

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	



DRA. TANIA FERNANDEZ SANCHEZ
PRESIDENTE 2017

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 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	ALCANCE DEL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD	9
4	NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS	10
5	PERCEPCION DE LOS CLIENTES	10
6	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	41
6.1	Visión	41
6.2	Misión	41
6.3	Política de la Calidad	42
6.4	Objetivos de la Calidad	42
7	ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA ORGANIZACIÓN	42
8	ENFOQUE DE PROCESOS	43
8.1	Mapa de Procesos	43
8.1.1	Procesos Estratégicos	44
8.1.2	Procesos Misionales	45
8.1.3	Procesos de Apoyo	45
8.1.4	Procesos de Evaluación y Control	45
8.1.5	Matriz de correspondencia de procesos	46
9	CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS	49
10	PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS	49
11	PROPIEDAD DEL CLIENTE	50
	ANEXOS:	
	ANEXO 1 – CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS	51
	ANEXO 2 Y ANEXO 3	109

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

INTRODUCCIÓN

Este Manual de la Calidad establece y describe el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC bajo los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, con el objetivo de que los servidores públicos o usuarios en general comprendan su estructura y funcionamiento.

El SGC describe doce (12) procesos y sus debidas interacciones, se encuentran agrupados en cuatro niveles dentro del Mapa de Procesos de la Corporación.

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 Tramite 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.

Además, documenta componentes importantes del Sistema de Gestión como son la Política y los Objetivos de Calidad.

Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se pretende garantizar la calidad del servicio a nuestros clientes Comunidad, Administración Municipal, partes interesadas y usuarios en general. Así como establecer un mejoramiento continuo en cada uno de los procesos y productos ofrecidos.

El Sistema de Gestión de la Calidad contenido en el presente Manual de Calidad está adecuado a los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015. Su implementación por sí sola no garantiza el éxito, es necesario el compromiso y concurso de todos los servidores públicos del Concejo de Cali.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

1. RESEÑA HISTÓRICA

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 Planeación Municipal. Ese mismo año se trabajó en el problema de los Ejidos, terrenos comunales que la corona española destinaba para el pastaje de

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

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

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

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.

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.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

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.

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.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

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 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.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

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 trimestral 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.

2. OBJETIVO DEL MANUAL

El Objetivo del Manual de Calidad de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali es definir y describir el Sistema de Gestión de la Calidad, determinar autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos generales para todas sus actividades, así como presentar el Sistema de Gestión de la Calidad a nuestros Clientes - Ciudadanía.

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Ejercer el control político a la Administración Municipal, Entes Descentralizados, Contraloría y Personería del Municipio de Santiago de Cali.

Estudio y Aprobación de proyectos de acuerdos sobre planes y programas de desarrollo económico y social del Municipio de Santiago de Cali.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

4. NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS

No son aplicables a la Corporación Concejo de Cali los siguientes requisitos de la NTC ISO 9001:2015:

- **(7.1.5.2). Trazabilidad de las Mediciones;** la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali, no utiliza equipos de medición para proporcionar confianza en la validez de los resultados de las mediciones que se aplican, en el desarrollo de su Trámite a Proyectos de Acuerdo y la actividad de Control Político a la Administración Municipal de Santiago de Cali.
- **(8.3). Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios;** la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali no diseña ni desarrolla productos, debido a que ejerce su Trámite a Proyectos de Acuerdo y el Control Político a la Administración Municipal de Santiago de Cali, de acuerdo con el marco normativo que le aplica y si llegase a producir un cambio en el ejercicio de los Procesos Misionales, este será emitido a Nivel Nacional y bajo el Direccionamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública y/o de los Organismos que regulan las Funciones de los Concejos Municipales en Colombia.

5. PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES

INFORME TOTAL DEL PRIMER SEMESTRE COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO

A continuación, presentamos el resultado global de las encuestas realizadas sobre la percepción de la calidad del servicio del ciudadano frente al Concejo de Santiago de Cali, en temas relacionados con la atención del funcionario, servicio prestado, satisfacción del producto recibido, tiempo y orientación de la petición, del presente año. La cual consta de datos generales como el nombre, sexo,

