

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	



DRA. TANIA FERNANDEZ SANCHEZ
PRESIDENTE 2017

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

TABLA DE CONTENIDO

NUMERO	TITULO	PÁGINA
	INTRODUCCIÓN	3
1	RESEÑA HISTORICA	4
2	OBJETIVO DEL MANUAL	9
3	REFERENCIAS NORMATIVAS	9
4	TERMINOS Y DEFINICIONES	10
5	MODELO ESTRATEGICO DEL H.CONCEJO DE S. DE CALI	16
5.1	Visión	16
5.2	Misión	16
5.3	Política de la Calidad	16
5.4	Objetivos de la Calidad	17
6	ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA ORGANIZACIÓN	17
7	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	18
7.1	Mapa de Procesos	18
7.1.1	Procesos Estratégicos	19
7.1.2	Procesos Misionales	19
7.1.3	Procesos de Apoyo	20
7.1.4	Procesos de Evaluación y Control	20
7.1.5	Matriz de correspondencia de procesos	20
8	MATRIZ DE OPERACIÓN POR CADA ELEMENTO DE CONTROL	24
9	ESTRUCTURA DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN CONCEJO DE CALI	29
9.1	Modulo Control de Planeación y Gestión	29
9.2	Módulo Control Evaluación y Seguimiento	46
9.3	Eje Transversal Información y Comunicación	51
10	PRODUCTO NO CONFORME	56
11	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	57
	ANEXOS	59

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

INTRODUCCIÓN

Este Manual de Operación describe la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2014 y su armonización con el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, establecido por el Honorable Concejo de Santiago de Cali. Este documento servirá como guía a los servidores públicos de la entidad para la ejecución de las operaciones de la Corporación.

Se describe el Modelo Operacional de la Entidad a través de la estructura del Decreto 943 del 21 de Mayo de 2014. Y este modelo Operacional se fundamenta en el Mapa de Procesos del Concejo de Santiago de Cali, teniendo en cuenta que el SGC está fundamentado y certificado bajo la NTC ISO 9001:2015.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Concejo de Cali, describe doce (12) Procesos los cuales se detallan en el siguiente párrafo:

Un primer nivel estratégico que se despliega en dos procesos: Dirección Estratégica y Comunicaciones y Relaciones Corporativas; un segundo nivel misional con dos procesos: Control Político y Trámite a Proyectos de Acuerdo; un tercer nivel de apoyo con seis procesos: Administrativo y Financiero, Gestión Talento Humano, Gestión Documental, Recurso Físico, Gestión Jurídica y Gestión Informática y un cuarto nivel de Evaluación y Control con dos procesos el de Control Interno y el de Control Interno Disciplinario.

Adicionalmente esta estructura se consolida bajo los pilares del Modelo Estándar de Control Interno: La Autoevaluación, la Autorregulación y el Autocontrol.

Con la actualización, implementación y mejora continua del Modelo Gerencial de la Entidad: Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad y Modelo Estándar de Control Interno, se pretende garantizar la calidad y el control del servicio a nuestros clientes (Ciudadanía en general de Santiago de Cali), los cuales se pueden definir como: La Comunidad, la Administración Municipal, las Entidades Descentralizadas, la Empresa Privada, los Entes de Control Externo, las Partes Interesadas y los Usuarios (Población de las diferentes comunas de la Ciudad), en general.

Las secciones del presente Manual, están desarrolladas con base en lo contemplado en el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, “Por el cual se direcciona la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Colombiano, MECI 1000:2014, en su artículo 1 establece la obligación de implementar y/o actualizar el MECI 1000:2014, el cual forma parte integral del citado Decreto, las definiciones y conceptos aquí utilizados corresponden a los establecidos en la Ley 87 de 1993 y sus Decretos reglamentarios en especial el Decreto 1599 de 2005 sobre el Modelo Estándar de Control Interno y el Decreto 953 de 2014 (Actualización del MECI).

1. RESEÑA HISTÓRICA DEL HONORABLE CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI.

El Concejo Municipal de Santiago de Cali nació con el municipio. Después de la ceremonia de su fundación, oficiada por el cura doctrinero Juan de Ocaña el 25 de Julio de 1536, en el sitio que hoy ocupa el Beaterio y Templo de la Merced, se constituyeron el cabildo, la Justicia y el Regimiento, siendo designados como primer Alcalde Don Pedro Ayala y el Regidor Don Antón Redondo.

La lucha inicial que libró el cabildo a favor de la población fue contra la carestía. La angustia popular ante el abuso que se cometía con los precios de los alimentos, en la incipiente aldea caleña. La carne en Santiago de Cali se pagaba como oro en polvo. Como era obvio, la especulación creó malestar público obligando, al recién creado CONCEJO MUNICIPAL a tomar medidas correctivas, como la de concentrar las ventas de alimentos en un solo sitio que permitiera ejercer un mayor control sobre los vendedores. En 1536 a los pocos días de la fundación, ante la presión que ejercían las amas de casa, se ordenó la construcción del matadero público, obra levantada en un solar contiguo a una vieja casona ubicada en la carrera 5ª con calle 14.

El cabildo actuaba así por primera vez, a favor del pueblo. Nativos y conquistadores comenzaban a entrecruzarse. Los primeros repartidos a los segundos en forma de encomienda como una recompensa. Poco a poco se le daba forma a una comunidad que, con el transcurrir de los siglos, se cuajó étnica y territorialmente hasta forjar un prototipo alegre, pujante y progresista. La historia del concejo ha ido de la mano con la del municipio y se remonta a la época en que fue fundada la ciudad por Sebastián de Belalcázar.

De ese cabildo hizo parte, entre otros, el Alcalde de Ayala quien comenzó a darle forma a la estructura administrativa municipal. De allí en adelante el Concejo municipal se dedicó a gestionar y tomar las medidas necesarias para manejar un municipio que demandaba mayor bienestar y desarrollo. En 1770, el concejo en lo atinente al desarrollo urbanístico, expidió una medida que le ponía freno al desorden urbano y fijó sanciones para los infractores. Nació así la oficina de

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Planeación Municipal. Ese mismo año se trabajó en el problema de los Ejidos, terrenos comunales que la corona española destinaba para el pastaje de semovientes y cultivos de pobres, fijándole unos límites y parámetros al desarrollo urbano.

En el siglo antepasado el Río Cali se convirtió en uno de los problemas puntuales que debió solucionar el Concejo municipal. La ciudad estaba dividida por dos sectores; en época de lluvia el paso de una orilla a otra se hacía imposible debido al peligroso caudal de aguas, a veces había que esperar hasta cuatro días para que la situación se normalizara. Los trabajos se iniciaron con entusiasmo pero la falta de una buena organización provocó su parálisis; se encargó entonces de la dirección de la obra, recaudación e inversión de fondos, al ciudadano José Monte Hermoso, al no lograrse su ejecución, por múltiples contratiempos, se expidió otro acuerdo en el que se delegó la construcción a Fray José Ortiz. El puente contaba con un estribo y se disponía de algunas cantidades de materiales que sobraron del proyecto inconcluso de 1836. Por fin el puente se concluyó convirtiéndose en una de las obras más representativas de la ciudad, el famoso Puente Ortiz de la calle 12 con Avenida Colombia.

Durante el siglo XIX, con la intervención del Concejo, se dio paso a la creación del Colegio Santa Librada, la construcción del Puente Ortiz, los barrios emblemáticos de la ciudad; La merced, Santa Rosa, San Nicolás y Santa Librada, la construcción de las vías entre Cali – Buenaventura, Cali – Palmira.

Hasta comienzos del siglo XX Cali fue una pequeña Villa de Hacendados e Ingenios Azucareros que dependían Política y Económicamente de Popayán. En el siglo XX se ilumina con luz eléctrica la Plaza de Caicedo, se construye el Teatro Municipal, el Acueducto de San Antonio, se crean las empresas Públicas Municipales de Cali (EMCALI).

A mediados del siglo XX se crea la Oficina de Valorización Municipal para la Financiación de Obras Públicas mediante el sistema de Valorización. En 1.966 se crea la Empresa de Servicios Varios EMSIRVA y el Instituto de Vivienda de Cali (INVICALI) y en 1.971 se da un gran impulso urbanístico con la celebración de los VI Juegos Panamericanos.

Nos asomamos al siglo XXI, con una ciudad pujante, una ciudad que se dinamiza con la construcción del Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO, con la aprobación del Plan de Ordenamiento Territorial POT, que incorpora nuevos desarrollos urbanísticos especialmente hacia el sur de la ciudad, y en esta Cali de hoy la Corporación concejo de Cali enfrenta grandes retos.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

En la actualidad el Concejo de Cali desempeña las siguientes funciones específicas:

- Establecer, reformar o eliminar tributos, contribuciones, impuestos y sobretasas, de conformidad a la ley.
- Velar por la preservación y defensa del patrimonio cultural.
- Disponer lo referente a la policía en sus distintas ramas, sin contravenir las leyes y ordenanzas, ni los decretos del Gobierno Nacional.
- Reglamentar la autorización al Alcalde para contratar, señalando los casos en que se requiere autorización del Concejo.
- Elegir al Contralor y Personero de la Ciudad y dictar las normas necesarias para su funcionamiento.
- Dictar las normas orgánicas de presupuesto y expedir anualmente el presupuesto de rentas y gastos, el cual deberá corresponder al Plan Municipal de Desarrollo.
- Determinar las áreas urbanas y suburbanas de la cabecera municipal y demás centros poblados de importancia, fijando el respectivo perímetro urbano.
- Determinar la nomenclatura de las vías públicas y de los predios o domicilios que conformen los barrios o comunas.
- Aprobar cada cuatro (4) años el Plan de Desarrollo de la Ciudad, de acuerdo al Programa de Trabajo del Alcalde electo por la Ciudadanía.

El Concejo en desarrollo de sus funciones Legales y reglamentarias, se compromete a ejercer y desarrollar sus Procesos Misionales hacia la Administración Municipal, mediante la oportunidad y efectividad en el Trámite a Proyectos de Acuerdo, para elaborar, interpretar, reformar y derogar Acuerdos de orden Municipal en materia que sean de su competencia. Y en su Función de Control Político, para requerir y citar a los Secretarios del Despacho, Gerentes de Institutos Descentralizados, Jefes de Departamentos Administrativos, Contralor, personero y demás autoridades del Municipio de Santiago de Cali.

Con este propósito, el Concejo de Cali adelanto durante el Cuatrienio anterior (2012 – 2015), el control y seguimiento al desarrollo de la propuesta de modificación del POT Municipal para la incorporación de nuevos desarrollos urbanísticos, como el fortalecimiento del sistema integrado de transporte masivo MIO, La construcción de las 21 mega - obras, la autopista bicentenario, y la construcción de la ciudadela navarro entre otras obras.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

De igual manera uno de los propósitos de la Entidad en este nuevo Cuatrienio (2016 – 2019), es la de continuar con el control y seguimiento al desarrollo y ejecución del POT Municipal, en lo que corresponde a Planes Parciales para la Renovación Urbana de la Ciudad, como una alternativa para redensificar sectores consolidados; vigilando que la Administración inicie los procesos de gestión para dar viabilidad a los planes de renovación del centro de la Ciudad: Calvario, Sucre, Hoyo y Piloto. Como proyectos impulsores de un cambio positivo de las condiciones actuales de dicho sector.

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS CORPORATIVOS 2016 – 2019:

Objetivo No 1. Ejercer Eficientemente el Control Político y el Trámite a Proyectos de Acuerdo. Asegurar el cumplimiento de la Gestión Institucional en el marco de las obligaciones constitucionales y legales orientadas al cumplimiento de la Misión y la Visión que la Corporación se ha propuesto.

Objetivo No 2. Propiciar la Participación Ciudadana. Mejorar la imagen del Concejo Municipal de Santiago de Cali, como Institución del Estado y Centro de Participación Ciudadana.

Objetivo No 3. Ejercer Eficientemente el Control Interno. Fortalecer el Mejoramiento Continuo de la Corporación como herramienta para asegurar la Eficacia y la Eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivo No 4. Favorecer el Bienestar Institucional. Mejorar de manera integral el Talento Humano de la Corporación, así como el ambiente laboral para armonizar el Ser, el Deber Ser y el Hacer.

Objetivo No 5. Fortalecer un Proceso de Comunicación Pública, Estratégico y Transversal a la Entidad. Mejorar la gestión del conocimiento con la optimización de las tecnologías de la información y de comunicación.

El Concejo mediante la promoción de su página web como instrumento de consulta en permanente actualización, le permite a la ciudadanía en general, conocer la programación y los temas que serán tratados en las sesiones de las Comisiones y las Plenarias y le aporta a la comunidad a través de la www.concejodecali.gov.co, los Acuerdos Municipales emitidos por el Concejo de Cali desde el año 1964 hasta la fecha.

El Concejo de Cali como una expresión ciudadana y en representación de los Caleños, propicia la Participación Ciudadana para que las comunidades puedan

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

cumplir su deber de apoyar la definición y cumplimiento de los planes y programas de la administración pública y, al mismo tiempo, apoyar el trabajo del Concejo Municipal de Santiago de Cali, mediante ejercicios de Control Social, fomentando para este propósito las Veedurías Ciudadanas con apoyo Universitario, vinculando a los estudiantes de las Universidades caleñas a través del programa de pasantías grupos especializados que harán seguimiento a cada uno de los proyectos que ejecute la Administración Municipal para recuperar la confianza de los caleños y garantizar la correcta ejecución de las obras.

Propone también el Concejo de Cali, espacios de Participación Ciudadana a grupos organizados de la comunidad, convocando su participación en las diferentes comisiones y en las plenarias del Concejo Municipal para garantizar la eficiente y eficaz inversión de los recursos públicos, proporcionando espacios de participación ciudadana a personas naturales y sectores empresariales y demás fuerzas vivas de la ciudad.

Para fortalecer los mecanismos de retroalimentación con la ciudadanía y medición de la satisfacción del cliente, el Concejo de Cali atiende de manera efectiva las “PQR’s” Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, con respuestas directas a las solicitudes y propuestas planteadas, facilitando la recepción de quejas y reclamos durante la participación ciudadana en las distintas sesiones y plenarias y la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

Adicionalmente, se cuenta con una Identificación de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Ciudadano (Formato 21.1.23.3.14.253); por medio de la cual se miden los grados de satisfacción de la ciudadanía, respecto a los Productos y Servicios que presta la Entidad. Este modelo de medición se hace de manera Semestral y se generan los informes de análisis de la información tabulada de cada una de las encuestas.

En la actualidad la Mesa Directiva del Concejo se compone de un (1) Presidente y dos (2) Vicepresidentes elegidos separadamente para un período de un (1) año. Las minorías tendrán participación en la primera Vicepresidencia del Concejo a través del partido o movimiento político mayoritario entre las minorías.

Ningún Concejal podrá ser reelegido en dos períodos consecutivos en la respectiva mesa directiva. Cuando una elección se realizare fuera de las fechas señaladas en la Ley o en el reglamento, se entenderá realizada para el tiempo que se reste del correspondiente período.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE OPERACIONES

El objeto del Manual de Operaciones es el de dar cumplimiento al requisito 1.2.5 Políticas de Operación, del Manual Técnico MECI 2014.

Este elemento es fundamental para el direccionamiento dado que facilita la ejecución de las operaciones internas a través de guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la Entidad Pública. Define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los Procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo y de otros procesos previamente establecidos por la Entidad.

