicadores), hace el seguimiento y evaluación al cumplimiento de planes, metas y resultados, además la revisión de la estrategia organizacional para ajustes o adaptación de cambios necesarios. Es la responsable de definir el marco general para la gestión del riesgo (política de administración del riesgo).

Primera línea de defensa: Conformada por los gerentes públicos o líderes de proceso. Encargada de identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos y controles sobre la base del día a día. Tiene la responsabilidad de gestionar los riesgos, detectar las deficiencias de control e implementar acciones correctivas.


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

Segunda línea de defensa: Conformada por los servidores responsables del monitoreo y evaluación de los controles y gestión del riesgo. Encargada de asegurar que los controles y procesos de gestión del riesgo de la primera línea de defensa sean apropiados y funcionen correctamente; apoyar a la alta dirección y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en la definición de la política de gestión de riesgos, los responsables y autoridad del sistema de control interno; supervisar que la primera línea de defensa identifique, evalúe y gestione los riesgos; revisar periódicamente la pertinencia de los controles; asegurar que los riesgos sean consistentes con la política de riesgos de la entidad y monitoreados por la primera línea de defensa; y promover ejercicios de autoevaluación para establecer la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.

Tercera línea de defensa: Conformada por el Departamento Administrativo de Control Interno. Responsable de realizar la evaluación independiente, de proporcionar información sobre la efectividad del sistema de control interno, la operación de la primera y segunda línea de defensa, a través de un enfoque basado en el riesgo.

Las responsabilidades y autoridades también fueron establecidas a través de la designación de responsables en los procedimientos y en el manual de funciones. La autoridad se ve reflejada en la estructura organizacional, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad. Cada asignación se realiza por escrito por medio del Sistema de Gestión Documental.

El liderazgo y el compromiso del Señor Alcalde y todo el nivel directivo se manifiesta no sólo con la asignación de estos roles y responsabilidades sino también en el ejercicio mismo de actividades que promuevan la gestión, como por ejemplo: realizar ejercicios de rendición de cuentas, realiza comités de seguimiento al proceso, realizar jornadas de sensibilización (boletines, videos, jornadas lúdicas entre otros), promoviendo la formulación planes de mejoramiento por autoevaluación, realizando ejercicios de monitoreo al mapa de riesgo, difundiendo los objetivos y la política de Calidad, brindando apoyo a otros roles (líderes de calidad, representantes del comité técnico de gestión y auditores de calidad) para la implementación, mantenimiento y mejora del SGC.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

9. PLANIFICACIÓN


10.1. ENFOQUE BASADO EN RIESGOS

Con el enfoque basado en riesgos, se logra que los procesos de la entidad identifiquen los posibles eventos o situaciones que, al presentarse, afectarían el cumplimiento de los objetivos del proceso, para esto, los procesos gestionan sus actividades con la implementación de controles y acciones que conlleven a garantizar que la operación y resultados del proceso se realicen de forma eficaz y eficiente.

Para la administración de los riesgos de la Entidad, desde el proceso “Planeación Institucional”, se estableció una política de administración del riesgo y se diseñó una herramienta denominada “Mapa de Riesgos por Proceso”, la cual facilita la aplicación de la metodología para la administración de los riesgos de la entidad, con el objetivo de realizar el monitoreo y control a los riesgos identificados en los procesos.

Como productos finales para la administración de los riesgos de gestión se tienen los siguientes:

- **Política de Administración de Riesgos:** Establece el compromiso de ejercer un control efectivo de los eventos de riesgo que puedan afectar negativamente el desarrollo de los procesos.
- **Mapa de Riesgos por Proceso:** Recoge los riesgos identificados para cada uno de los procesos, los cuales pueden afectar el logro de sus objetivos.
- **Mapa Institucional de Riesgos:** Contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, se alimenta de los riesgos identificados a partir de las amenazas del contexto institucional los cuales serán los riesgos estratégicos y los riesgos residuales ubicados en zonas altas y extremas de cada uno de los procesos que pueden afectar el cumplimiento de la misión institucional y objetivos de la entidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
	MANUAL DE CALIDAD		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

10.2. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para determinar las transformaciones en el Sistema de Gestión de Calidad y asegurar su planificación e implementación de una manera controlada, la entidad estableció un procedimiento Planificación de los Cambios MEDE01.05.02.18.P15 donde se identifica la necesidad del cambio, definiendo el propósito, realizando análisis de dicho cambio, identificando y tratando los riesgos asociados, se realiza una evaluación de la pertinencia de los cambios, se verifica la disponibilidad de recursos, se asignan los responsables de implementar los cambios y se comunica dejando evidencia documentada de lo realizado. Todo esto con el fin de evitar reprocesos y la no prestación de los servicios y mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.