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

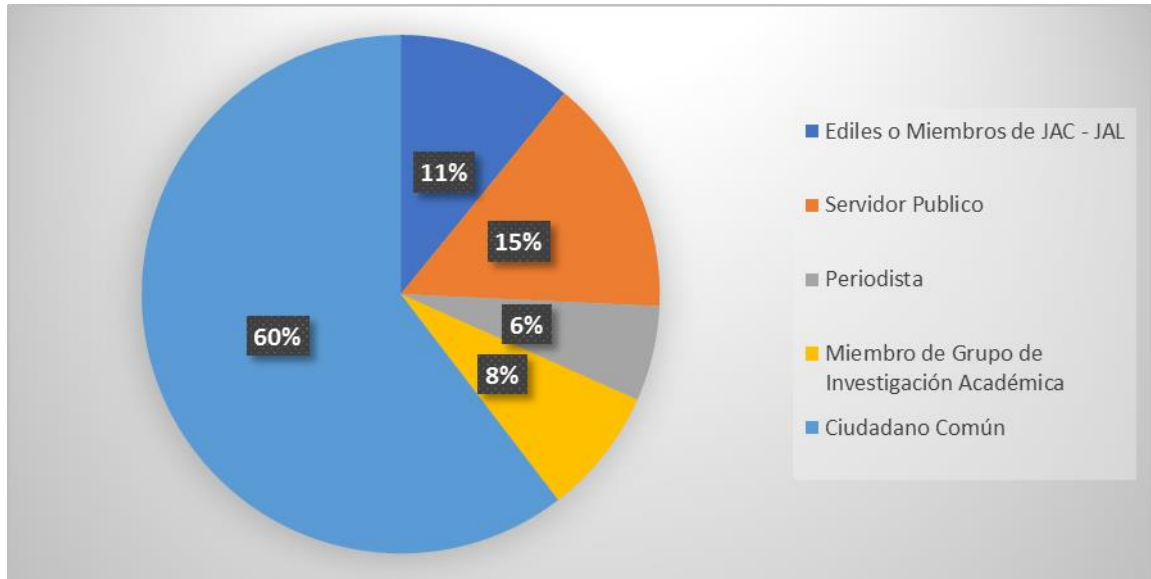
edad, etnia, barrio, estrato y correo electrónico; como también de preguntas que se formularon para tener la información específica de parte de la ciudadanía. Esta tiene como primer fin medir la satisfacción del Cliente Externo (Ciudadano). Fecha de aprobación el **21/02/2017** [Código: **21,123.3.14-253** Versión **03**].

Total, de encuestas realizadas: **101**

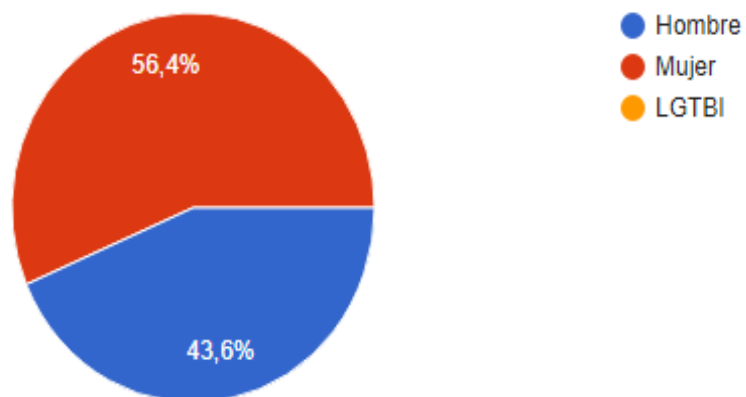
Los clientes externos encuestados tienen un promedio de edad de **24** a **62** años, quienes exponen diversas opiniones, con respecto al funcionamiento de los servicios que proporciona el Concejo de Santiago de Cali. Es menester resaltar que la población encuestada es perteneciente a diferentes comunas de Santiago de Cali.

El 60% de la población encuestada son ciudadanos que frecuentan el Concejo de Cali; seguido por Servidores Públicos en un **15%**, un **11%** los Ediles o Miembros de J.A.C. y J.A.L. y con un porcentaje del **6%** están los Periodistas y finalmente con un **8%** Miembros de Grupos de investigación Académica.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI	

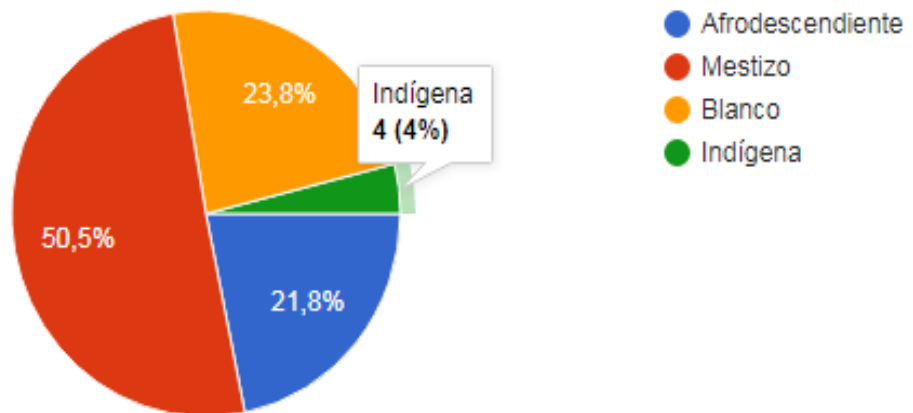


De los encuestados en el primer semestre un **56,4% (57 son mujeres)**, y un **43,6% (44 son hombres)** hubo una diferencia de **12.8 %**, en relación con la población femenina, no hay registro de población **LGTBI**.