Este manual describe los elementos que conforman el Modelo Estándar de Control Interno agrupados en cuatro actividades básicas relacionadas en el ciclo de mejoramiento continuo PHVA de la siguiente forma:

Planificar **P** Control Estratégico, Hacer **H** Control de Gestión, Verificar **V** Control de Evaluación, Actuar **A** Control de Evaluación.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos, contienen disposiciones que, a través de referencia, constituyen disposiciones del presente Manual estándar de Control Interno:

- Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- Artículo 269 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- NTC ISO 9001:2015 Norma Internacional de la Calidad.
- Decreto 1599 de 20 de Mayo de 2005.
- Decreto 943 del 21 de Mayo de 2014.
- Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones
- Decreto 489 de 1998 Norma Sistemas de Desarrollo Administrativo, Estudio y Aprobación de proyectos de acuerdos sobre planes y programas de desarrollo económico y social del Municipio de Santiago de Cali.
- Decreto 943 de 21 de Mayo de 2014 – Departamento Administrativo de la Función Pública.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual Estándar de Control interno son aplicables los términos y definiciones que se describen a continuación:

Control Interno. Conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados y relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender

Principios del Modelo Estándar de Control Interno. Los siguientes principios del MECI se constituyen en el fundamento y pilar básico que garantizan la efectividad del Sistema de Control Interno y deben ser aplicados en cada uno de los aspectos que enmarcan el modelo. En consecuencia, el Concejo de Cali en la implementación, revisión y/o fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno ha incluido estos principios de manera permanente en su actuar:

- **Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- **Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.
- **Autogestión:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

Acción Correctiva. Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

	MANUAL DE OPERACIONES			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

NOTA 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.

NOTA 3: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la 1 parte de las Directivas ISO/IEC.

Acción Preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

NOTA 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2: La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.

Alta Dirección. Persona o grupo de personas que dirige y controla una Organización al más alto nivel.

Ambiente de Trabajo. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

NOTA: En el ámbito de esta norma las condiciones incluyen solamente aquellas que pueden tener una influencia significativa sobre la conformidad del producto y/o servicio. Las condiciones pueden incluir los factores físicos, sociales, y ambientales (tales como la temperatura, instalaciones para el personal, ergonomía y composición atmosférica).

Auditoría. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los Criterios de Auditoría.

Autoridad de Decisión. Persona o grupo de personas a quienes se ha asignado la responsabilidad y responsabilidad para tomar decisiones sobre la configuración.

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

NOTA 1: El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2: "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en el objeto.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Capacidad. Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.

Cliente. Persona u organización, que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

NOTA: Un Cliente puede ser interno o externo a la Organización.

Competencia. Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Concesión. Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

NOTA: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos o servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de por un tiempo, y para un uso específico.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Control de la Calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

Documento. Información y el medio en el que está contenida.

NOTA 1: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2: Con frecuencia un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

NOTA 3: Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) se refieren a todo tipo de documento. Sin embargo puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

Eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

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

Entidades. Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse.

Especificación. Documento que establece requisitos.

NOTA: Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo: un documento de procedimiento, una especificación de proceso y una especificación de ensayo / prueba), o con productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano).

Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una Organización.

Infraestructura. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una Organización.

Manual de la Calidad. Especificación para el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización.

NOTA: Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada Organización en particular.

Mejora Continua. Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

No Conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la Calidad. Objetivo relativo a la Calidad.

NOTA 1: Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad de la Organización.

NOTA 2: Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para las funciones, niveles y procesos pertinentes de la Organización.

Parte Interesada. Persona u Organización que puede afectar, ver afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Planificación de la Calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

NOTA: El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

Política de la Calidad. Política relativa a la Calidad.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA: Los Procedimientos pueden estar documentados o no.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

- **Procesos Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

- **Procesos Misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio):** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

- **Procesos de Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

- **Procesos de Evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Producto. Salida de una Organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transición entre la Organización y el Cliente.

Servicio. Salida de una Organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la Organización y el Cliente.

Proveedor. Organización que proporciona un producto y/o servicio.

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

NOTA 1: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2: En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

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

NOTA 1: "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la Organización y las Partes Interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2: Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada.

NOTA 3: Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente, requisito de la Calidad.

NOTA 4: Los requisitos pueden ser generados por las diferentes Partes Interesadas o por la propia Organización.

NOTA 5: Para lograr una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso sino está declarada ni generalmente implícita, ni es obligatoria.

Revisión. Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

Riesgo. Efecto de la Incertidumbre.

Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los Clientes.

Sistema. Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión de la Calidad. Parte de un Sistema de Gestión relacionada con la Calidad.

Trazabilidad. Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de todo un objeto.

NOTA: Al considerar un producto o un servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con:

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

- El origen de los materiales y las partes,
- La historia del proceso y
- La distribución y localización del producto o servicio después de la entrega.

Validación. Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

NOTA 1: El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2: Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas.

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

NOTA 1: La palabra "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

5. MODELO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DEL HONORABLE CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI

5.1 VISION

Ser para el año 2020 la Corporación líder en el contexto nacional que más bienestar y calidad de vida genere a sus habitantes, logrando un amplio sentido de identidad y pertenencia con Santiago de Cali.

5.2 MISIÓN

El Concejo Municipal de Santiago de Cali, como Corporación Administrativa Pública, es el espacio de representación democrática de los habitantes de Santiago de Cali, que promueve mediante Acuerdos, el desarrollo integral y sostenible de la sociedad caleña; ejerciendo los Procesos de Control Político y Trámite a Proyectos de Acuerdo y asesorando a las comunidades en iniciativas que coadyuven a mejorar su calidad de vida en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, a través de su organización administrativa autónoma, eficiente, moderna e integrada por servidores públicos competentes e idóneos.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali ejercerá el Control Político a la Administración Municipal y realizará el Trámite a Proyectos de Acuerdo que se presenten para su estudio, teniendo en cuenta su Contexto así como la

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Satisfacción de los requisitos de sus Clientes y las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas, bajo el enfoque de su Política de Riesgos, con directrices claras por parte de la alta dirección y estructurando Objetivos de Calidad armonizados con los Objetivos Estratégicos de la Corporación que den cuenta de un resultado eficaz frente a las Metas Institucionales propuestas. De igual manera se dará cumplimiento a los requisitos aplicables a la Corporación, promoviendo la Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad.

5.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- **OBJETIVO 1:** Fortalecer el ejercicio de Control Político buscando Efectividad tanto en las citaciones, como en el Trámite a Proyectos de Acuerdo, frente al estudio de las iniciativas presentadas.
- **OBJETIVO 2:** Optimizar la Comunicación con las Partes Interesadas garantizando un seguimiento y revisión a sus necesidades y expectativas que estas proporcionen frente a los Productos y Servicios.
- **OBJETIVO 3:** Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta para ello los Ejes Transversales: Enfoque por Procesos, Ciclo PHVA y Pensamiento Basado en Riesgos e Información Documentada.
- **OBJETIVO 4:** Propugnar el Control Interno en todos los niveles de la Corporación para asegurar la Mejora Continua y una adecuada Administración de los Riesgos al interior de los Sistemas Integrados de Gestión.
- **OBJETIVO 5:** Aumentar el desempeño en la medición de la Gestión Institucional, teniendo en cuenta el conocimiento de la Corporación y su contexto.

6. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA ORGANIZACIÓN

La estructura documental de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali está normalizada con las “Tablas de Retención Documental”. Debidamente documentadas en el procedimiento control de documentos, adscrito al proceso de Gestión documental de la Organización

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Para Documentar el Sistema de Gestión de Calidad se tomó como referencia de la Tabla de Retención Documental la serie documental – requisitos Sistema de Calidad – MECI que lo componen los siguientes documentos:

1. Caracterizaciones.
2. Procedimientos.
3. Formatos.
4. Manuales.
5. Instructivos y Guías.
6. Mapa de Proceso.

Nota: Adicionalmente se tiene un Plan Estratégico, un Listado Maestro de Documentos, dentro del estado documental del Sistema de Gestión de Calidad – SGC – de la Entidad.

Otro documento importante dentro de la estructura es el Acuerdo 220 de 2007, el cual define la Estructura Orgánico – Funcional del Honorable Concejo de Santiago de Cali.

7. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

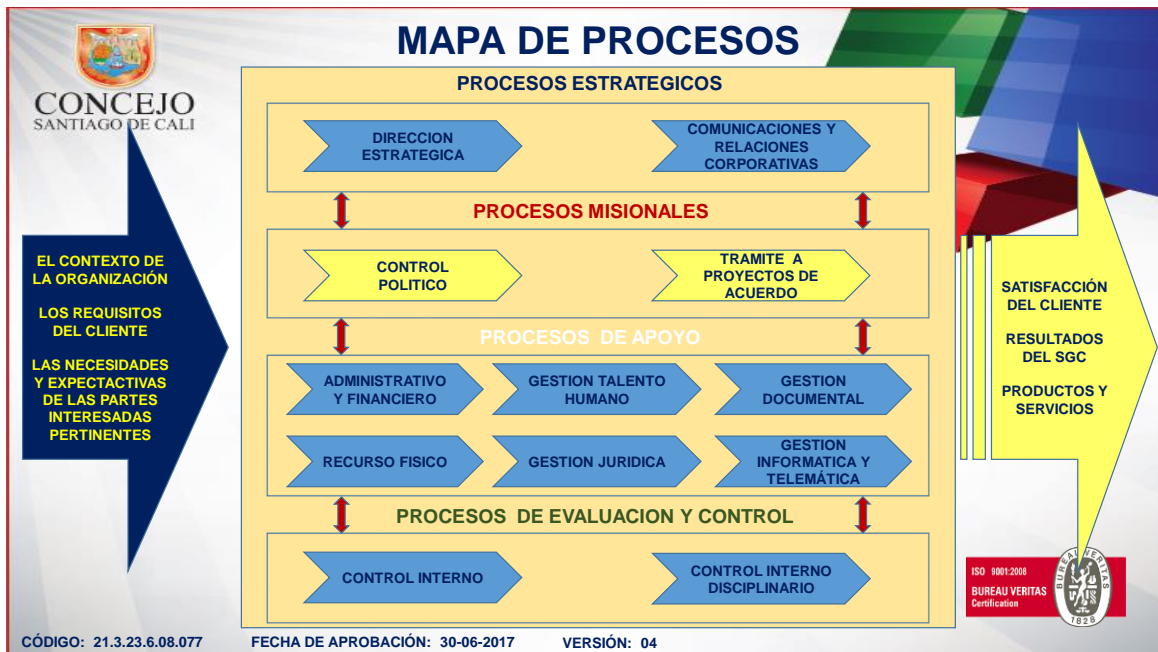
La Gestión de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali, es el producto de la Interrelación de los procesos mediante los cuales se han determinado una serie de actividades relacionadas entre sí, de manera que le permita al Concejo de Cali mejorar la satisfacción de nuestros clientes (la comunidad en general) y el eficiente desempeño de nuestra Corporación.

Para el funcionamiento de todos los procesos que componen el sistema, se agruparon de la siguiente manera, de acuerdo a su función operacional y objeto misional:

7.1 MAPA DE PROCESOS

Dentro del Proceso de Mejoramiento Continuo del Modelo Gerencial de la Entidad, se cuenta con la Versión 04 del Mapa de Procesos, con fecha de aprobación del 30 de Junio de 2017, el cual se encuentra vigente a la fecha.

 <p>CONCEJO SANTIAGO DE CALI</p>	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p>			<p>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</p> 
	<p>CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251</p> <p>VERSIÓN: 07</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</p>	



7.1.1 Procesos Estratégicos.

Los procesos Estratégicos de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali, son los que ejecutan la planeación, seguimiento y control a todos los procesos de la organización. Estos procesos garantizan el direccionamiento estratégico de la entidad (Misión, Visión, Política, Objetivos y estrategias), igualmente, velan por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad y están conformados por el Proceso de **Dirección Estratégica** y el proceso de **Comunicaciones y Relaciones Corporativas**.

7.1.2 Procesos Misionales.

Los procesos Misionales de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali son los que llevan a cabo el cumplimiento de la misión institucional, garantizando el ejercicio eficiente del **Control Político** y **Tramite a Proyectos de Acuerdo** del Concejo de Cali, velando además por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad y están conformados por el **Proceso de Control Político** y el **Proceso de Tramite a Proyectos de Acuerdo**.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

7.1.3 Procesos de apoyo.

Los procesos de Apoyo de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali son los que se encargan de proveer los recursos a todos los procesos, con el fin de que cumplan con la misión institucional y con los requisitos establecidos para cada uno de estos. Estos procesos garantizan el suministro de recursos humanos, tecnológicos, financieros y logísticos, igualmente, velan por la implementación y permanente mejoramiento del Sistema de la Gestión de la Calidad y están conformados por el **Proceso Administrativo y Financiero, el de Gestión del Talento Humano, la Gestión Documental, el Proceso de Recurso Físico, la Gestión Jurídica y el Proceso de Gestión Informática.**

7.1.4 Procesos de Evaluación y Control.

Los procesos de Evaluación y control de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali son los que permiten valorar en forma permanente la efectividad del control interno de la entidad, y la responsabilidad disciplinaria de los servidores públicos del Concejo, la eficacia, eficiencia, y efectividad de los procesos, el cumplimiento de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad

7.1.5 Matriz de Correspondencia de Procesos.

Para facilitar la elaboración de esta matriz y la identificación de los doce procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Concejo de Cali, se convino asignarles la siguiente nomenclatura:

- P1** Dirección Estratégica,
- P2** Comunicaciones y Relaciones Corporativas,
- P3** Control Político,
- P4** Trámite a Proyectos de Acuerdo,
- P5** Administrativo y Financiero,
- P6** Gestión Talento Humano,
- P7** Gestión Documental,
- P8** Recurso Físico,
- P9** Gestión Jurídica,
- P10** Gestión Informática,
- P11** Control Interno y
- P12** Control Interno Disciplinario.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251	FECHA DE APROBACIÓN:			
	VERSIÓN: 07	12-10-2017			

La matriz de correlación de procesos muestra la distribución, aplicación y desarrollo de los numerales de la Norma Técnica Colombiana – NTC ISO 9001:2015 representada en la caracterización de cada uno de los doce procesos.

MATRIZ DE CORRELACIÓN REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 VS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

RESPONSABILIDAD POR PROCESO CON EL MODELO GERENCIAL (NTC ISO 9001:2015 & MECI 1000:2014)

REQUISITO ISO 9001:2015	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN												
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.4.1 La Organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar el SGC. Se deben determinar los Procesos necesarios para el SGC y su aplicación.												
4.4.2 La Organización debe Mantener Información Documentada; Conservar la Información Documentada.												