La planificación para el logro de los Objetivos de la Calidad, se describe en la sección 7.3 Objetivos de Calidad.

10.APOYO

10.1. RECURSOS

La Alta dirección resultante del análisis de las capacidades y limitaciones internas de la entidad, provee los recursos suficientes con el fin de establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad. Los recursos necesarios en la entidad tanto tangibles como intangibles son los siguientes:

- Humanos: Mediante el proceso Gestión y Desarrollo Humano se determina y se proporciona el personal necesario y competente para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Financieros: El proceso de planificación y gestión de los recursos se hace a través de herramientas como Presupuesto Municipal, Planes de acción, Plan Anual Mensualizado de Caja, Plan Anual de Adquisiciones.
- Infraestructura: La Alta dirección a través del proceso Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para asegurar la operación eficaz de la entidad, como edificios, espacios de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.18.M01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

trabajo, servicios públicos, redes, herramientas, equipos, sistemas, servicios de salud, tecnologías de la información y comunicación, etc.


- Ambiente adecuado: La entidad a través de los procesos Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores y Seguridad Social Integral proporciona un ambiente o entorno óptimo para la operación eficaz de los procesos de la organización.

10.2. COMPETENCIA

La Alcaldía Municipal de Santiago de Cali cuenta con un manual de funciones donde aparte de establecer dichas funciones determina el perfil requerido para ocupar los cargos que se requieren para la operación de la entidad; se establecen las competencias, la formación y la experiencia requerida. Se cuenta con un Plan Institucional de Capacitación para potenciar las fortalezas, habilidades y competencias para el óptimo desarrollo del talento humano. El proceso Gestión y Desarrollo Humano dos veces al año realiza evaluación del desempeño tanto para los gerentes públicos como para los servidores públicos de carrera administrativa, en periodo de prueba y de libre nombramiento y remoción. La evaluación de la gestión gerencial es un componente que permite identificar las fortalezas o aspectos a mejorar del gerente público, con la finalidad de incentivar la gestión eficiente. Esta evaluación se realizará con base en los resultados de los compromisos concertados en los Acuerdos de Gestión, que es el instrumento en el cual se concretan, controlan y evalúan los compromisos suscritos por el Gerente Público con su Superior Jerárquico, con fundamento en los planes, programas y proyectos de la entidad para la correspondiente vigencia. La evaluación del desempeño de servidores públicos de carrera administrativa, en periodo de prueba y de libre nombramiento y remoción es un instrumento fundamental para la implementación de estrategias y mejoramiento de la eficiencia en los resultados de los recursos humanos de la entidad, que permite integrar el desempeño del servidor público dentro de la misión institucional y su función social.

10.3. TOMA DE CONCIENCIA

Para la toma de conciencia, la entidad a través de los procesos Planeación Institucional y Gestión y Desarrollo Humano desarrolla jornadas de inducción, re inducción y sensibilización con el propósito de que el personal entienda sus responsabilidades y autoridad y cómo sus

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN
			2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

acciones contribuyen a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y al logro de la política de calidad, los objetivos institucionales y de la calidad y las implicaciones del incumplimiento de requisitos.

10.4. COMUNICACIÓN


La entidad en el proceso de Comunicación Pública MEDE01.06 cuenta con un Plan de Comunicación Organizacional e Informativa (PCOI) donde se diseñan e implementan estrategias para la comunicación entre servidores públicos, prestadores de servicio,, organismos, comunidad y demás partes interesadas. Las comunicaciones se hacen de manera permanente a través de boletines informativos, página web, eventos de rendición de cuentas, reuniones, correo electrónico, carteleras, intranet, oficios.