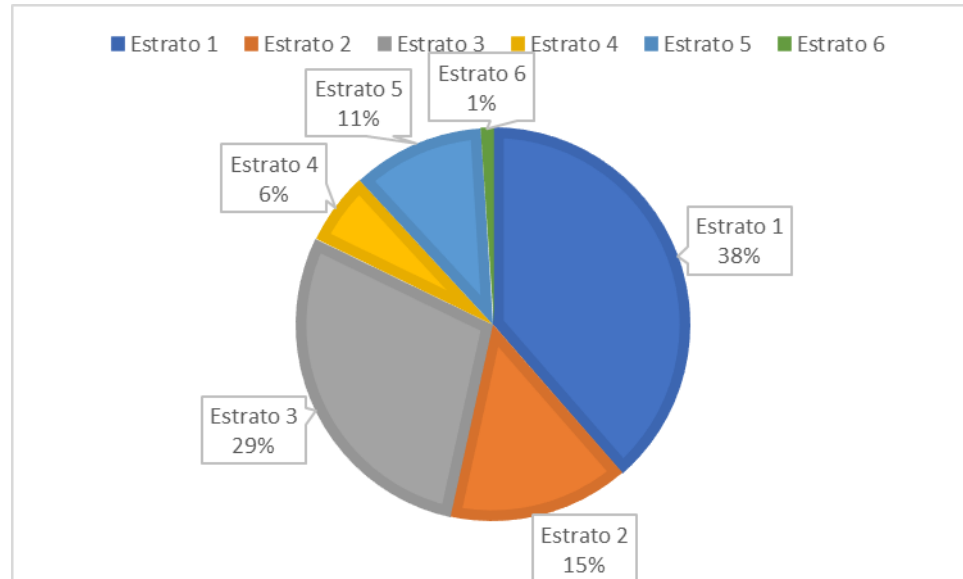
	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

En cuanto a raza, de la población encuestada un **50,5%**, es mestiza, y un **23,8%** Blancos, un **21,8%** afrodescendientes y un **4%** son indígenas.



La siguiente grafica ilustra el porcentaje del estrato socioeconómico al que pertenece la población encuestada; estrato 1 **38%**, estrato 2 **15%** y estrato 3 **29%**. Entre tanto en los *estratos* 4, 5 y 6 disminuye su participación de las encuestas realizadas en el primer semestre 2017.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		



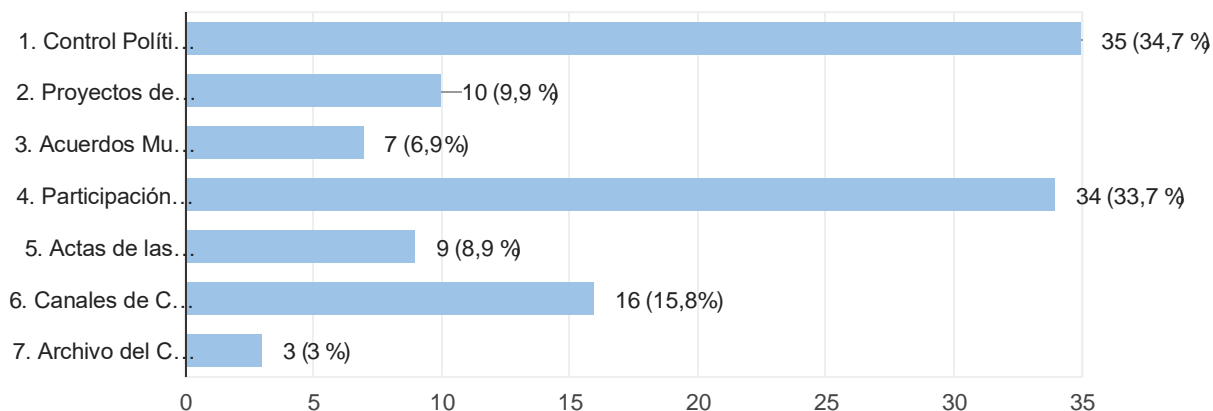
La fecha de registro de las encuestas son las siguientes:

ene. 2017	5	11	13	18	24	26													
feb. 2017	8	6	10	15	16	20	21	24	27										
mar. 2017	1	2	7	2	8	13	2	17	18	2	22	2	26	2	29	3	30	2	
abr. 2017	2	3	6	6	7	20	24	3	26	43	28								
may. 2017	9	10	11	7															
jun. 2017	13	16																	

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

La aplicación de la encuesta de Cliente Externo se realizó durante el primer semestre, desde enero a junio y además contó con diferentes espacios para su aplicación, entre esos un ***Cabildo Abierto*** realizado en la comuna 14 el día 26 de abril de 2017 y en las sesiones ordinarias y extraordinarias del presente año con el fin de obtener las opiniones de los ciudadanos frente a la comuna 14.

Servicio o producto solicitado



Los encuestados indicaron cuales son los servicios más solicitados en el Concejo de Cali. Las estadísticas ilustran que el **Control Político** 34,7% y **Participación Ciudadana** 33,7%, son los que registran mayor frecuencia.

Por otra parte, están los **Canales de Comunicación** solicitados por el cliente externo con un registro de 15,8%, por último están los servicios que tienen poca solicitud por los ciudadanos; **Proyectos de Acuerdos en Tramite**, **Acuerdos Municipales**, **Actas de las Comisiones y Sesiones Plenarias** y **Archivo del**