REQUISITO ISO 9001:2015	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
5. LIDERAZGO												
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	X											
5.1.1 Liderazgo y Compromiso para la Gestión de Calidad del Sistema	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1.2 Enfoque al Cliente	X											
5.2 POLÍTICA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad	X						X					
5.2.2 Comunicación de a Política de la Calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

REQUISITO ISO 9001:2015	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
6. PLANIFICACIÓN												
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.1.1 Al Planificar La Organización debe Considerar apartado 4.1 y 4.2	X											
6.1.1 La Organización debe Planificar Acciones para Riesgos y Oportunidades	X											
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2.1 La Organización debe Establecer Objetivos de la Calidad	X											
6.2.2 Al Planificar la Organización debe Determinar 5w2H para lograr Objetivos	X											
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

 <p>CONCEJO SANTIAGO DE CALI</p>	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE OPERACIONES</h1>		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div> <p>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</p> </div>  </div>	
	<p>CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small></p>	
	<p>VERSIÓN: 07</p>			

REQUISITO ISO 9001:2015	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
7. APOYO												
7.1 RECURSOS	X				X	X		X		X		
7.1.1 Generalidades	X				X			X				
7.1.2 Personas	X					X						
7.1.3 Infraestructura		X	X	X				X		X		
7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos	X	X	X	X		X		X				
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición	X	X	X	X								
7.1.5.1 Generalidades	X	X	X	X								
7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones												
7.1.6 Conocimientos de la Organización	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.2 COMPETENCIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.4 COMUNICACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.1 Generalidades							X					
7.5.2 Creación y Actuación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.3 Control de la Información Documentada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.3.1 La Información Documentada del SGC se debe Controlar												
7.5.3.2 Actividades de Control para la Información Documentada del SGC												

REQUISITO ISO 9001:2015	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
8. OPERACIÓN												
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	X		X	X								
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			X	X								
8.2.1 Comunicación con el Cliente	X		X	X								
8.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios	X		X	X								
8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios	X		X	X								
8.2.3.1 La Organización debe Cumplir Requisitos de los P y S. La Organización debe hacer revisión antes de suministrar Productos y Servicios												
8.2.3.2 Guardar Información Documentada de la Revisión de P y S; antes de												
8.2.4 Cambios de los Requisitos para los Productos y Servicios	X	X	X	X			X					
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS												
8.3.1 Generalidades			X	X								
8.3.2 Planificación del Diseño y Desarrollo			X	X								
8.3.3 Entradas para el Diseño y Desarrollo			X	X								
8.3.4 Controles del Diseño y Desarrollo			X	X								
8.3.5 Salidas del Diseño y Desarrollo			X	X								
8.3.6 Cambios del Diseño y Desarrollo			X	X								
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	X				X			X	X			
8.4.1 Generalidades												
8.4.2 Tipo y Alcance del Control												
8.4.3 Información para los Proveedores Externos												
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO			X	X								
8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio			X	X								
8.5.2 Identificación y Trazabilidad			X	X								
8.5.3 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos			X	X								
8.5.4 Preservación			X	X								
8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega	X		X	X								
8.5.6 Control de los Cambios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	X		X	X								
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	X		X	X								
8.7.1 Asegurar que el PNC no sea liberado												
8.7.2 Conservar la Información Documentada que identifique el PNC												

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

REQUISITO ISO 9001:2015	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
9. EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO												
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN	X	X									X	X
9.1.1 Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.1.2 Satisfacción del Cliente	XX	XX	XX	XX	X	X	XX	X	X	X	X	X
9.1.3 Análisis y Evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.2 AUDITORIA INTERNA											X	
9.2.1 Llevar a Cabo Auditorías Internas a intervalos Planificados												
9.2.2 PHVA de las Auditorías Internas - Conjugar con ISO 19011:2012												
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	X	X			X		X					
9.3.1 Generalidades	X											
9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección	X						X					

REQUISITO ISO 9001:2015	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
10. MEJORA	X	X	X	X			X					
10.1 GENERALIDADES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2.1 Tratamiento de las PQR'S	X											
10.2.1 Conservar Información Documentada del Tratamiento de los PQR'S	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.3 MEJORA CONTINUA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

8. MATRIZ DE OPERACIÓN POR CADA ELEMENTO DE CONTROL

HONORABLE CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI MATRIZ DE OPERACIÓN POR ELEMENTO DE CONTROL FECHA DE ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE DE 2016

ITEM	ELEMENTO DE CONTROL IDENTIFICADO	PRODUCTOS DEL ELEMENTO IDENTIFICADO	CUMPLIMIENTO DE CORPORATIVO
1	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	Documento con los principios y valores de la entidad, construido participativamente	OK
		Acto administrativo que adopta el Documento con los principios y valores de la entidad	OK
		Socialización de los principios y valores de la organización a todos los servidores.	OK
2	Desarrollo del Talento Humano	Manual de funciones y competencias laborales	OK
		Plan Institucional de Formación y Capacitación	OK
		Programa de Inducción y re-inducción realizado a los servidores vinculados a la entidad	OK
		Programa de re-inducción en respuesta a cambios organizacionales, técnicos o normativos.	OK
		Programa de Bienestar	OK
		Plan de incentivos	OK
		Mecanismos de evaluación del desempeño acorde a la normatividad que aplique a la entidad	OK
3	Planes, Programas y Proyectos	Misión, Visión y Objetivos Institucionales adoptados y divulgados.	OK
		Documentos que soporten la revisión sobre necesidades de los usuarios, legales y de presupuesto.	OK
		Planes operativos con cronogramas y responsables.	OK
		Fichas de indicadores para medir el avance en la planeación.	OK
		Procesos de seguimiento y evaluación que incluya la satisfacción del cliente y partes interesadas.	OK
4	Modelo de Operación por Procesos	Caracterizaciones de proceso elaboradas y divulgadas a todos los funcionarios de la entidad.	OK
		Mapa de procesos.	OK
		Indicadores por proceso para realizar la medición correspondiente.	OK
		Actas de reuniones u otro soporte para revisiones o ajustes a los procesos.	OK
		Procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan los procesos.	OK
		Actas u otro documento que soporte la divulgación de los procedimientos a todos los funcionarios.	OK
		Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles	OK
5	Estructura Organizacional	Evidencias que soporten la comunicación a todo el personal para sensibilizar la relación entre la estructura y los procesos de la entidad.	OK

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			<div>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</div> 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251	FECHA DE APROBACIÓN:	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	
	VERSIÓN: 07	12-10-2017		

6	Indicadores de Gestión	Fichas de indicadores donde se registra y hace seguimiento a la gestión.	OK
		Cuadros de control para seguimiento a los indicadores clave de los procesos.	OK
7	Políticas	Documento que con tiene las políticas de operación	OK
		Actas u otro documento que soporte la divulgación de las políticas de operación a todos los funcionarios.	OK
8	Administración de Riesgos	Definición desde la Alta Dirección de la política de Administración del Riesgo, donde se incluya la metodología a utilizar para su desarrollo.	OK
		Mapas de riesgos por proceso	OK
		Mapa Institucional de Riesgos	OK
		Actas u otro documento que soporte la divulgación de los mapas de riesgos a todos los funcionarios de la entidad.	OK
		Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles establecidos para los riesgos.	OK
9	Autoevaluación Institucional	Documentos soporte sobre aplicación de encuestas de autoevaluación de los procesos	OK
		Documentos soporte sobre realización de talleres de autoevaluación.	OK
		Informes u otros soportes de informes de Autoevaluación realizados.	OK
		Informes sobre análisis de los indicadores por proceso	OK
		Informes de gestión por procesos.	OK
10	Auditoría Interna	Informes pormenorizados de la vigencia	OK
		Resultados Informe Ejecutivo Anual realizado ante el DAFP	OK
		Procedimiento para auditoría interna.	OK
		Programa Anual de Auditorías aprobado.	OK
		Informes de auditorías realizadas	OK
11	Plan de Mejoramiento	Herramienta definida para la construcción del plan de mejoramiento.	OK
		Documentos que evidencien el seguimiento a los planes de mejoramiento	OK
12	Información y Comunicación Externa	Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía.	OK
		Mecanismos de consulta para la obtención de Información requerida para la gestión de la entidad.	OK
		Publicación en página web de la información relacionada con la planeación institucional.	OK
		Publicación en página web de los formularios oficiales relacionados con trámites de los ciudadanos.	OK
		Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía.	OK
		Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas.	OK
		Actas u otros documentos que soporten la realización de procesos de rendición de cuentas.	OK
		Publicación en página web de los resultados de la última rendición de cuentas realizada.	OK
		Actas u otros documentos que evidencien la realización de otro tipo de contacto con la ciudadanía (diferente a la rendición de cuentas).	OK
13	Información y Comunicación	Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios.	OK
		Tablas de Retención Documental	OK
		Fuentes internas de información: Manuales, actas, actos administrativos u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y sistematizados.	OK
		Política y Plan de Comunicaciones establecido y divulgado a todos los funcionarios.	OK
		Matriz de responsabilidades.	OK

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

14	Sistemas de Información y Comunicación	Sistema de información para el proceso documental Institucional.	OK
		Sistema de información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos.	OK
		Sistemas de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros.	OK
		Página web	OK
		Punto de atención al usuario.	NO EXISTE
		Otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales).	OK

	ELEMENTOS	ENTREGABLES	PORCENTAJE	EVALUACIÓN	% CUMPLIMIENTO
1	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	3	4,3%	3	100%
2	Desarrollo del Talento Humano	7	10,1%	7	100%
3	Planes, Programas y Proyectos	6	8,7%	6	100%
4	Modelo de Operación por Procesos	7	10,1%	7	100%
5	Estructura Organizacional	1	1,4%	1	100%
6	Indicadores de Gestión	5	7,2%	5	100%
7	Políticas	2	2,9%	2	100%
8	Administración de Riesgos	6	8,7%	6	100%
9	Autoevaluación Institucional	5	7,2%	5	100%
10	Auditoría Interna	5	7,2%	5	100%
11	Plan de Mejoramiento	2	2,9%	2	100%
12 & 13	Información y Comunicación Externa	14	20,3%	14	100%
14	Sistemas de Información y Comunicación	6	8,7%	5	83%
	13	69	100%	68	99%

La Matriz de Operación del Honorable Concejo de Santiago de Cali, se ha generado para cada uno de los Elementos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2014, con base en el Proyecto de Actualización del MECI realizado durante el último trimestre del Año 2014 y el ajuste que se ha aplicado en el año 2016 para armonizar la mejora continua que se ha hecho al Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad durante los años 2015 y 2016.

Como se ha mencionado en este documento, cada uno de los requisitos del MECI 1000:2014, están identificados de manera armonizada con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

La Constitución Política de 1991 en su artículo 209 (Capítulo 5 – De La Función Administrativa), establece los principios que deben cumplirse en el ejercicio de la Función Pública. *“La Función Administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de **Igualdad, Moralidad, Eficacia, Economía, Celeridad, Imparcialidad y Publicidad**, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley”.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Modelo Estándar de Control Interno para entidades del Estado

La implementación del Modelo Estándar de Control Interno- MECI, requiere cumplir una serie de pautas o directrices que parten del conocimiento de la entidad y tienen en cuenta la naturaleza de la misma, su estructura, su tamaño y sus particularidades, con el fin de identificar claramente los roles y responsabilidades de quienes liderarán y participarán activamente en el proceso.

Dicho modelo se estructura de la siguiente manera:

Dos (2) módulos: Modulo de Control de Planeación y Gestión, Modulo de Evaluación y Seguimiento.

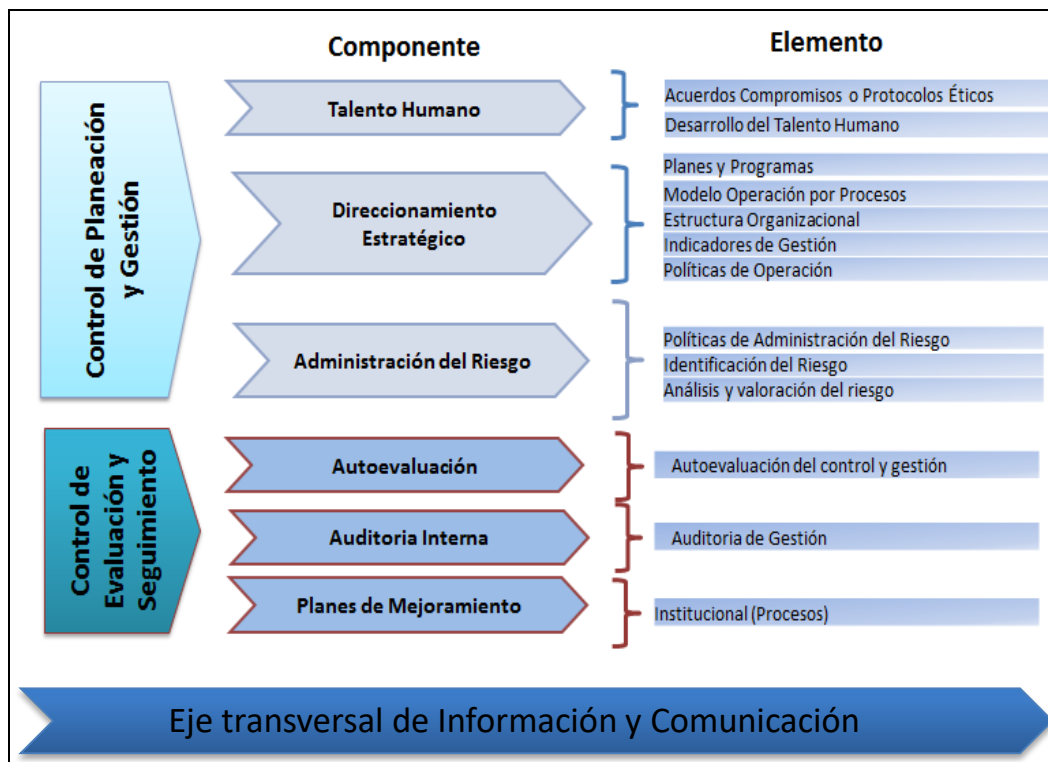
Seis (6) componentes: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico, Administración del Riesgo de los Procesos, Autoevaluación Institucional, Auditoría Interna y Planes de Mejoramiento.

Trece (13) elementos: Acuerdos, Compromisos o Protocolos éticos, Desarrollo del Talento Humano, Planes y Programas, Modelo de Operación por Procesos, Estructura Organizacional, Indicadores de Gestión, Políticas de Operación, Políticas de Administración del Riesgo, Identificación del Riesgo, Análisis y Valoración del Riesgo, Autoevaluación, Auditoría Interna y Planes de Mejoramiento.

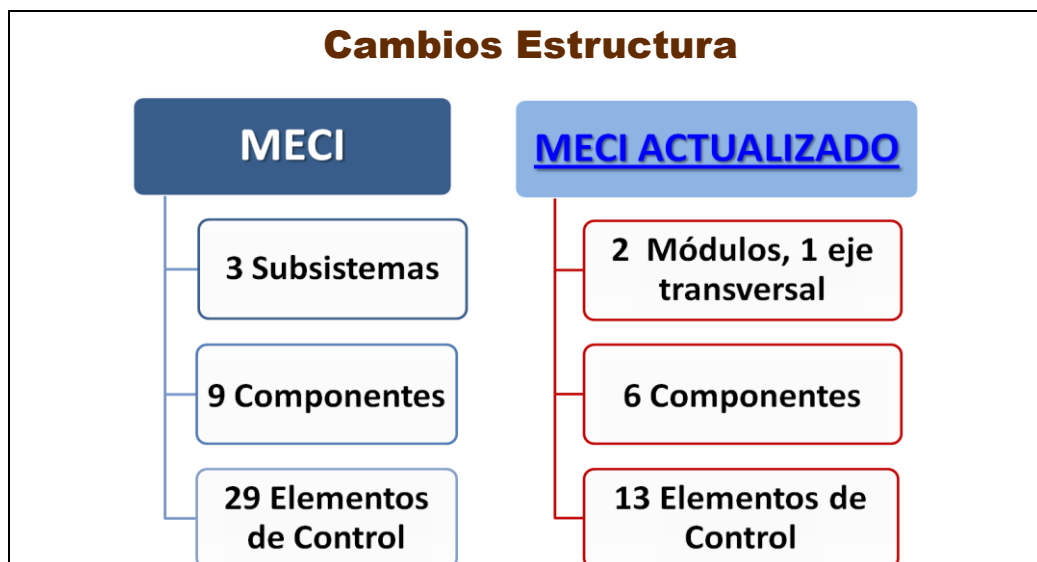
Un eje transversal enfocado a la información y comunicación.