11. OPERACIÓN

11.3 PLANIFICACIÓN OPERACIONAL

La entidad con el fin de asegurar la planificación, implementación y control de los procesos necesarios para el suministro de productos y/o servicios, tiene en cuenta los riesgos y oportunidades, los objetivos de la calidad, los posibles cambios que se puedan presentar, los requisitos para la prestación del servicio y los requisitos tanto legales como normativos.

Para asegurar la planificación de la operación, la entidad cuenta con diversas herramientas de planificación principalmente: Plan de Desarrollo, Plan de Acción, Planes de Trabajo y Planes de Calidad en las que se lograr demostrar la articulación de las líneas de servicio con la estrategia de la entidad como también permiten establecer las tareas del servicio a ofrecer, desde la solicitud del cliente hasta la evaluación de la satisfacción de este, se establece el responsable de ejecutar la tarea, se especifica el control, como controla, quién controla, la frecuencia del control, los riesgos, el criterio de aceptación y la evidencia (registro). También se incluye el control de equipos de seguimiento y medición cuando así aplique.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

11.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Es requisito se excluye del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, por cuanto no se encuentran en desarrollo estudios de diseño, como tampoco obras en construcción que indiquen su aplicación; esto, no tiene ningún efecto sobre las demás líneas de servicio que hacen parte del alcance del SGC.


11.3 CONTROL DE PROCESOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Los productos, servicios y/o procesos subcontratados por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, son controlados de acuerdo con las características del producto/servicio o labor contratada. La entidad a través del proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios MAJA01.02, establece los controles y requisitos a los procesos, productos y servicios suministrados externamente en las etapas precontractual, contractual y poscontractual, determinando las condiciones, modalidades de contratación, interventoría, supervisión, selección, evaluación y reevaluación de proveedores. Todo esto alineado con la ley de contratación pública y el manual institucional de contratación pública vigente.

11.4 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

Los procesos Servicios de Deporte y Recreación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Gestión Cultural, Desarrollo Físico, Gestión del Riesgo de Desastres y Desarrollo Económico y Competitividad han establecido controles para suministrar productos y servicios que aseguren el cumplimiento de los resultados previstos. Por tal motivo han establecido lo siguiente:

- Procedimientos, instructivos, manuales, formatos el cual definen las características de los productos y/o servicios.
- Mecanismos de seguimiento y medición para determinar el cumplimiento de los requisitos
- Mapa de riesgos donde se establece los controles de los riesgos asociados a los procesos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

- Competencia e idoneidad de los funcionarios para validar los productos y/o servicios en cada etapa de los procedimientos.
- Puntos de control en las tareas más relevantes para impedir el incumpliendo del objetivo del proceso.


11.5 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Los procesos, productos y servicios de la organización pueden ser identificados y trazables a través del número de radicado del Sistema de Gestión Documental Orfeo en las diferentes etapas de su gestión, facilitando su búsqueda y trazabilidad. También se puede identificar productos y /o servicios a través de informes de supervisión, cronogramas de capacitaciones, listado de asistencias, informes de visitas, expedientes de personas naturales o jurídicas, informes de interventorías, nombre y código del proyecto, entre otros.

11.6 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

Con el fin de asegurar que se proteja la propiedad que no es de la entidad, pero está bajo su control, se establecen algunos mecanismos:

- **Política de privacidad de datos personales:** Tiene como finalidad promover y garantizar la protección de los datos personales de los usuarios y el uso responsable de la información contenida en las bases de datos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. La información es protegida y custodiada de conformidad con la normatividad vigente o a solicitud expresa.
- **Espacios físicos:** Lugar que se destina para guardar los elementos personales de los clientes mientras reciben el servicio prestado la la entidad.
- **Pólizas o cláusulas de cumplimiento:** Garantía por perjuicios de incumplimiento del servicio ofrecido.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.05.02.18.M01
	MANUAL DE CALIDAD		VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018

11.7 PRESERVACIÓN

Los productos y/o servicios de la entidad se preservan en todas sus etapas del proceso, conforme en lo establecido el proceso Gestión Documental MAGT04.03, el cual establece los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de la información documentada de la entidad.

11.8 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

La entidad gestiona las actividades posteriores a la entrega a través de la gestión oportuna de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y conforme a lo que determine la ley.