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

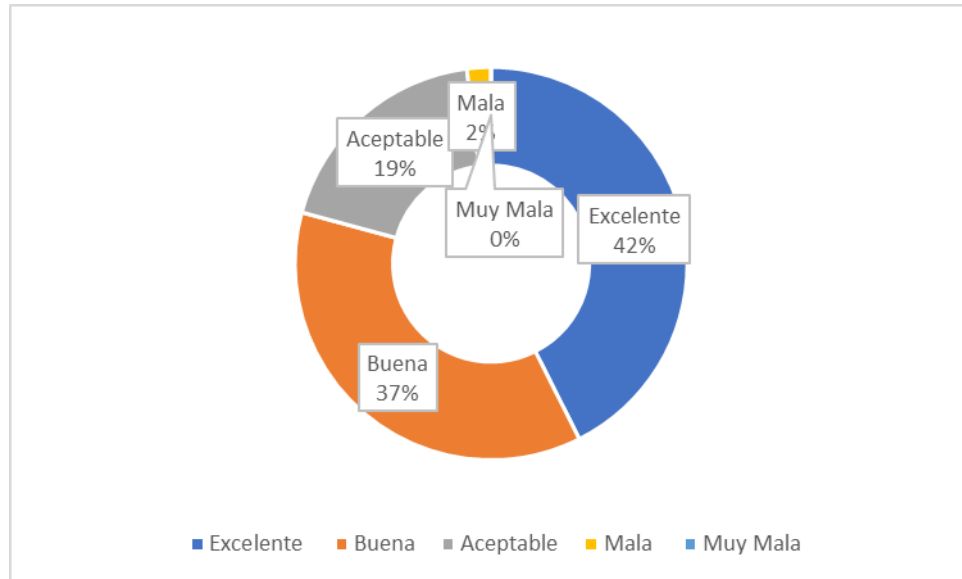
Concejo de Cali, puede ser que estos servicios sean poco frecuentados por el hecho de que hay ciudadanos que desconozca su función.

Según el observatorio de Cali visible, en general, los proyectos de acuerdo entre Febrero y Mayo se concentraron en temas financieros y administrativos del Municipio. La iniciativa en un 85% se concentra en el Alcalde, los concejales que presentaron proyectos fueron Juan Carlos Olaya y Audry MariaToro. Esta sería una oportunidad de mejora para los procesos involucrados.

Los clientes externos tuvieron la oportunidad de calificar al funcionario que labora en el Concejo de Cali, con respecto a la atención que ofrecen.

Califique la atención del funcionario que lo atendió

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

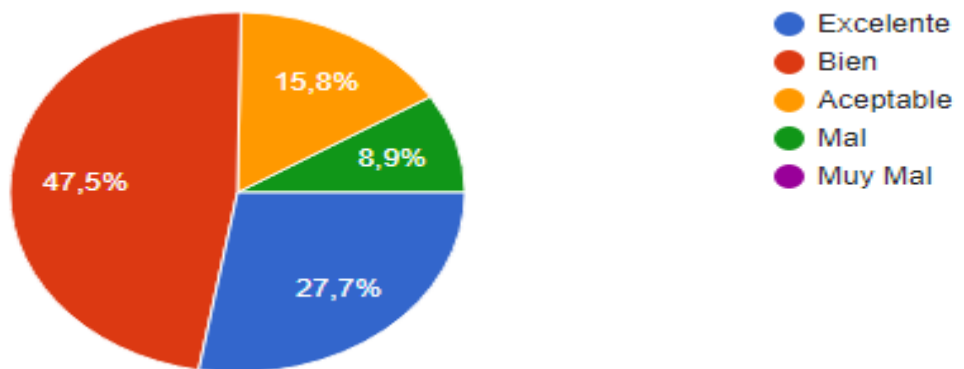


La calificación dada al funcionario del Concejo de Cali es: **Excelente, 42%** y **Buena del 37%**, mientras que un **21 %**, manifiestan que no se sienten bien atendidos.

Los encuestados calificaron *el acceso a la información, el tiempo de espera, la claridad de la orientación y su grado de satisfacción con el servicio prestado o producto del cabildo*, arrojaron una calificación de **47,5%** al **Excelente** servicio de respuesta de las solicitudes.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

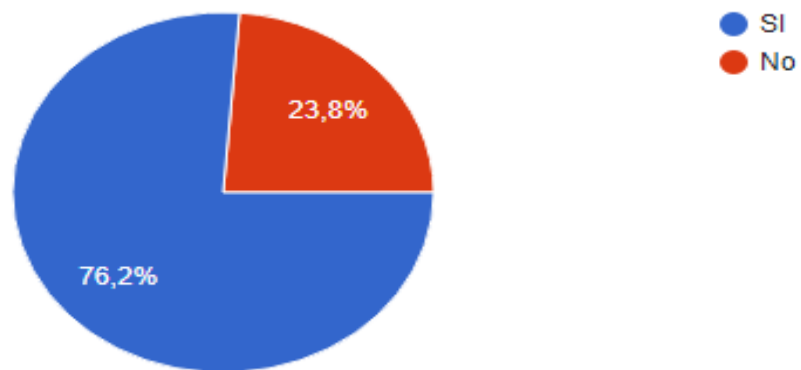
¿Cómo califica el acceso a la información, el tiempo de espera, la claridad de la orientación y su grado de satisfacción con el servicio prestado o producto solicitado?



Un 47,5% de los ciudadanos encuestados indicaron que el tiempo de responder las solicitudes es **Bueno**, con un porcentaje de **27,7% Excelente**, un **15,8%** aceptable **Mala** con un **8,9%**. En relación a la gestión que se realiza en Concejo del Santiago de Cali.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

¿Cree usted que el Concejo de Santiago de Cali contribuye al fortalecimiento de las estrategias del gobierno municipal para garantizar mejor calidad de vida de los caleños?



76,2% respondieron estar de acuerdo con que el Concejo, **SI** contribuye a mejorar la calidad de vida. para los caleños y aledaños. Mientras que un **23,8%** no está de acuerdo.