Nuevo esquema del Modelo Estándar de Control Interno – MECI Versión 2014:

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	



Cambios fundamentales aplicados en la Estructura del MECI 1000:2014 de la Entidad:



 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

9. ESTRUCTURA DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO DE LA CORPORACIÓN CONCEJO DE CALI

9.1 Módulo Control de Planeación y Gestión.

9.1.1 Componente Talento Humano. Este componente tiene como propósito establecer los elementos que le permitan a la Entidad crear una conciencia de control y un adecuado control a los lineamientos y actividades tendientes al desarrollo de Talento Humano, influyendo de manera profunda en su planificación, gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal que le es aplicable a la Entidad.

9.1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

La Entidad con el fin de acatar los principios bajo los cuales se rige y orientar sus actuaciones y responsabilidades ha creado un código de ética que le permite asegurar que todos los funcionarios interactúen bajo ciertos lineamientos, principios y valores, este se diseñó fundamentado en los fines esenciales del Estado, la cultura de la entidad, los principios morales y éticos de la sociedad y los servidores públicos; con base en estos factores la Entidad genera una regulación propia para evidenciar la ética de acuerdo con su naturaleza; el código de ética se constituye el estándar de control a la conducta de la Organización. Ver Anexos Código de ética y. el código de Ética, se elaboró en común acuerdo y se adoptó mediante Acto Administrativo con el fin de que fuese documento de obligatorio cumplimiento, de la misma forma se ejecutaron actividades para su divulgación en todos los niveles de la Entidad.

Es importante mencionar que la Política de Desarrollo Administrativo de Moralización y transparencia en la Administración Pública, Decreto 3622 de 2005, artículo 7, orienta a las entidades hacia la formación de valores de responsabilidad y vocación del servicio, de tal manera que se promueva el interés general en la administración de lo público y las actuaciones de los servidores.

El Concejo de Santiago de Cali generó la Resolución No. 21.2.22.225 de Marzo 27 de 2015; "Por medio de la cual se actualiza y adopta el Código de Ética y Buen Gobierno en el Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali".

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

9.1.1.2 Desarrollo del Talento Humano.

En este elemento se definió el compromiso de la Entidad con el desarrollo de las competencias, aptitudes, idoneidad y habilidades de los servidores públicos de la entidad son especificadas mediante políticas y prácticas con principios de transparencia, justicia y equidad.

Partiendo de un diagnóstico se identificaron las políticas y prácticas de personal implementadas en la Entidad en cada una de sus áreas y se formularon las acciones correspondientes para asegurar la existencia del elemento de control Desarrollo del Talento Humano, se cuenta con procedimientos de Selección, vinculación e inducción de personal, procesos de capacitación, bienestar y evaluación de desempeño laboral ; de la misma forma se cuenta con el Plan de Capacitación Institucional, el Plan de Incentivos, el Programa de Bienestar y el Sistema de Evaluación del Desempeño; como instrumentos de planificación y evaluación que garanticen la ejecución de este elemento de control.

9.1.2 Componente Direccinamiento Estratégico. Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse establecen el marco de referencia que orienta la Entidad Pública hacia el cumplimiento de su Misión y objetivos institucionales, en procura de alcanzar su Visión.

9.1.2.1 Planes y Programas.

Con el fin de modelar la proyección de la Entidad y guiar sus actividades hacia las metas y resultados previstos la entidad documentó el Plan de Acción y ha formulado el Presupuesto, en el que se plantea como herramienta de planificación la formulación de planes y programas definidos que direccionan actuaciones y materializan estrategias hacia el cumplimiento de la Misión, Visión y objetivos institucionales (iconos del Sistema Integral de Calidad ya mencionados en el capítulo 5).

9.1.2.2 Modelo de Operación por Procesos.

La ley 872 de 2003 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, donde se define las interacciones o acciones secuenciales mediante la cual partiendo de unos requisitos se puede generar una satisfacción en cumplimiento con las características previas especificadas, el Mapa de Procesos contiene entonces el despliegue de los procesos y fue diseñado y elaborado con la participación de los funcionarios del Honorable Concejo de Santiago de Cali.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

El Mapa de Procesos del Modelo Estándar de Control Interno lo integran los procesos estratégicos, entendidos como aquellos que direccionan la Entidad y por medio de los cuales se gerencia el diseño y desarrollo de los demás procesos, los procesos misionales, los inherentes a la misión de la Entidad y a la obtención de los resultados, los procesos de apoyo que constituyen el soporte para que los procesos misionales y estratégicos se desarrollen y finalmente los procesos de evaluación que consiste en el verificar y el actuar.

Para facilitar esta identificación de los procesos que forman parte del Modelo Estándar de control interno se ha establecido un Mapa de Procesos, en el cual se presenta claramente su clasificación, los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces se encuentran descritos en los respectivos procedimientos del Modelo Estándar de Control Interno. (El Mapa de Procesos se presenta en el ítem 7.1, del presente manual).

Procedimientos.

Al interior del Honorable Concejo de Santiago de Cali se ha implementado el elemento mediante la documentación de los procedimientos que soportan la ejecución del modelo de operación por procesos, los que se identifican en el proceso de documentación en la clasificación del Mapa de procesos (procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación), donde la Identificación corresponde a tipo documental del consecutivo del documento.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251	FECHA DE APROBACIÓN:	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	
	VERSIÓN: 07	12-10-2017		

HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI					
ESTADO DOCUMENTAL ACTUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA GESTION CALIDAD					
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		SEPTIEMBRE 12 DE 2017			
NOMBRE DEL PROCESO	CLASIFICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS	VERSIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN	PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO	VERSION	OBSERVACIONES
Direccion Estrategica	Estrategico	06	Representacion Administrativa de la Entidad	06	
			Planeacion Institucional	07	
			Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	08	
			Respuesta a Derechos de Peticion	09	
			Administración de Riesgos de Gestión Institucional	02	
			Revision por la Direccion	06	
				6	
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Estrategico	08	Comunicación Informativa	06	
			Identificación de las Necesidades y Expectativas de las P.I. - Ciudadano	07	
			Comunicación Organizacional	06	
			Grabación de Comisiones y Plenarias	02	
				4	
Control Politico	Misional	08	Control Politico	07	
			Elaboracion de Actas	03	
				2	
Tramite a Proyectos de Acuerdo	Misional	08	Tramite a Proyectos de Acuerdo	07	
				1	
Administrativo y Financiero	Apoyo	07	Proyectar el Presupuesto Anual	06	
			Plan mensual de pagos	06	
			Coordinar Pago Honorarios a Concejales	06	
			Ejecucion del Presupuesto	06	
			Pago Contratos Prestacion de Servicio	05	
			Pago de Cesantias Definitivas	06	
			Pago Fondo Nacional del Ahorro	05	
			Seguimiento a la Planeacion	06	
			Solicitud PAC Mensual para Gastos de Funcionamiento	05	
			Coordinacion Pago de Nomina y Seguridad Social	05	
				10	

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251	FECHA DE APROBACIÓN:	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	
	VERSIÓN: 07	12-10-2017		

Gestion Talento Humano	Apoyo	07	Evaluacion de desempeño	06	
			Elaboracion de la Nomina	06	
			Liquidacion de Prestaciones Sociales	05	
			Vinculacion de Personal a la Planta de Cargos	05	
			Ingreso de Terceros al Sistema	05	
			Vinculacion de Personal a la Planta de Cargos en Carrera Administrativa	05	
			Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG SST	02	
			Capacitacion Incentivos y Bienestar Social	07	
			Induccion y reinduccion	07	
				9	
Gestion Documental	Apoyo	08	Recepcionar Documento	06	
			Distribución de Documentos	06	
			Atender Consultas de Clientes Internos y Externos	06	
			Información Documentada Control de Registros	06	Es transversal a todos los procesos
			Control Información Documenta - Control de Documentos	06	Es transversal a todos los procesos
				5	
Recurso Fisico	Apoyo	07	Plan Anual de Adquisiciones de Bienes y Servicios	07	
			Administración de Bienes	06	
			Mantenimiento de Bienes, Muebles e Inmuebles	06	
				3	
Gestion Juridica	Apoyo	07	Defensa Judicial	06	
			Contratacion Estatal	08	
				2	
Gestion Informatica	Apoyo	07	Mantenimiento y Actualizacion de la Página WEB	06	
			Asegurar el Funcionamiento del Servidor y sus Aplicativos	06	
			Soporte Logistico y Ayudas Audiovisuales	06	
			Incorporacion Tecnologica	06	
			Coordinar el Mantenimiento Preventivo del Parque Informatico	06	
			Soporte a Usuarios	06	
				6	

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Control Interno	Evaluacion y Control	07	Auditorias Internas	08	
			No Conformidades, Acciones Correctivas y Mejora Continua	09	Trasversal a todos los procesos
			Control de las Salidas No Conformes - PNC	10	Es transversal a todos los procesos
				3	
Control Interno Disciplinario	Evaluacion y Control	07	Control Interno Disciplinario	06	
				1	
Manual de Calidad		11			
Manual de Operaciones		07			
Numero Total de Caracterizaciones Procesos Vigentes a la fecha:					12
Numero Total de Procedimientos Vigentes a la fecha:					52
Numero de Documentos del SGC					225
Numero de Registros del SGC					133
Actualizo: Ing. Fabio Ramírez Cardona - Consultor de Calidad					
Aprobo: Dr. Fredy Antonio Villegas Jaramillo - Responsable Proceso Gestion Documental v Representante de la Alta Dirección					

9.1.2.3 Estructura Organizacional.

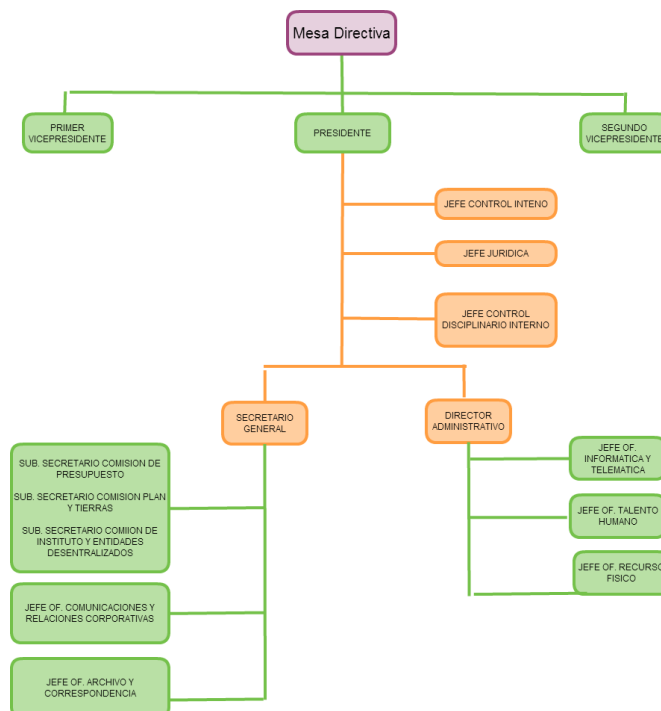
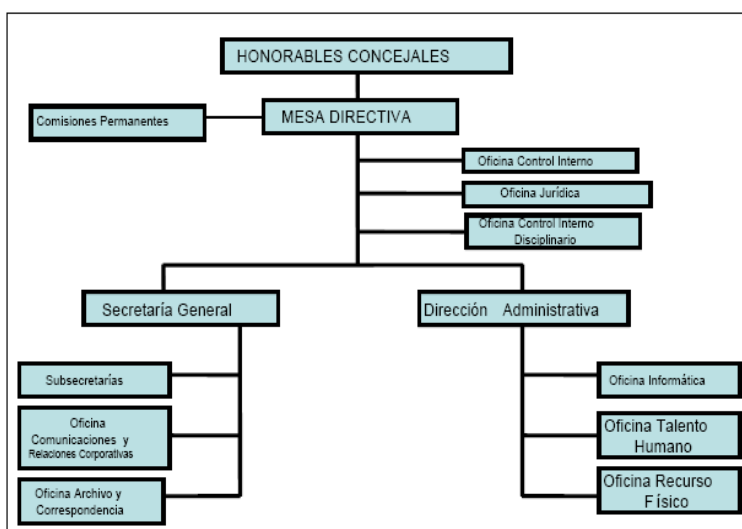
La Entidad cuenta con una estructura organizacional que le permite definir los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad, es función de la alta dirección asegurar que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro de la Entidad, la estructura del Modelo Estándar de Control Interno se describe a continuación, con sus respectivos niveles de responsabilidad y autoridad:

Para lo cual ha sido designado un Representante de la Dirección (Director de Gestión Documental). El organigrama o estructura organizacional:

 <p>CONCEJO SANTIAGO DE CALI</p>	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE OPERACIONES</h1>			<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div> <p>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</p> </div>  </div>
	<p>CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251</p> <p>VERSIÓN: 07</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</p>	

ACUERDO No. 220 DE 2007

“POR EL CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y SE ADOPTA UNA NUEVA PLANTA DE PERSONAL EN LA HONORABLE CORPORACIÓN CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.



 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

El Honorable Concejo de Santiago de Cali cuenta con el debido Comité Coordinador del MECI y con el Equipo MECI; conformado por cada uno de los líderes de los 12 procesos que conforman el MOP de la entidad.

Son funciones del equipo MECI las siguientes:

- a. Apoyar el autodiagnóstico al Sistema de Control Interno existente.
- b. Apoyar el proceso de diseño e implementación del Modelo bajo las orientaciones del representante de la dirección.
- c. Proponer cuando sea pertinente acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento para el Modelo Estándar de Control Interno.
- d. Apoyar a los servidores de la entidad en la implementación del Modelo.
- e. Participar en la ejecución de la estrategia de divulgación, sensibilización y comunicación de la documentación a cargo.
- f. Apoyar a las áreas de la entidad en el diseño e implementación del Modelo.
- g. Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas de diseño e implementación del Modelo, para su aplicación, al representante de la dirección.
- h. Informar al Comité MECI – Calidad (Modelo Gerencial) sobre el estado de implementación, mantenimiento y mejora de los procesos a su cargo.
- i. Trabajar en coordinación con los designados por área en aquellas actividades requeridas para el diseño e implementación del Modelo.
- j. Revisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en cada uno de los procedimientos e instructivos del Modelo Estándar de Control Interno.
- k. Con posterioridad a la implementación del Modelo, los integrantes del equipo MECI asumirán la función de facilitadores en sus respectivas dependencias, apoyando el adecuado funcionamiento de los elementos de control.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

- I. Las demás que le hayan sido establecidas en los procedimientos del Modelo Estándar de Control Interno.

9.1.2.4 Indicadores de Gestión.

Son el conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda Entidad Pública. Se definen como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permitan observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la Entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

La realidad de la administración pública y en sí la del mismo Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali, crea la necesidad de adoptar mecanismos como la formulación y desarrollo de un Plan Estratégico que permita estar a la vanguardia en un entorno cambiante, asegurando la eficacia y eficiencia de sus procesos y el cumplimiento de su función constitucional y legal.