11.10 CONTROL DE LOS CAMBIOS

La entidad con el propósito de revisar y controlar los cambios que ocurren durante la prestación del servicio, alineado con lo determinado en la planeación del Sistema de Gestión de Calidad, establece reuniones periódicas a nivel directivo para asegurar que se mantenga la prestación del servicio, describiendo los cambios y analizando la pertinencia de los controles establecidos.

11.10 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES


Con el fin de evitar la entrega o uso no intencional de salidas no conforme, la entidad tiene establecido un procedimiento control de salidas no conforme MEDE01.05.02.18.P16, donde se identifican las salidas no conforme en los procesos misionales, se le da tratamiento con una acción apropiada con base en la conformidad preestablecida en los requisitos de dicha salida y se le hace seguimiento para evitar la reincidencia.

12. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

12.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La entidad ha definido mecanismos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para determinar si se están logrando los resultados establecidos en los procesos, en la política de calidad del Sistema de Gestión de Calidad, proyectos de inversión, actividades y presupuesto.

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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.18.M01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

El seguimiento, medición, análisis y evaluación se hace periódicamente mediante indicadores de gestión y proyectos, herramientas de evaluación y autoevaluación, auditorías, planes de acción, planes de mejoramiento, revisión por la dirección.

12.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE


Para realizar la evaluación de la satisfacción del cliente y determinar acciones de mejora, la entidad cuenta con un proceso denominado atención al usuario MAGT04.05, donde establece diferentes canales de atención para el seguimiento oportuno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y la medición de la percepción de los usuarios. Se cuenta con herramientas de medición de la satisfacción y la percepción de los usuarios, además de la participación ciudadana el cual se recogen las solicitudes de la comunidad y se establecen compromisos para generar acciones de mejoramiento. Los procesos misionales aplican la encuesta de satisfacción a beneficiarios con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

12.3 AUDITORIA INTERNA

La entidad con el objetivo de obtener información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión e la Calidad, ha establecido un proceso denominado control interno a la gestión MCCO01.02 donde establece la planificación, la gestión del programa anual de auditorías, la determinación de competencias y evaluación de auditores, la ejecución de auditorías y el seguimiento de los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías.

12.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

A través del proceso Planeación Institucional, la entidad establece como mínimo una vez al año realizar la revisión por la dirección que tiene como fin revisar la información institucional sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad para determinar su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión la realiza la alta dirección analizando el estado de las acciones resultantes de la revisión anterior, el contexto organizacional, la satisfacción del cliente, los objetivos de calidad, el desempeño de los procesos, entre otros. Con todo lo anterior se establecen acciones relacionadas con oportunidades de mejora.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD		MEDE01.05.02.18.M01
			VERSIÓN 2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 15/ago/2018


13. MEJORA CONTINUA

A través del proceso Planeación Institucional, la entidad establece acciones para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, mediante la aplicación de instrumentos y análisis de los resultados obtenidos en la operatividad del Sistema de Gestión de Calidad.

Se cuentan con herramientas de evaluación, autoevaluación y mejora que contribuyen a identificar situaciones a prevenir o mejorar, a determinar acciones correctivas y a hacer el seguimiento respectivo en los planes de mejoramiento. Estas herramientas se utilizan de acuerdo con los siguientes insumos: Hallazgos de auditorías tanto internas como externas, resultados de seguimientos a los procesos, salidas no conformes, quejas de los usuarios, incumplimiento legal.

14. ANEXOS

- Anexo 1 Estructura Organizacional
- Anexo 2 Contexto Institucional
- Anexo 3 Matriz de Oportunidades
- Anexo 4 Matriz de partes interesadas
- Anexo 5 Matriz de articulación de procesos y requisitos de Norma ISO 9001:2015
- Anexo 6 Mapa de procesos

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) MANUAL DE CALIDAD	MEDE01.05.02.18.M01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	15/ago/2018

Elaborado por: Luis Felipe Cedano	Cargo: No aplica	Fecha:	Firma:03/jul/2018
Revisado por: Daniel Jair Chacón Balcázar	Cargo: Subdirector de Gestión Organizacional	Fecha:	Firma:23/jul/2018
Aprobado por: Hugo Javier Buitrago Madrid	Cargo: Director Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional	Fecha:	Firma: 15/ago/2018