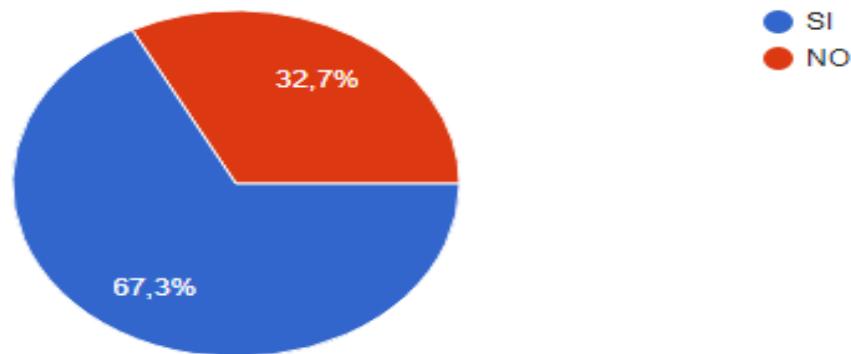
Para Cali visible, los temas objeto de mayor control político por parte de los concejales se concentraron en la Línea 2 “Cali Amable y Sostenible” del Plan de Desarrollo, manteniendo una tendencia hacia los asuntos referidos a movilidad, servicios públicos, gestión ambiental y gestión de desastres. En este sentido y con relación a la prestación de servicios públicos, tuvo discusión la problemática alrededor del abastecimiento de agua potable; referente a la movilidad, se solicitó informe a Metrocali sobre el avance del Fondo de Estabilización y Subsidio a la

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Demanda del MIO aprobado recientemente por el mismo Concejo y se indagó por la cicloinfraestructura; también se abordaron situaciones sensibles como la implementación del sistema de control para la prestación de servicio de ambulancias y el Plan Jarillón. Estos dos últimos, cobran relevancia pues

son temas que los concejales han venido trabajando desde el año pasado, dando continuidad a los debates e indagando por las acciones implementadas por la administración.

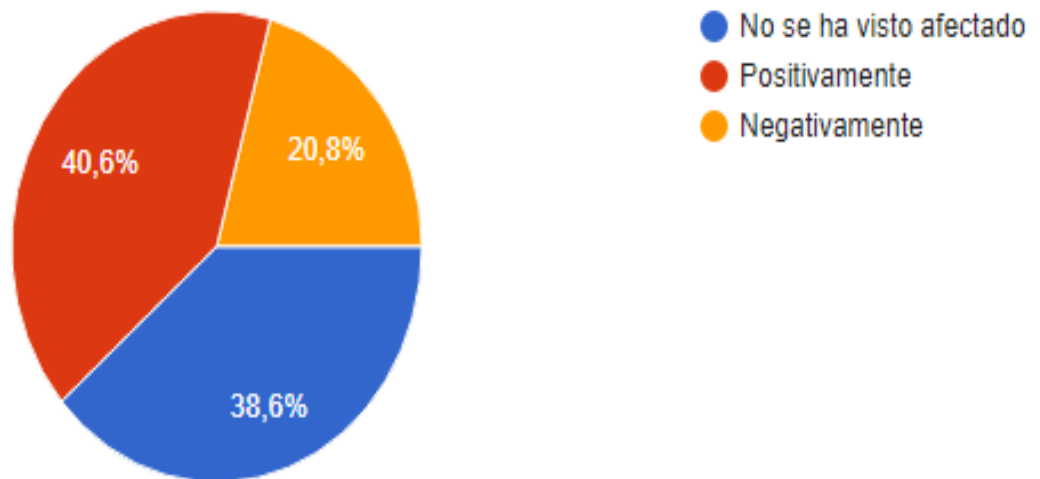
A la segunda pregunta **¿Usted considera que el Concejo de Santiago de Cali garantiza el cumplimiento de los Acuerdos?**



El **67,3%**, responden que **SI**, y un **32,7%** consideran que **NO** se están cumpliendo con los Acuerdos.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

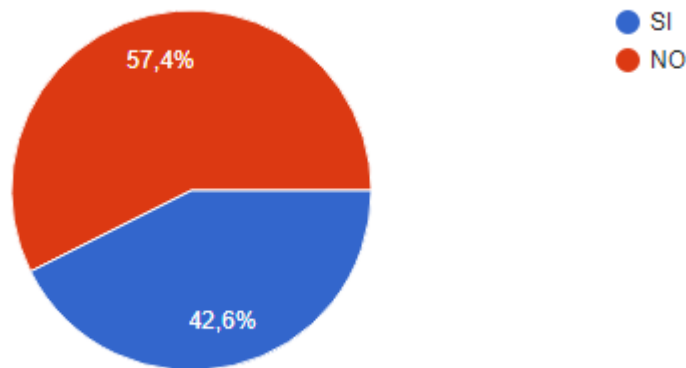
Después de esto se le pregunto **¿Cómo se ha visto afectado por los Acuerdos del Concejo de Cali?**



Un **38,6%** respondió que **No se han visto afectados**, por los Acuerdos, un **40,6%** considera que se ha visto beneficiado **Positivamente** por los Acuerdo y un **20,8%** manifiesta **SI** estar afectado de manera **Negativamente**.

¿Cómo ciudadano ha participado expresando sus opiniones en el estudio de los proyectos de acuerdo en trámite?