El Presidente del Concejo Municipal de Santiago de Cali efectuará actividades de gestión tendientes a la modernización corporativa y al establecimiento de un modelo y estilo gerencial que busca hacer de la Corporación una entidad eficiente, eficaz y efectiva, asegurándose que cumple con las expectativas y requerimientos de la ciudadanía en general y partes interesadas; partiendo del cumplimiento de la normatividad vigente.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OBJETIVO DE CALIDAD No. 1	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS (ACTIVIDADES)	RESPONSABLE
FORTALECER EL EJERCICIO DE CONTROL POLÍTICO BUSCANDO EFECTIVIDAD TANTO EN LAS CITACIONES, COMO EN EL TRÁMITE A PROYECTOS DE ACUERDO, FRENTE AL ESTUDIO DE LAS INICIATIVAS PRESENTADAS	Estudiar y aprobar proyectos de acuerdo para el desarrollo del Municipio de Santiago de Cali	Estudiar, debatir y aprobar/archivar los proyectos de acuerdo radicados en la Corporación	Tramite a Proyectos de Acuerdo (P4)
	Realizar el ejercicio del Control Político oportuna y objetivamente	Desarrollar debates de Control Político de conformidad con las proposiciones aprobadas	Control Político (P3)
		Estudio de proyectos de acuerdo en segundo debate	
		Transcribir y aprobar las actas de sesiones plenarias ordinarias y extraordinarias de la vigencia	
		Consolidar Informes de Gestión anualmente	

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

OBJETIVO DE CALIDAD No. 2	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS (ACTIVIDADES)	RESPONSABLE
OPTIMIZAR LA COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS GARANTIZANDO UN SEGUIMIENTO Y REVISIÓN A SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS QUE ESTAS PROPORCIONEN FRENTE A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Promover y facilitar la participación de la comunidad en los asuntos de ciudad	Promover y apoyar la realización de Cabildos Abiertos sobre temas que la ciudadanía identifique necesarios para la toma de decisiones en beneficio de la ciudad	Dirección Estratégica (P1)
		Implementar la iniciativa "CxC" (Concejo por Comunas)	
		Efectuar un efectivo seguimiento a las peticiones que presenta la comunidad a la Administración Municipal en los Trámites a Proyectos de Acuerdo y en los debates de Control Político	
	Preparar a la ciudad de Santiago de Cali para la llegada de la Paz y la Reconciliación	Diseñar e Implementar mediante diferentes actividades la iniciativa "Cali enfrenta el Posconflicto"	
	Promover el Desarrollo Regional	Promover el mecanismo de unidad y cooperación regional "G11"	Dirección Estratégica (P1)
	Establecer e implementar un conjunto de procedimientos y otras prácticas orientadas a mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Concejo de Santiago de Cali y satisfacer las necesidades de la ciudadanía	Fortalecer los mecanismos de información y comunicación de la Corporación con la ciudadanía	
	Establecer junto con los Ediles mecanismos donde se diseñen iniciativas de mejoramiento para los problemas específicos de las comunas y corregimientos de Santiago de Cali	Diseñar e implementar mecanismos para que los Ediles de Santiago de Cali puedan visibilizar oportunamente las necesidades de las Comunas	Dirección Estratégica (P1)
	Rendir informes de gestión a la ciudadanía parcial o total de manera transparente y masiva de la gestión realizada por la entidad	Divulgar los Informes de Gestión anuales	Comunicaciones y Relaciones Corporativas (P2)
	Visibilizar la gestión del Concejo Municipal de Santiago de Cali	Formular y ejecutar el Plan de Comunicación Interna y Externa - Plan Anual de Medios	Comunicaciones y Relaciones Corporativas (P2)
	Brindar a la ciudadanía respuesta oportunas a los derechos de petición recibidos en el Concejo Municipal de Santiago de	Contestar los Derechos de Petición de acuerdo con las normas legales vigentes	Dirección Estratégica (P1)

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

	Cali		
	Fortalecer la infraestructura de la corporación mejorando los servicios de comunicación interna.	Fortalecer Red local y aumentar puntos Wifi	Dirección Estratégica (P1) Gestión Informática (P10)
	Fortalecer la comunicación con las partes interesadas por medio de la página WEB.	Actividades de Fortalecimiento y cumplimiento al acceso de información para las partes interesadas por medio de la página Web	Dirección Estratégica (P1) Gestión Informática (P10) Comunicaciones y Relaciones Corporativas(p2)
	Asegurar el funcionamiento administrativo de la Corporación	Actualizar y asegurar el buen funcionamiento de la plataforma tecnológica de la Corporación	Dirección Estratégica (P1) Gestión Informática (P10)

OBJETIVO DE CALIDAD No. 3	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS (ACTIVIDADES)	RESPONSABLE
MEJORAR CONTINUAMENTE LA CONVENIENCIA, ADECUACIÓN Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, TENIENDO EN CUENTA PARA ELLO LOS EJES TRANSVERSALES: ENFOQUE POR PROCESOS, CICLO PHVA Y PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Administrar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros para el cumplimiento de la gestión del Concejo Municipal de Santiago de Cali	Ejecutar y controlar los recursos financieros de la Corporación Realizar la revisión, radicación, causación y pago de las obligaciones financieras de la Corporación	Dirección Administrativa y Financiera (P5)
	Conformar una estructura organizacional acorde con los requerimientos de Mejora Continua del Concejo Municipal de Santiago de Cali	Promover proyecto de modificación al Acuerdo No. 220 de 2007 para la creación de la Oficina de Planeación Institucional, Atención al Ciudadano y Ediles	Dirección Estratégica (P1)
	Realizar la transición de Norma Técnica de Calidad de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015	Obtener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad norma ISO 9001:2015	Dirección Estratégica (P1)
	Hacer seguimiento al Sistema Integrado de Gestión del Concejo Municipal de Santiago de Cali	Elaboración, Aprobación y Socialización del Programa Anual de Auditorías Internas	Control Interno (P11)
	Hacer seguimiento al Sistema Integrado de Gestión del Concejo Municipal de Santiago de Cali	Realizar las auditorías internas, contempladas en el Programa Anual de Auditorías a los doce procesos de la corporación (PAA).	
	Hacer seguimiento al Sistema Integrado de Gestión del Concejo Municipal de Santiago de Cali	Seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Corporación	
	Generar en los servidores públicos una actitud con sentido de pertenencia en la realización de las labores en pro del mejoramiento del servicio	Adelantar actividades orientadas a la prevención de faltas disciplinarias	Control Interno Disciplinario (P12)

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251	FECHA DE APROBACIÓN:	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	
	VERSIÓN: 07	12-10-2017		

OBJETIVO DE CALIDAD No. 4	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS (ACTIVIDADES)	RESPONSABLE
PROPUGNAR EL CONTROL INTERNO EN TODOS LOS NIVELES DE LA CORPORACIÓN PARA ASEGURAR LA MEJORA CONTINUA Y UNA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS AL INTERIOR DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Mejorar continuamente el clima organizacional de la Corporación	Planear y ejecutar el Plan de Capacitaciones	Gestión del Talento Humano (P6)
		Medir la efectividad de las capacitaciones realizadas al personal de planta de la corporación Concejo de Cali	
		Planear y ejecutar el Plan de Bienestar	
	Conformar la planta de personal ajustada a una nueva estructura	Promover la actualización del Acuerdo No. 220 de 2007 al Decreto Nacional 2484 de 2014 o la normatividad vigente	Dirección Estratégica (P1)
	Hacer seguimiento al Sistema Integrado de Gestión del Concejo Municipal de Santiago de Cali	Realizar seguimiento a la contratación	Control Interno (P11)
	Diseñar, comunicar y evaluar los elementos de direccionamiento estratégico del Concejo Municipal de Santiago de Cali, como herramienta gerencial para el cumplimiento de la Misión y la Visión de la Corporación	Formular y ejecutar participativamente con los demás procesos el Plan de Acción de la Corporación para la vigencia 2016-2019	Dirección Estratégica (P1)
	Proveer los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de la Misión y el funcionamiento administrativo de la Corporación	Consolidar el "Plan Anual de Adquisiciones" conforme a las necesidades y ejecutarlo	Dirección Estratégica (P1)
	Gestionar los bienes de consumo, las obras y los servicios de apoyo necesarios para el funcionamiento administrativo de la corporación	Programar los mantenimientos preventivos a los Bienes Muebles necesarios para el buen funcionamiento de los elementos de la Corporación	Recurso Físico (P8)
		Programar los mantenimientos preventivos a los Bienes Inmuebles necesarios para el buen funcionamiento de los elementos de la Corporación	
		Programar los mantenimientos preventivos a los Aires Acondicionados necesarios para el buen funcionamiento de los elementos de la Corporación	
	Evidenciar el cumplimiento del requisito 7.5 de la NTC ISO 9001: 2015 en cuanto a la creación, actualización y control a la información documentada en la Corporación	Realizar en conjunto con el comité interno de archivo la socialización, apropiación e implementación de cada uno de los procesos de programa de gestión documental por parte de cada líder de proceso de la Corporación	Comité Interno de Archivo - Gestión Documental (P7)

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

		Definir políticas administrativas y financieras que permitan articular PINAR al presupuesto de la vigencia 2018	Comité Interno de Archivo - Gestión Documental (P7)- Proceso Administrativo y Financiero - Dirección Estratégica
--	--	---	--

OBJETIVO DE CALIDAD No. 5	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS (ACTIVIDADES)	RESPONSABLE
AUMENTAR EL DESEMPEÑO EN LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONOCIMIENTO DE LA CORPORACIÓN Y SU CONTEXTO	Realizar la contratación de los bienes y servicios requeridos por el Concejo Municipal de Santiago de Cali, cumpliendo con la normatividad vigente en cada una de las modalidades de contratación	Informe de Auditoria por parte de los entes de control en el primer semestre de cada año, sobre la contratación del año inmediatamente anterior del Concejo Municipal de Santiago de Cali	Gestión Jurídica (P9)

Indicadores para medir el desempeño.

Al interior de la Corporación Concejo de Cali se aplica mayor énfasis a los indicadores de gestión de Eficacia, por estar Certificados en la NTC ISO 9001:2015. Sin embargo dentro de los indicadores propuestos, revisados y aprobados por cada uno de los Líderes de los doce (12) Procesos y por el Comité de Planeación, se tienen en cuenta algunos indicadores de Eficiencia y de Efectividad.

Es importante para efectos de interpretación de las partes interesadas que las metas del Plan Estratégico deben ser vistas y medidas por anualidad, ya que por reglamento interno de la Corporación la Mesa Directiva, es decir la Alta Dirección cambia en cada vigencia fiscal (cada año), por tal razón la medición para efectos de cumplimiento se realiza con esta periodicidad.

9.1.2.5 Políticas de Operación.

Se desarrolló el elemento Políticas de Operación mediante la documentación de los procedimientos que soportan el Modelo de Operación por procesos (Ver Mapa de Procesos), en los que se definen los límites y parámetros necesarios para su ejecución y las actividades que soportan el cumplimiento de la función del Honorable Concejo de Santiago de Cali, a través de la ejecución de los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo previamente definidos por la entidad. Para entender el Modelo, es importante entender la filosofía del Mapa de procesos definido por la entidad y su aplicación mediante la ejecución de los procedimientos documentados para los diferentes procesos.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

9.1.3 Componente Administración del Riesgo. Es el conjunto de Elementos que le permiten a la Entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales.

9.1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo.

Las Políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de los mismos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos, que van a transmitir la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los Servidores de la Entidad.

Se implementó el elemento Políticas de Administración del Riesgos, el cual permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la entidad.

El componente Administración de Riesgos, será responsabilidad de todos los procesos en coordinación con el Comité MECI y el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces al interior del Honorable Concejo de Santiago de Cali.

El Concejo de Cali, ha generado no solo la Política de Administración de Riesgos, sino también la Política de Seguridad Informática, la cual pretende generar las recomendaciones necesarias para que todos los Procesos y Unidades de Apoyo salvaguarden la información de cada uno de los equipos de cómputo asignados.

9.1.3.2 Identificación del Riesgo.

La entidad adopto el elemento Identificación del riesgo, el cual posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control del Concejo, que ponen en riesgo el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia.

9.1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo.

Se implementó el elemento Análisis de Riesgo, el cual permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Igualmente se implementó el elemento Valoración del Riesgo, el cual permite determinar el nivel o grado de exposición de la Alcaldía al impacto del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento. Con base en los cambios que se dieron en la normatividad durante el año 2015 y en el inicio del 2016, se generó un equipo de trabajo integral con miras a realizar la actualización de la Matriz de Riesgos de Gestión y el Plan anticorrupción de la Entidad.

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, del Decreto 2641 de 2012, de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, "Por la Cual se Dictan Disposiciones en Materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática y el Decreto 124 de 2016, el Honorable Concejo de Santiago de Cali a estructurado las herramientas básicas para alcanzar un mejoramiento continuo en los servicios y tramites que presta a la Ciudadanía en general.

La Corporación Concejo de Cali apoya y estructura algunas medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción. Se torna importante crear un ambiente propicio para que la ciudadanía evidencia el fortalecimiento, la transparencia y la eficiencia institucional en el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Honorable Concejo de Santiago de Cali, pretende proponer iniciativas dirigidas a combatir el fenómeno de la corrupción mediante la aplicación de cada uno de los componentes establecidos en la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2 – 2015.

Los ítems de esta nueva Metodología: Gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información, son herramientas de gestión que buscan hacerle frente a la lucha contra la corrupción y por esto se torna importante que el ciudadano conozca las acciones diseñadas y programadas para enfrentar como Entidad Líder en la Ciudad; este flagelo.

SOPORTE LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La actualización, presentación e implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2017 obedecen a las siguientes normas:

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

- Constitución Política.
- Ley 42 de 1993, sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- Ley 80 de 1993, Estatuto Contractual.
- Ley 87 de 1993, Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 190 de 1995, se dictan normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998, artículo 32, Democratización de la Administración Pública.
- Ley 599 de 2000, Código Penal.
- Ley 610 de 2000 establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- Ley 678 de 2001, reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario.
- Ley 850 de 2003, reglamenta las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 1150 de 2007, introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 4632 de 2011, Reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- Decreto 0019 de 2012, Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2482 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Decreto 1081 de 2015 Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

- Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al Derecho de la Participación Ciudadana.
- Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 – Presidencia de la República.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 DEL Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

OBJETIVO GENERAL

Actualizar, Presentar, Implementar, Adoptar y Publicar en la Página WEB el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción y el Decreto 2641 de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la Corporación con ocasión del ejercicio de las funciones y prestación del servicio a fin de controlarlos y evitarlos.
- Identificar e implementar estrategias dirigidas a evitar la corrupción al interior del Honorable Concejo de Santiago de Cali, que aporten a un efectivo control y vigilancia por parte del Proceso de Control Interno de la Entidad.
- Facilitar y motivar el acceso de la comunidad a los servicios que ofrece la Corporación Concejo e Cali.
- Generar confianza en la ciudadanía con el fin que participe activamente en el ejercicio del Control Social.
- Implementar estrategias encaminadas a la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.
- Proporcionar y facilitar el acceso a la información a través de los medios y procedimientos establecidos en la Corporación Concejo de Cali, excluyendo solo la información que esté sujeta a las excepciones constitucionales y legales

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La consolidación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estuvo a cargo del Representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, contando con el apoyo y trabajo en equipo de cada uno de los Líderes de los doce Procesos, con el acompañamiento y asesoría de Profesionales idóneos en el tema, y su aprobación se generó en el Comité de Planeación de la Corporación.

La verificación de la elaboración y del seguimiento y evaluación a las acciones contempladas en esta herramienta le corresponde al Proceso de Control Interno.

9.2 Modulo Control Evaluación y Seguimiento.

9.2.1 Componente Autoevaluación Institucional. Es aquel Componente que le permite a cada responsable del Proceso, Programas y/o Proyectos y sus funcionarios medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la Entidad.

9.2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

Este elemento se implementa mediante la adopción del Cuestionario de Autoevaluación del Control, el cual busca verificar la existencia de cada uno de los elementos de control, así como evaluar su efectividad en los procesos y áreas responsables. Esta se convierte en una herramienta de autoevaluación del Sistema de Control Interno para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos establecidos para la alcaldía.

La encuesta será aplicada a una muestra representativa de acuerdo al número total de servidores públicos que conforman la planta la entidad y el periodo de aplicación será definido por el Comité MECI, de acuerdo a las necesidades de evaluación del Modelo.