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	



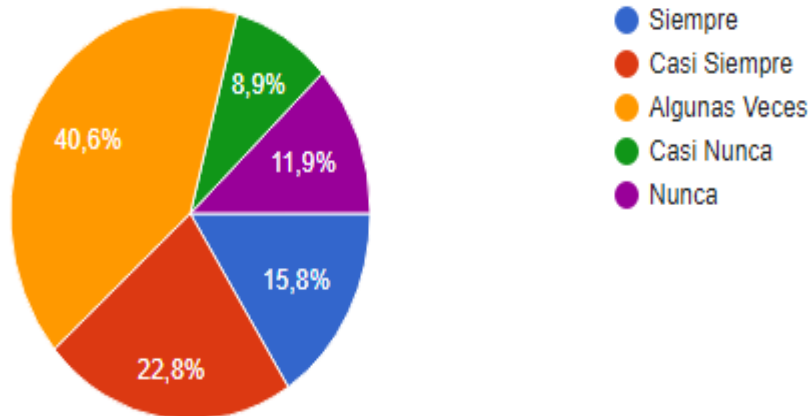
Un **57,4%** de los encuestados manifiestan **NO** haber participado con sus opiniones en el estudio de los proyectos de Acuerdo, frente a un **42,6%** que **SI** ha participado con sus opiniones en los estudios de los proyectos de Acuerdo.

Esto evidencia que el ciudadano muestra poco interés en participar porque considera que no son tomadas en cuenta sus observaciones y propuestas, en el momento de aprobación en segundo debate por el Concejo de Cali y en la sanción Acuerdo Municipal por el Alcalde.

Como oportunidad de mejora para el corporativo la no participación en los estudios de los proyectos de acuerdo es muy alta y esto en gran parte lo debemos a la falta de comunicación externa que maneja el concejo de Cali.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

¿Siente que el Concejo de Cali representa los intereses de los ciudadanos?

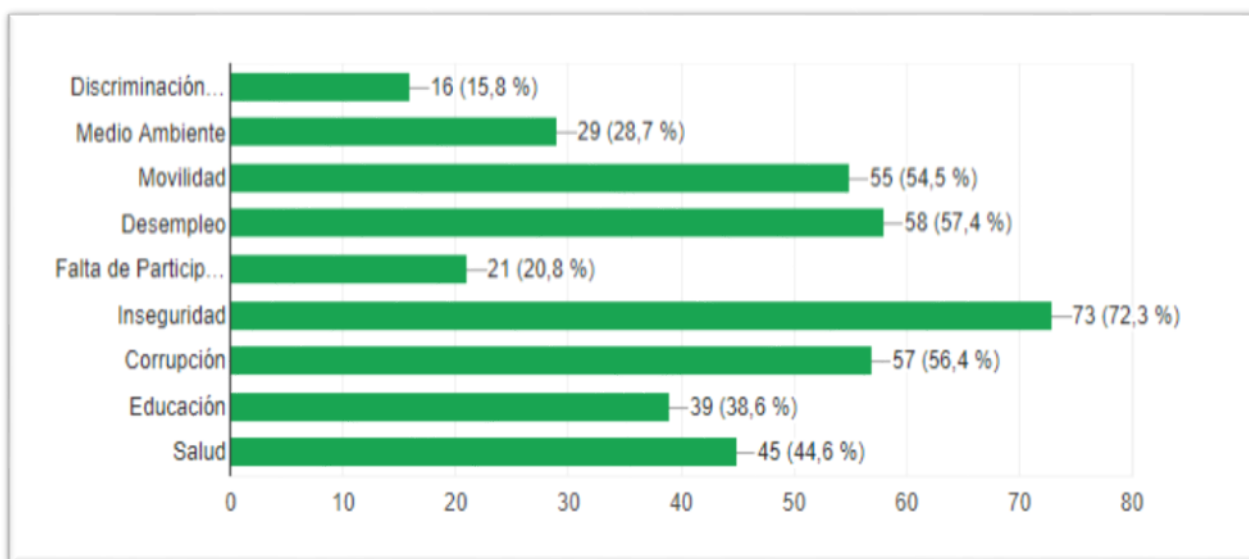


La respuesta de los encuestados fue **Algunas Veces** con un **40,6%**, frente a un **38.6% Siempre** y **Casi Siempre** evidenciaron estar de acuerdo con que el Concejo, si está representando los intereses de los caleños, pero hay un porcentaje de **24.7%** entre **Casi Nunca** y **Nunca**, reflejando su inconformidad hacia la poca representación de los intereses por parte del Concejo de Cali.

Para la sexta pregunta se le pidió al Cliente externo que indicara cuales son los problemas más frecuentes en la Ciudad de Santiago de Cali; la pregunta se formuló de la siguiente manera:

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

¿A continuación, escoja los problemas que tiene Cali según la importancia que tienen para Usted?