El elemento Autoevaluación de la Gestión busca evaluar el comportamiento del indicador y por consiguiente se debe generar acciones de mejora a través del proceso Acciones Preventivas y Correctivas para atenuar o corregir los riesgos que se puedan generar o presentar.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces presentará informe de Autoevaluación de la Gestión, al Comité MECI, en el que se reportará la Evaluación de Indicadores y las acciones preventivas y correctivas (Mapa de Riesgos y Mapa Anticorrupción de Riesgos Institucionales) implementadas en los diferentes procesos del Modelo de operación por procesos.

9.2.2 Componente de Auditoría Interna. Este Componente busca verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos de la Entidad Pública.

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces es el responsable de realizar la Evaluación al Sistema de Control Interno a través de su Rol de Evaluador Independiente (Decreto 1537 de 2001), observando siempre un criterio de independencia frente a la operación y la autonomía de los actos de la Administración.

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces podrá hacer evaluaciones eventuales, aplicando el procedimiento de la Entidad y presentará su resultado, acompañado del formato Acciones Preventivas y Correctivas (Mapa de Riesgos) al Comité MECI – Calidad para su evaluación pertinente.

9.2.2.1 Auditoría Interna.

El Honorable Concejo de Santiago de Cali, adoptó mediante procedimiento la herramienta técnica para la realización de auditorías internas a todos los procesos que conforman el Modelo de Operación, constituyéndose en un instrumento de retroalimentación para el Sistema de Control Interno, que examina las debilidades, y fortalezas del control en la operación de la entidad.

 <p>CONCEJO SANTIAGO DE CALI</p>	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p>			<p>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</p> 
	<p>CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN:</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</p>	
	<p>VERSIÓN: 07</p>	<p>12-10-2017</p>		



9.2.3 Componente Planes de Mejoramiento. Se caracterizan como aquellas acciones para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de los Procesos, como resultado de la Autoevaluación realizada por cada Líder de Proceso, de la Auditoría Interna de la Oficina de

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control.

9.2.3.1 Plan de Mejoramiento Institucional (Procesos).

Este elemento se desarrolla mediante la implementación de acciones de mejora preventiva y correctiva y su consolidación el Mapa de Procesos, para su seguimiento y control por parte del proceso Evaluación Estratégica. Este plan de mejoramiento recoge las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de los componentes de Auditoría Interna, Evaluación Independiente y las observaciones del órgano de Control Fiscal.

La Corporación Concejo de Santiago de Cali, implementa dos metodologías clásicas para aplicar el análisis de causa a los eventos que no estén armonizados al Sistema de Gestión de Calidad. El análisis de causa es una herramienta que permitirá a los 12 Procesos identificar las Causas Raizales de las No Conformidades y para desarrollar acertadamente las Acciones Preventivas o Correctivas en cada uno de los Procesos. Las metodologías a implementar durante el proceso son:

LLUVIA DE IDEAS:

La lluvia de ideas o Brainstorming es una técnica de grupo que permite la obtención de un gran número de ideas de forma creativa sobre un determinado tema de estudio, entre todas ellas se elige una o varias que permitan tomar una decisión sobre la situación planteada o encontrar una posible solución para resolver un problema.

PASOS:

1. Escoger a un coordinador para que sea al facilitador y encargado de dirigir la lluvia de ideas.
2. Definir el sitio donde se va a realizar la reunión, el cual debe ser cómodo donde se pueda dialogar, sin interrupciones o distracciones de cualquier tipo.
3. Definir el tema o problema que se va a discutir durante la sesión.
4. Establecer la metodología que se va a utilizar, esta puede ser:

Escrita: Los participantes piensan las ideas y las registran silenciosamente en un papel; cada participante coloca su hoja en la mesa y la cambia por

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

otra, donde puede complementar las ideas escritas o pensar en unas nuevas, este proceso continua por cerca de 10 minutos y permite a los participantes construir sobre las ideas de otros y evitar conflictos o intimidaciones por parte de los miembros dominantes.

Oral: Se escribe en un tablero una palabra o frase que represente el problema o asunto en discusión, posteriormente y durante 20 minutos aproximadamente los participantes proponen sus ideas de manera oral, las cuales son escritas inmediatamente en el tablero sin que se permita ningún tipo de crítica o juicio sobre estas, procurando recoger el mayor número de ideas.

5. Revisar la lista para verificar su comprensión, eliminando las duplicaciones, problemas no importantes y aspectos no negociables. Se debe llegar a un consenso sobre los problemas que parecen redundantes o no importantes.
6. Seleccionar la lista de ideas definitivas, las cuales deben ser acordes para solucionar el problema o lograr el objetivo planteado.

Interpretación: De la lluvia de ideas se obtiene una lista de ideas o posibilidades que son el punto de partida para continuar el análisis, a partir de esta información obtenida, se pueden tomar decisiones y contemplar diferentes caminos a tener en cuenta en el momento de resolver un problema o afrontar una situación.

METODOLOGIA LOS “5 POR QUÉS”:

Los Cinco Por Qué” o “¿Por qué...? Porque...” es una técnica sistemática de preguntas utilizada durante la fase de análisis de problemas para buscar posibles causas principales de un problema. Durante esta fase, los miembros del equipo pueden sentir que tienen suficientes respuestas a sus preguntas. Esto podría ocasionar que el equipo falle en identificar las causas más probables del problemas debido a que ellos no buscaron con la suficiente profundidad. La técnica requiere que el equipo pregunte "Por Qué" aproximadamente cinco veces, o trabaje a través de cinco niveles de detalle aproximadamente. Una vez que sea difícil para el equipo responder al “Por Qué”, la o las causas más probables habrán sido identificadas.

PASOS:

1. Escoger a un coordinador para que sea al facilitador y encargado de dirigir.
2. Definir el sitio donde se va a realizar la reunión, el cual debe ser cómodo donde se pueda dialogar, sin interrupciones o distracciones de cualquier tipo.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

3. Definir el problema a solucionar o aquel punto que queremos mejorar.
4. Establecer la metodología que se va a utilizar, esta puede ser:

Escrita: Los participantes piensan en el porqué de la situación o problema y lo registran en un papel; cada participante coloca su hoja en la mesa y después se leen los porqués de cada uno y se identifica el más relevante para identificar la causa raíz del problema.

Oral: Se escribe en un tablero una palabra o frase que represente el problema o asunto en discusión, posteriormente y durante 20 minutos aproximadamente los participantes proponen sus porqués hasta un quinto nivel manera oral, las cuales son escritas inmediatamente en el tablero

5. Empezar la serie sucesiva de preguntas “¿por qué?”, algunas de las preguntas típicas son:
 - a. ¿Por qué ha surgido este problema?.
 - b. ¿Por qué no funciona este mecanismo?.
 - c. ¿Por qué no se mejora este proceso?.
6. Continuar preguntando “Por Qué” al menos cinco veces. Esto reta al equipo a buscar a fondo y No conformarse con causas ya “probadas y ciertas”.

Durante este tiempo se debe tener cuidado de NO empezar a preguntar “Quién”. Se debe Recordar que el equipo está interesado en el Proceso y no en las personas involucradas.

7. El grupo revisa los niveles hasta el 5 nivel de los porqués. La técnica requiere que el equipo pregunte “Por Qué” al menos cinco veces, o trabaje a través de cinco niveles de detalle. Una vez que sea difícil para el equipo responder al “Por Qué”, la causa más probable habrá sido identificada.

9.3 EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Honorable Concejo de Santiago de Cali, identificó las fuentes externas y variables que no están en relación directa con la institución, pero que afectan su desempeño y que se debe procesar dentro de la entidad para cumplir con el cometido misional, por tal razón, se elaboró el Diagrama de Procesos que permite identificar las fuentes externas, insumo, el producto y el cliente a quien se dirige; de igual forma, se identifican los recursos humanos, infraestructura, equipos y suministros necesarios para su funcionamiento.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

De igual manera se identificó la información secundaria generada por la, en la dinamización del modelo de operación por procesos a través de la Matriz de Comunicaciones, donde se identifican la información generada, proceso receptor, canal de comunicación y verificación de la recepción.

En cuanto a los Sistemas de información se desarrolló a través de la implementación de diferentes componentes del Modelo que permiten hacer una identificación del Software, Hardware, recurso humano e información que se genera.

Comunicación Organizacional.

El Honorable Concejo de Santiago de Cali cuenta con una Política y un Plan de Comunicación, que permite definir los instrumentos de difusión de la información generada por los diferentes procesos del Modelo, al igual que la difusión del Direccionamiento Estratégico de la entidad a través del Manual de Operaciones y demás componentes y elementos diseñados para armonizar y dinamizar el Sistema de Control Interno de la entidad.

 <p>CONCEJO SANTIAGO DE CALI</p>	<p align="center">MANUAL DE OPERACIONES</p>			<p>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</p> 
	<p>CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251</p> <p>VERSIÓN: 07</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</p>	



RESOLUCIÓN 21.2.22- 489-2017
(Septiembre 19 de 2017)

"Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 21.2.22-458 del 2015, que adoptó la Política de Comunicación Interna del Concejo de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones"

La Mesa Directiva del Concejo de Santiago de Cali, en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, especialmente las obtenidas en el Artículo 313 de la Constitución Política, el Acto legislativo 01 de 2007, Acto Legislativo 01 de 2009, los artículos 5 y 27 de la Ley 136 de 1994; la Ley 617 de 2000, la Ley 1551 de 2012; los Acuerdos Municipales 220 de 2007 y 349 de 2013 y la resolución 21.2.22.583 de septiembre de 2013, y,

CONSIDERANDO:

Que a través del Acuerdo 220 se modificó la estructura administrativa y se adoptó una nueva planta de personal para el Concejo de Santiago de Cali, definiendo aspectos relacionados con la mejora continua, a través de una adopción de metodologías y procedimientos que garanticen la adecuada administración de los recursos informativos, así como las condiciones óptimas de seguridad y prevención de riesgos de la Corporación.

Que el artículo 2º del Acuerdo 220 de 2007, definió la Misión del Concejo de Santiago de Cali así: "El Concejo Municipal de Santiago de Cali, como Corporación Administrativa Pública, es el espacio de representación democrática de los habitantes de Santiago de Cali, que promueve mediante Acuerdos del desarrollo integral y sostenible de la sociedad caleña; ejerciendo control político – administrativo y asesorando a las comunidades en iniciativas que coadyuven a mejorar su calidad de vida, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, a través de su organización administrativa autónoma, eficiente, moderna e integrada por servidores públicos competentes".

Que el artículo 3º del Acuerdo 220 de 2007, definió como Visión del Concejo de Santiago de Cali; "Ser para el año 2020 la Corporación líder en el contexto nacional que más bienestar y calidad de vida genere a sus habitantes, logrando un amplio sentido de identidad y pertinencia con Santiago de Cali".

Que el artículo 7º del Acuerdo 220 de 2007, adoptó la Estructura, para dar cumplimiento a su misión, visión, objetivos y funciones.

Que a través de los artículos 25 y 26, se crea la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, y se asignan unas funciones en relación a la comunicación y la información.

Que el Concejo de Santiago de Cali certificó su Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y adoptó la actualización del Modelo estándar de Control Interno MECI 1000:2014 el cual fue direccionado por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de su Decreto 943 del 21 de Mayo de 2014, con el propósito de Planear, Ejecutar, Verificar y Ajustar, sus procesos y procedimientos haciendo uso eficaz de los recursos públicos.

Que de acuerdo a la NTC ISO 9001:2008, la Corporación Concejo de Santiago de Cali debe establecer una comunicación interna de conformidad a lo establecido en el

1



 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI	



RESOLUCIÓN 21.2.22- 489-2017 (Septiembre 19 de 2017)

“Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 21.2.22-458 del 2015, que adoptó la Política de Comunicación Interna del Concejo de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones”

numeral 5.5.3 y una Comunicación con el Cliente Numeral 7.2.3 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 en su Eje Transversal de Información y Comunicación.

Que de acuerdo a los Planes Estratégicos de la Presidencia, se encuentra en el Proceso de Transición hacia la NTC ISO 9001:2015, Norma que direcciona en su requisito 7.4 Comunicación que “Organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quien comunicar; d) cómo comunicar; e) quien comunica.”

Que el Concejo de Santiago de Cali, debe implementar una política de comunicación interna que permita la construcción de un modelo de información ordenado y responsable, como parte de la cultura de la transversalidad en cada uno de sus Procesos y de trabajo en equipo que articule de forma eficaz el Sistema de Calidad de conformidad con la NTC ISO 9001:2008 y en consecuencia:

RESUELVE:

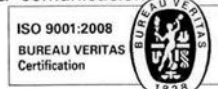
Artículo Primero: Adóptese para el Concejo de Santiago de Cali la política de comunicación interna a que hacen referencia NTC ISO 9001:2008, en sus numerales 5.5.3 y 7.2.3, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 100:2014 en su Eje Transversal de Información y Comunicación y la NTC ISO 9001:2015, en su numeral 7.4 Comunicación; con el propósito de unificar criterios de forma eficaz respecto de los canales de comunicación entre la parte misional, estratégica, de apoyo y control a la gestión de la Corporación.

Artículo Segundo: El Comité Interno encargado de coordinar, dirigir y establecer los mecanismos que permitan a la Corporación una comunicación eficaz entre sus clientes internos: Concejales, Unidades de Apoyo de Concejal, Funcionarios de Planta y Contratistas, y los clientes externos entendidos estos como una ciudadanía en general y demás partes interesadas; estará integrado por los siguientes procesos del Concejo de Santiago de Cali:

- Presidencia del Concejos de Santiago de Cali (Proceso Dirección Estratégica – P1)
- Secretaria General del Concejo de Santiago de Cali (Proceso Control Político – P3)
- Dirección Administrativa (Proceso Administrativo y Financiero - P5)
- Comunicaciones y Relaciones Corporativas (Proceso Comunicaciones y Relaciones Corporativas – P2)
- Talento Humano (Proceso del Gestión Talento Humano – P6)
- Informática y Telemática (Proceso Gestión Informática – P10)
- Archivo y Correspondencia (Proceso Gestión Documental – P7)
- Control Interno (Proceso Control Interno – P11)

Artículo Tercero: El Comité de Comunicación Interna se reunirá una vez al mes de manera ordinaria, previa citación de la alta dirección y de manera extraordinaria cuando así se requiera, para definir aspectos relacionados con la comunicación

2



 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	



RESOLUCIÓN 21.2.22- 489-2017
(Septiembre 19 de 2017)

“Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 21.2.22-458 del 2015, que adoptó la Política de Comunicación Interna del Concejo de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones”

interna de la corporación y responder así a las necesidades que genere el cliente interno y externo.

Parágrafo: El Comité de Comunicación Interna se reunirá siempre y cuando no se cruce con la agenda misional.

Artículo Cuarto: Sera responsable del manejo de la información que produzca la Corporación Concejo de Santiago de Cali, dirigida a los clientes internos y externos, la Secretaría General y la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, de conformidad a los establecido en el numeral 1, 2 y 5 del Artículo 26 del Acuerdo 220 de 2007.

Artículo Quinto: Para responder al objeto de la presente resolución, el Comité de Comunicación Interna del Concejo de Santiago de Cali, se apoyara en los procedimientos que para tal fin tengan establecidos cada uno de los procesos que conforman dicho comité, y aquellos procesos que conforman el sistema de calidad de la Corporación, con el propósito de responder a las necesidades del cliente interno y externo.

Artículo Sexto: De acuerdo a la planeación y organización presupuestal, se asignaran los recursos para cada año, con el fin de responder a las actividades que programe el Comité de Comunicación Interna y Cumplir con lo establecido en la NTC ISO 9001:2008 y la NTC ISO 9001:2015, Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.

Artículo Séptimo: El Canal oficial para comunicar al cliente interno del Concejo de Santiago de Cali, será la Pagina Web www.concejodecali.gov.co, las carteleras corporativas, los correos corporativos que se habiliten una vez se constate la permanencia y vinculación laboral del personal del Grupo de Apoyo de Concejal, personal de la planta administrativa y el personal contratista, además de otros medios que se adapten para tal fin.


Artículo Octavo: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.


COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Santiago de Cali, a los diecinueve días del mes septiembre del año 2017.


TANIA FERNANDEZ SANCHEZ
Presidenta


ROBERTO RODRIGUEZ ZAMUDIO
Primer Vicepresidente


JACOBO NADER CEBALLOS
Segundo Vicepresidente


HERBERT LOBATON CORREA
Secretario General

Revisó: Dra. Diana Imelda Quiroga Varón - Jefe Oficina Jurídica
Revisó: Dr. Gerardo Mendoza Castrillón - Asesor de Presidencia

3

Concejo Municipal - Santiago de Cali - Colombia
Av. 2 Norte N° 10 - 65 CAM • PBX: 667 8200
www.concejodecali.gov.co



 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Comunicación Informativa

Mediante Acto Administrativo, se estableció realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a los diferentes grupos de Interés, dentro de los quince días hábiles del mes de febrero del año siguiente a la terminación de la vigencia fiscal.

De igual forma, se adopta como mecanismos de comunicación pública que garanticen el acceso de la ciudadanía y las partes interesadas a la información de manera transparente, oportuna y eficiente, la oficina de atención al usuario, línea de Atención al usuario, buzón de sugerencias y cartelera informativa.

Medios de Comunicación.

La Corporación se compromete a realizar la divulgación amplia y focalizada de la información hacia los diferentes grupos de interés a través de los medios de comunicación masivos de la Ciudad, sobre los programas y proyectos que adelante la entidad en desarrollo de su cometido misional. La periodicidad para acceder a este medio de comunicación será definido mediante acto administrativo por parte de la Presidencia de la entidad.

10. PRODUCTO NO CONFORME.

El Procedimiento Control de Salidas No Conformes - PNC, el cual está identificado con el código 21.1.23.1.09.134 y en su versión 10, el cual se aplica con dos objetivos:

Intervención 1: Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se requiere que el personal involucrado (Procesos Misionales: Control Político y Tramite a Proyectos de Acuerdo), conozca sus responsabilidades y los respectivos deberes para que se asegure que desde el término del Primer o Segundo Debate, se identifiquen mediante las respectivas listas de chequeo; cuales son los posibles Salidas No Conformes que pueden suceder antes de producir o emitir el Acuerdo, el cual es el Producto Final.

Intervención 2: Para la correcta aplicación del presente Procedimiento, se requiere que el personal involucrado en los doce (12) Procesos del SIG, conozca sus responsabilidades, los procedimientos de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali, los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y del MECI 1000:2014, además de las Políticas de la Entidad. Asimismo que estén

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

dispuestos a propender por la mejora continua, estructurando, diligenciando y reportando el **Comunicado Oficial** hacia el Proceso que se considera fallo en el cumplimiento parcial o total de un Procedimiento, de un Requisito de las Normas ya mencionadas y/o de una Política Institucional de la Entidad y como resultado de ese incumplimiento, está afectando la Calidad del Producto y/o Servicio ofrecido y estructurado dentro del SIG de la Corporación.

El **Comunicado Oficial** se debe generar con copia al Proceso de Control Interno de la Entidad para efectos de aplicar los procedimientos de vigilancia y seguimiento de estos reportes de Producto y/o Servicio No Conforme.

Intervención 3: Cada Uno de los doce (12) Procesos que componen el SIG de la Entidad deben reunirse cada mes con el objetivo de incrementar la Toma de Conciencia respecto a la aplicación del Autocontrol y Autoevaluación por parte de sus respectivos Equipos de Trabajo.

En dicha reunión la cual se llamara Círculo de Calidad de Proceso, se aplicaran los modelos de Autoevaluación y de Mejora Continua (Kaizen) para identificar las Salidas No Conformes de productos y/o Servicios que pueden ser objeto de mejora. Es importante tener en cuenta por los doce (12) líderes deben revisar dentro de estos modelos de Autoevaluación el cumplimiento del Autocontrol realizado a través de las estaciones de trabajo de cada uno de los Procedimientos del mismo.

Es importante tener en cuenta que se deben seguir mediante los criterios de la Norma Internacional ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2014.

11. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

El Procedimiento No Conformidad y Acciones Correctivas y de Mejora Continua, el cual está identificado con el código 21.1.23.2.08.061 y en su versión 09; cuyo objetivo es desarrollar y aplicar una metodología para determinar las causas y definir las acciones correctivas y/o preventivas necesarias frente a una no conformidad detectada o hallazgo, buscando el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad del Concejo de Santiago de Cali.

Y cuyo alcance es iniciar con la identificación o consulta de las no conformidades reales o potenciales y de las oportunidades de mejora; y termina con el cierre de la NO CONFORMIDAD y/o el formato 21.1.23.3.09.125 “PLAN DE MEJORAMIENTO

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

INSTITUCIONAL”, debidamente diligenciado según sea el caso. Aplica para los doce (12) Procesos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC, de la Entidad.

:

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

ANEXOS

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI	

MATRIZ DOFA.

ANÁLISIS DOFA - MATRIZ		FACTORES EXTERNOS	
MISIÓN: El Concejo Municipal de Santiago de Cali, como Corporación Administrativa Pública, es el espacio de representación democrática de la Comunidades de Santiago de Cali, que promueve mediante Acuerdos, el desarrollo integral y sostenible de la sociedad caleña; ejerciendo los Procesos de Control Político y Trámite a Proyectos de Acuerdo y asesorando a las comunidades en iniciativas que coadyuvan a mejorar su calidad de vida en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, a través de su organización administrativa autónoma, eficiente, moderna e integrada por servidores públicos competentes e idóneos. VISIÓN: Ser para el año 2020 la Corporación líder en el contexto nacional que más bienestar y calidad de vida genere a sus habitantes, logrando un amplio sentido de identidad y pertenencia con Santiago de Cali.		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ESTUDIO DE PROYECTOS DE ACUERDO	CORRUPCIÓN
		COOPERACIÓN ENTRE ENTIDADES ACADÉMICAS, SOCIALES, PÚBLICAS Y PRIVADAS	RADICACIÓN DE PROYECTOS DE ACUERDO POR PARTE DE SUS AUTORES AL FINAL DE LAS SESIONES ORDINARIAS
		INCREMENTAR EL RECONOCIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL HCSC FRENTE A LAS PARTES INTERESADAS	BAJO RECAUDO MUNICIPAL - QUE CONLLEVA A UNA REDUCCIÓN EN EL PRESUPUESTO
		APOYO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	DESASTRES NATURALES
		AUMENTO DE LA OFERTA TECNOLÓGICA PARA DINAMIZAR LA GESTIÓN	CAMBIOS PERMANENTES DE NORMAS, QUE TENGAN QUE VER CON EL RÉGIMEN MUNICIPAL
			LAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS, DISCIPLINARIAS Y/O PENALES QUE AFECTEN A LOS CONCEJALES, FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD
FACTORES INTERNOS	CONCEJO CERTIFICADO EN LA NTC ISO 9001:2008 X BVQI	OPORTUNIDADES - FO - SITUACIONES FAVORABLES	NIVEL DE RIESGOS AA - FA - VARIABLES QUE SE DEBEN POTENCIALIZAR
	MANEJO EFICAZ DEL CONTROL POLÍTICO		
	MANEJO EFICAZ DE LOS TRÁMITES A PROYECTOS DE ACUERDO		
	MANEJO EFICIENTE Y EFICAZ DE LOS RECURSOS FINANCIEROS		
	OPORTUNO ABASTECIMIENTO DE LOS BIENES DE CONSUMO DE LA CORPORACIÓN		
	PERSONAL CON CONOCIMIENTO DE LA CORPORACIÓN (MEMORIA INSTITUCIONAL)		
	PERSONAL COMPETENTE (EXPERIENCIA Y FORMACIÓN)		
	AGREGAR VALOR A LA TRANSPARENCIA DE LA CORPORACIÓN A TRAVÉS DE UNA ADECUADA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		
	ANALOGÍAS DIRECTAS PARA LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS		
	CUMPLIMIENTO DE FINES Y FUNCIONES DE LA CORPORACIÓN EN RELACIÓN CON LAS CONDUCTAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	TRABAJO EN EQUIPO - PROACTIVO		
	PLURALIDAD POLÍTICA - LA COMUNIDAD SE ENCUENTRA BIEN REPRESENTADA		
	EFFECTIVIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTJURÍDICO		
	NORMATIVIDAD IDENTIFICADA - APLICADA - CAPACIDAD DE RESCILENCIA		
	CONTAR CON UNA GESTIÓN DOCUMENTAL AJUSTADA A LA NORMATIVIDAD VIGENTE		
	BUENAS ESTRATEGIAS DE RELACIONES CON LAS PARTES INTERESADAS - EXTERNAS		
	SE HA INCREMENTADO EL USO DE HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE		
	CONTAR CON UN SOFTWARE FINANCIERO COMO EL SAP		
	NIVEL DE USO DE LAS REDES SOCIALES		

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

FACTORES INTERNOS	DEBILIDADES	FALTA APROPIARSE MAS DE LA CULTURA ORGANIZACIÓN HACIA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS	NIVEL DE RIESGOS A - DO - VARIABLES QUE SE DEBEN POTENCIALIZAR	NIVEL DE RIESGOS AAA - DA - EVENTOS QUE SE DEBEN MITIGAR PORQUE SON PROBABLES DE GENERAR ACCIONES LESIVAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y A LA CORPORACIÓN
		EMPODERAMIENTO DE LOS LÍDERES DE LOS INDICADORES DEL PROCESO (MEJORAMIENTO Y ANALISIS)		
		FALTA DE APROPIACIÓN POR PARTE DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA		
		EL CONCEJO CUENTA CON UNA ESTRTRUCTURA ORGANIZACIONAL, QUE RESPONDE AL SGC PERO REQUIERE EN EL MEDIANO PLAZO, QUE SEA ACTUALIZADA FRENTE A LOS CAMBIOS NORMATIVOS Y LEGALES		
		MEJORAR LA ESTRUCTURACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES		
		INFRAESTRUCTURA LIMITADA PARA LA CONSERVACIÓN Y DISPOSICION FINAL DE DOCUMENTOS EN LA CORPORACIÓN		
		FALTA PROTECCIÓN ELECTRICA - MALLA ELECTRICA		
		OBSOLESCENCIA DE LOS EQUIPOS TECNOLOGICOS		

ACTO ADMINISTRATIVO – PIC 2017.

 <p>CONCEJO SANTIAGO DE CALI</p>	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE OPERACIONES</h1>			<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <p>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</p> </div>  </div>
	<p>CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251</p> <p>VERSIÓN: 07</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</p>	


pic.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Herramientas Rellenar y firmar Comentario

1 / 3 50%

República de Colombia
REPÚBLICA DE COLOMBIA
CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI
RESOLUCIÓN No. 21.2.22-218
 (Marzo 26 de 2015)


CONCEJO
 Santiago de Cali

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, ESTÍMULOS Y BIENESTAR SOCIAL PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HONORABLE CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2015"

La Mesa Directiva del Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la Ley 136 de 1994, Ley 617 de 2000, Ley 1551 de 2012, Reglamento Interno del Concejo Resolución 21.2.22-583 de septiembre 30 de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 3, literal e) del Decreto 1567 de 1998, señala: "Planes institucionales. Con el propósito de organizar la capacitación internamente, cada entidad formulará con una periodicidad mínima de un año su plan institucional de capacitación (...)."

Que el artículo 13 del Decreto 1567 de 1998, señala: "Sistema de Estímulos para los Empleados del Estado. Establécese el sistema de estímulos, el cual estará conformado por el conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes, entidades, disposiciones legales y programas de bienestar e incentivos que interactúan con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleados del Estado en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales."

Que el Artículo 20 del Decreto 1567 de 1998, dispone: "Bienestar Social. Los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora."

Que el Artículo 65 del Decreto 1227 de 2005, establece que "Los planes de capacitación de las entidades públicas deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales ..."

Que el Artículo 69 ibidem, establece que "Las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño"

Scanned by CamScanner


5:47 p. m.
04/08/2015

 <p>CONCEJO SANTIAGO DE CALI</p>	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE OPERACIONES</h1>			<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <p>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</p> </div>  </div>
	<p>CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251</p> <p>VERSIÓN: 07</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small></p>	

pic.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Herramientas Rellenar y firmar Comentario



Concejo
Santiago de Cali

REPÚBLICA DE COLOMBIA
CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

RESOLUCIÓN No. 21.2.22-218
(Marzo 26 de 2015)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, ESTÍMULOS Y BIENESTAR SOCIAL PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HONORABLE CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2015"

eficaz y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar social".

Que el artículo 13 numeral 1. de la Resolución 0138 de 2008 del Concejo Municipal, establece "FUNCIONES DEL COMITÉ DE CAPACITACIÓN, ESTÍMULOS Y BIENESTAR SOCIAL. 1. Proponer el Plan de Capacitación, Estímulos y Bienestar Social de acuerdo con las necesidades de cada dependencia del Concejo Municipal y con el correspondiente presupuesto".

Que en sesión ordinaria del 25 de marzo de 2015 los miembros del Comité de Capacitación, Estímulos y Bienestar Social, propusieron el Plan de Capacitación, Estímulos y Bienestar Social, como consta en Acta No. 001.

Que es obligación de la Corporación dar cumplimiento a los Decretos 1567 de 1998 y 1227 de 2005, establecer para la vigencia 2015 un Plan Institucional de Capacitación, Estímulos y Bienestar Social para sus empleados.

Que la Circular Externa No. 100-010 de noviembre 21 de 2014, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, dispuso que "las personas vinculadas mediante contrato de prestación de servicios, dado que no tienen la calidad de servidores públicos, no son beneficiarios de programas de capacitación o de educación formal. No obstante, podrán asistir a las actividades que imparta directamente la entidad, que tengan como finalidad la difusión de temas transversales de interés para el desempeño institucional".

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1o. Adoptar el Plan Institucional de Capacitación, Estímulos y Bienestar Social para los servidores públicos de la Corporación Concejo de Santiago de Cali para la vigencia 2015, propuesto por el Comité de Capacitación, Estímulos y Bienestar Social como consta en Acta No. 001 del 25 de marzo de 2015.

Artículo 2o. Comunicar el presente acto administrativo a todos los Servidores Públicos del Concejo de Santiago de Cali.

5:49 p. m.
04/08/2015

 <p>CONCEJO SANTIAGO DE CALI</p>	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE OPERACIONES</h1>			<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <p>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</p> </div>  </div>
	<p>CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251</p> <p>VERSIÓN: 07</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</p>	


pic.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Herramientas Rellenar y firmar Comentario

3 / 3 50%

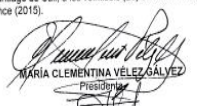
REPÚBLICA DE COLOMBIA
 CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI
 RESOLUCIÓN No. 21.2.22-218
 (Marzo 26 de 2015)



 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, ESTÍMULOS Y BIENESTAR SOCIAL PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL HONORABLE CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI PARA EL AÑO 2015"


Artículo 3o. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.


PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

Dada en Santiago de Cali, a los veintiséis (26) días del mes de marzo de dos mil quince (2015).