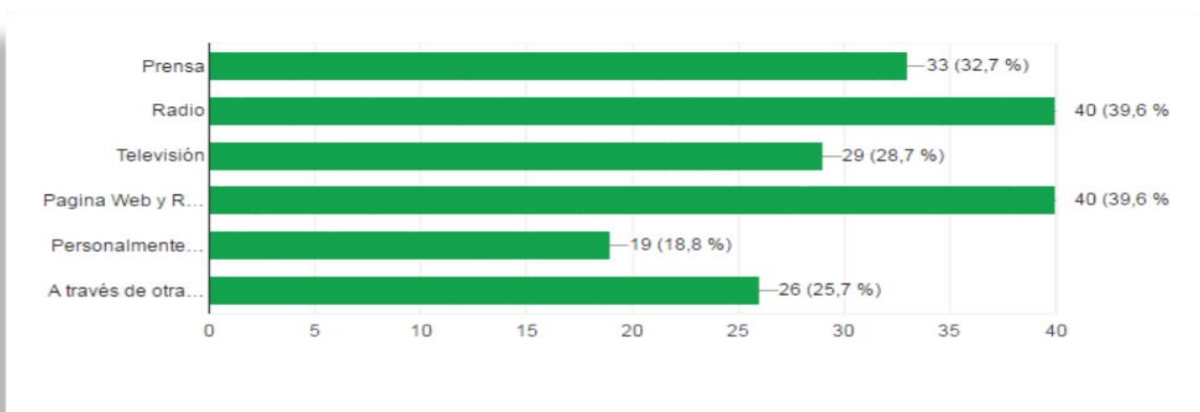
Un **72,3%** de la población indicó que la **inseguridad** en Cali es un problema que denota mayor importancia, y debe ser solucionado, para brindar tranquilidad a las familias de ciudadanía caleña. En segundo lugar, está el **desempleo** con un **57,4%** ya que se evidencian las pocas oportunidades laborales, sino se tiene experiencia en la carrera estudiada; en tercer lugar, está la **corrupción** con un **56,4%** de inconformidad por parte del cliente externo, deducen que algunas entidades públicas se están lucrando con el dinero que es destinado para actividades de la población caleña.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

También se percibió que la **movilidad** es un problema que está afectando la armonía en las calle de la ciudad de Cali, ya que no se reflejan suficientes estrategias para que en las horas pico no hallan tantos trancones, por esta razón tiene un porcentaje de **54,5%**, posterior a estos problemas, pero de igual importancia esta la **Salud**, **la Educación**, **Falta de Participación Ciudadana en la decisiones políticas**, **Medio ambiente** y **Discriminación Racial Sexual Social**, que están afectando de manera indiscriminada la calidad de vida del caleño.

En la séptima pregunta se le pide al participante que seleccione el canal de comunicación con el que se informa de las noticias o eventos realizados en las instalaciones del Concejo de Cali.

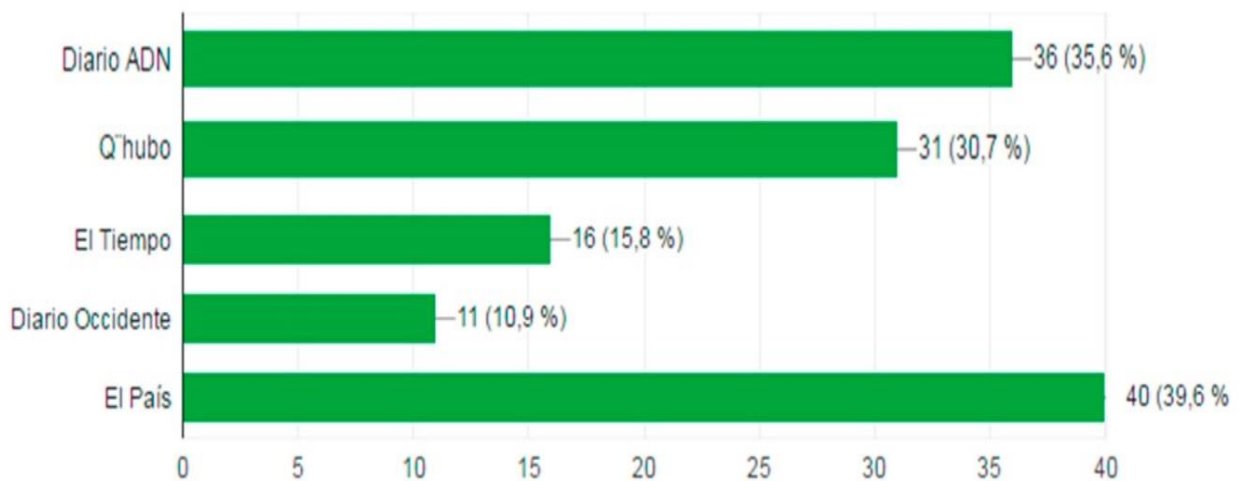
¿A través de que Canal de comunicación recibe información del Concejo de Cali?



	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

Los ciudadanos dejaron en evidencia que los canales en donde se informan, a diario sobre los temas de Concejo de Cali son: **la Pagina Web**, **Redes Sociales** y **La Radio** con un **39,6%** de igualdad, seguido de Prensa que obtuvo un **32,7%**.

En la siguiente pregunta **¿A través de que diarios se informa Usted?** Los encuestados respondieron.