 MARÍA CLEMENTINA VÉLEZ GÁLVEZ
 Presidenta


 JUAN CARLOS OLAYA CIRO
 Primer Vicepresidente


 NORALBA GARCÍA MORENO
 Segunda Vicepresidente


 HERBERT LORATÓN CURREA
 Secretario General

Revisó: Milton de Jesús Torres Bustamante - Asesor (Contratado) *MLT*

Scanned by CamScanner

5:49 p. m.
04/08/2015


 <p>CONCEJO SANTIAGO DE CALI</p>	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE OPERACIONES</h1>			<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <p>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</p> </div>  </div>
	<p>CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251</p> <p>VERSIÓN: 07</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</p>	

ACTO ADMINISTRATIVO - PLAN ANUAL DE INCENTIVOS.

10 - 122014_Plan de Incentivos.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

1 / 6
45%
Herramientas Rellenar y firmar Comentario



República de Colombia
Concejo
Santiago de Cali

RESOLUCIÓN No. 21.2.22-454
(Octubre 6 de 2014)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANUAL DE INCENTIVOS PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI, PARA EL AÑO 2013"

LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI, en uso de las facultades Constitucionales y Legales, en especial las conferidas por el artículo 36 de la Ley 809 de 2004 y el Decreto Reglamentario 1227 de 2005 y,

CONSIDERANDO:

Que el parágrafo único del artículo 36 de la Ley 809 de 2004, determina que para elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las Corporaciones deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrolle la normatividad en cita.

Que el Decreto Reglamentario 1227 de 2005, a lo largo de su articulado regula el ejercicio y efectividad de los planes de incentivos.

Que dados los precedentes normativos, es deber de la Corporación, adoptar el Plan de Incentivos para los servidores públicos del Concejo de Santiago de Cali, para la vigencia 2013, con el fin de otorgar estímulos pecuniarios y no pecuniarios a quienes obtengan el mayor nivel de excelencia en los siguientes casos:

- Al mejor empleado de Carrera de la Corporación.
- A los mejores empleados de Carrera de cada uno de los niveles jerárquicos.
- Al mejor empleado de Libre Nombramiento y Remoción del nivel Directivo.

Que la Corporación designará en la parte resolutoria del presente acto administrativo, los miembros del Comité Evaluador, quienes serán los encargados de aplicar el procedimiento, los criterios y parámetros legales, para la elección de los mejores empleados del Concejo de Santiago de Cali.

Que el reconocimiento de incentivos para el mejor servidor público de Carrera Administrativa y el de cada uno de los niveles jerárquicos de la Corporación: Profesional, Técnico, Asistencial, así como para el servidor público de Libre Nombramiento y Remoción del nivel Directivo, será una Tablet.

Que para el segundo y tercer puesto del servidor público de Carrera Administrativa, de cada uno de los niveles jerárquicos de la Corporación: Profesional, Técnico, Asistencial, así como para el servidor público de Libre Nombramiento y Remoción del nivel Directivo, será un reconocimiento especial en papel pergamino.

Para la asignación de los incentivos señalados en la presente Resolución, el Comité Evaluador deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

Para la elección del mejor servidor público de carrera administrativa:

El nivel de excelencia de los empleados, se establecerá con base en la calificación definitiva, resultante de la evaluación del desempeño laboral del periodo anual, y la justificación presentada por el jefe del área, teniendo en cuenta, la contribución objetiva del funcionario al área de desempeño y a la Corporación, para la respectiva selección.


La justificación del jefe del área respectiva, deberá señalar en términos cuantitativos (de ser posible la medición de las tareas adelantadas) y cualitativos, la labor del servidor público propuesto.

Concejo Municipal - Santiago de Cali - Colombia
Av. 2 Norte # 16-65 Cali. P.O.B. 607 8200
www.concejocali.gov.co



10 - 122014 Plan de Incentivos.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda
Herramientas Rellenar y firmar Comentario



Consejo

Santiago de Cali

Acto 4 de la Resolución No. 21.222-454, "Por medio de la cual se adopta el Plan Anual de incentivos para los servidores públicos del Consejo de Santiago de Cali, para el año 2013".

El procedimiento para la selección del mejor empleado de carrera de la Corporación y de los mejores de cada uno de sus niveles jerárquicos, será el siguiente:

- El Comité Evaluador seleccionará y elegirá el mejor empleado de carrera, los mejores empleados de cada uno de los niveles, teniendo en cuenta la evaluación de desempeño con calificación sobresaliente y las respectivas justificaciones enviadas por el jefe del área, la contribución que haya efectuado al área y a la Corporación, previa verificación de los requisitos legales citados en precedencia.
- El servidor público que resulte elegido como mejor empleado de Carrera de la Corporación, no participará en la elección del mejor empleado del respectivo nivel jerárquico al que pertenece.
- El procedimiento enunciado se aplicará en lo pertinente, a la elección del mejor empleado de libre nombramiento y remoción del nivel Directivo.

Que el plazo máximo para la entrega de los incentivos pecuniarios y no pecuniarios a los mejores empleados de la vigencia de 2013, será hasta el **30 de diciembre de 2014**.

En el evento en que dentro del proceso de elección del mejor empleado de carrera en cada uno de los niveles jerárquicos y el de libre nombramiento y remoción del nivel Directivo, se presente empate, éste será dirimido por el Jefe de la Oficina Control Interno de la Corporación.

En caso de conflicto de intereses de alguno de los miembros del Comité Evaluador respecto a alguno de los empleados sometidos a elección, en especial si el miembro del Comité es quien postula al respectivo servidor público, previa manifestación del mismo, la Mesa Directiva del Consejo de Santiago de Cali, designará su reemplazo.

El proceso de elección aquí establecido se adelantará conforme al siguiente cronograma de actividades:

ACTIVIDAD	FECHA
Remisión convocatoria a las áreas de la Corporación.	5 de diciembre de 2014.
Postulación por parte de las dependencias, de los mejores servidores públicos establecidos en carrera administrativa y libre nombramiento y remoción del nivel Directivo.	Del 9 al 11 de diciembre de 2014.
Remisión al Comité Evaluador de los nombres de los empleados postulados por las áreas, a mejor empleado de carrera administrativa y en cada uno de sus niveles jerárquicos y al mejor empleado de libre nombramiento y remoción del nivel Directivo, con su respectiva justificación.	12 de diciembre de 2014.
Revisión del Comité Evaluador del cumplimiento de requisitos, evaluación de la justificación de los postulados y selección de los mismos.	Del 15 al 19 de diciembre de 2014.

Consejo Municipal - Santiago de Cali - Colombia
Av. 2 Norte # 1945 CAM P.BX. 657 T200
www.consejocali.gov.co



CÓDIGO:
21.1.23.4.14.251

VERSIÓN: 07**FECHA DE APROBACIÓN:**

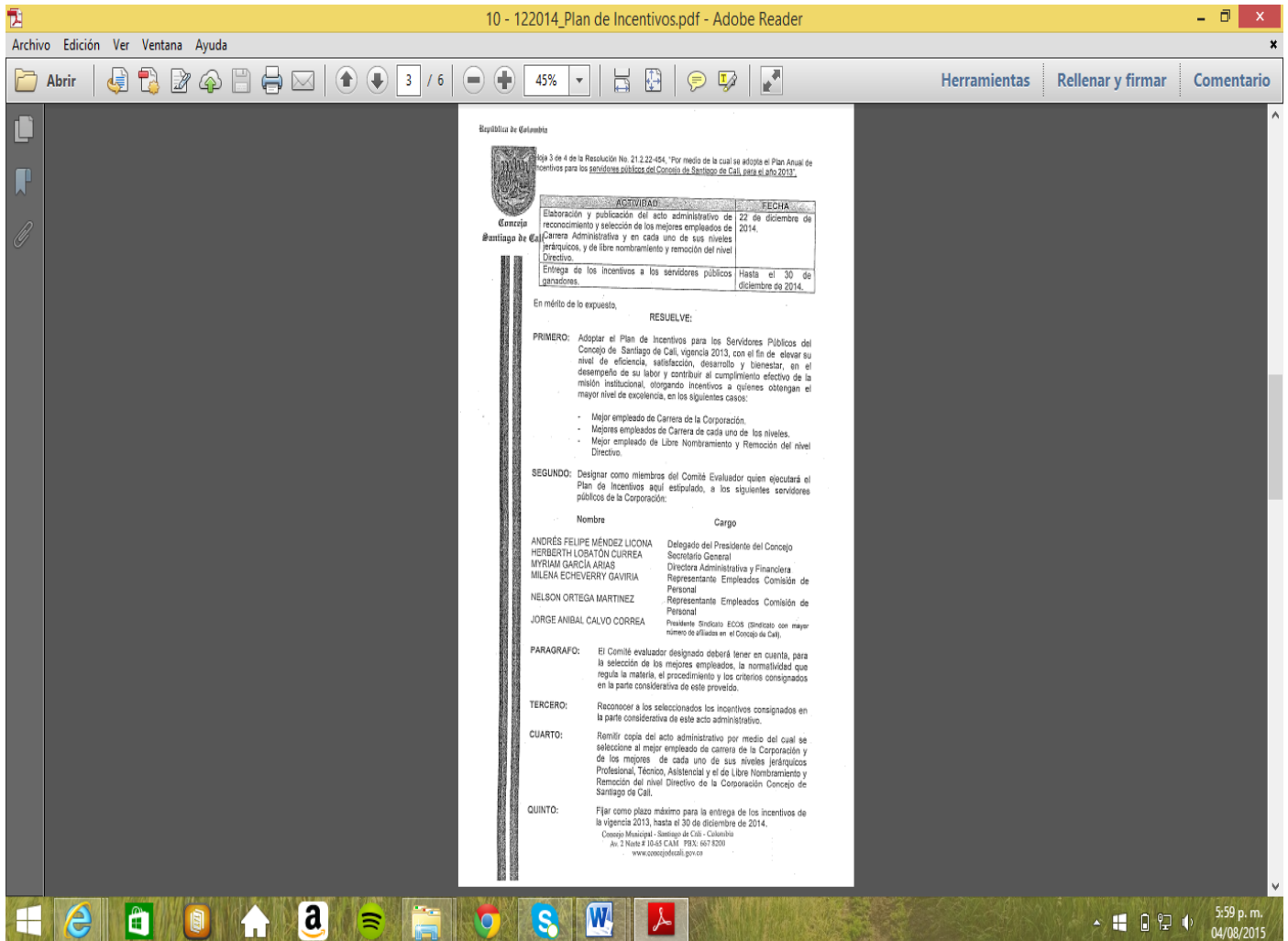
12-10-2017



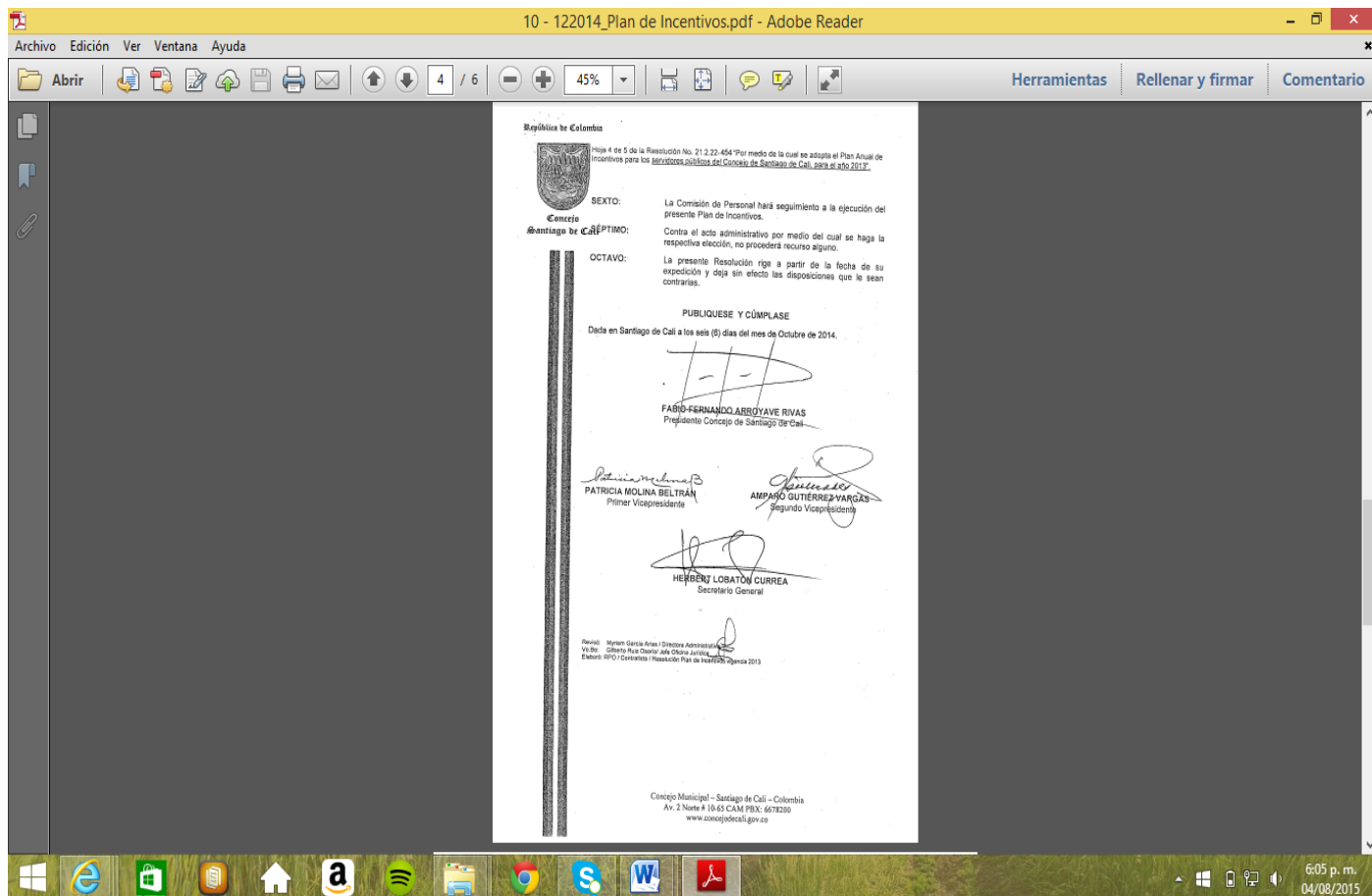
**SISTEMA
DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD**

CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CAL

ISO 9001:2008
BUREAU VERITAS
Certification



 <p>CONCEJO SANTIAGO DE CALI</p>	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE OPERACIONES</h1>			<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <p>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</p> </div>  </div>
	<p>CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251</p> <p>VERSIÓN: 07</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</p>	



 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE OPERACIONES			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.14.251 VERSIÓN: 07	FECHA DE APROBACIÓN: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

CONTROL DE LOS CAMBIOS (8.5.6)

No. VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
03	Revisión y actualización de la armonización del SGC con el MECI 1000:2014. Inclusión de cambios realizados en el SGC y que involucran directamente al MECI.	Mejoramiento Continuo del SGC de la Entidad y del Proceso de Armonización con el Modelo Estándar de Control Interno.	31-05-2016
03	Logo de la Entidad Certificadora – Cambios en la estructura del documento.	Certificado de Calidad NTC ISO 9001:2015 - Mejoramiento Continuo.	31-05-2016
04	Actualización del Inventario Documental.	Mejora Continua del SGC de la Entidad.	22-10-2016
05	Ajuste de textos – Actualización de Formatos – Ajuste del Inventario documental	Mejora Continua del SGC de la Entidad.	30-12-2016
06	Ajuste a las características, fundamentos y vocabulario de la NTC ISO 9001:2015. Se anexaron también unos ítems que no contemplaba la versión anterior; dándole una mejor comprensión al Procedimiento.	Proyecto de Transición a la NTC ISO 9001:2015	12-10-2017