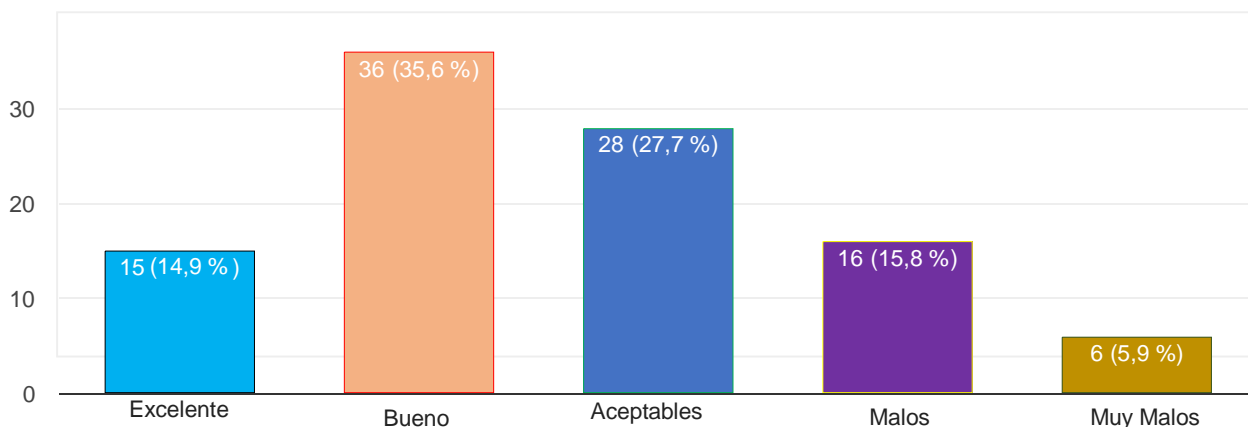


El País 39,8% y Diario ADN 35,6%.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

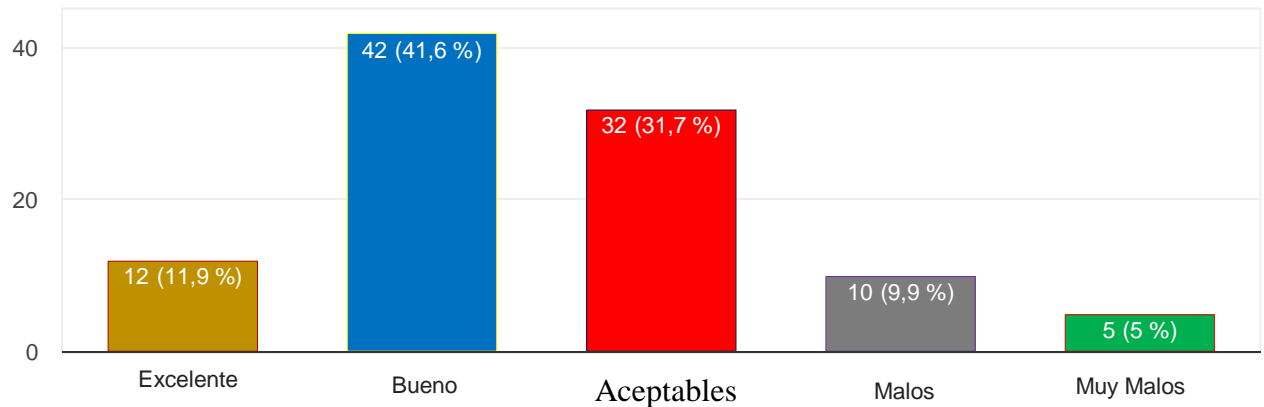
Este punto constata que la ciudadanía hay una falta de credibilidad y confianza en el Concejo de Cali, la transformación del control social y tecnológico están manifestando el surgimiento de nuevas estrategias en mejorar el servicio a la ciudadanía que procuran más transparencia y mayores facilidades para la relación de la ciudadanía con el Concejo de Cali. Por ello, la corporación debe informar y promover la cultura de la información comunicando su gestión a la ciudadanía, fortaleciendo en entregar un mejor servicio y los canales de comunicación existentes.

¿Cómo Califica los canales de comunicación entre Concejo de Cali y Ciudadanía?, los encuestados respondieron así:



Los resultados revelan que un **35,6%** de la población calificaron los canales de comunicación entre el Concejo y a la Ciudadanía como **Buenos**, sin embargo, se observa que un **27,7%** manifiestan que es **Aceptable**.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	



Para finalizar, se les indico al ciudadano que calificar la gestión del Concejo de Cali Siendo esta pregunta muy similar a la anterior se observa que los resultados son parecidos que con un **41,6%** de calificación **buena** y un **31,7%** **aceptable**.

CONCLUSIONES

- ✓ El único proceso que realizó el informe de las encuestas de Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas – Ciudadano, fue *Comunicaciones y Relaciones Corporativas* con un total de **44** encuestas aplicadas, de **101** que fueron realizadas entre las oficinas del Concejo de Cali.
- ✓ Los ciudadanos del común, son los clientes que más servicios obtuvieron por parte del Concejo Municipal.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

- ✓ Hombres y mujeres fueron escogidos aleatoriamente, para diligenciar la encuesta aunque en una de las casillas tenía la opción de escoger **LGTBI** no hubo nadie perteneciente a este grupo poblacional.
- ✓ El Concejo deja en evidencia, la activa participación de los **estratos 1 al 6**.
- ✓ Las encuestas fueron aplicadas de enero a junio del año 2017, como se evidencio anteriormente en el gráfico de la *página 5*, se obtuvo mayores resultados el día 26 de abril en el **Cabildo Abierto** en la Comuna 14.
- ✓ Los ciudadanos han manifestado que, aunque son más los que **NO** han participado en el trámite de proyectos de acuerdo, hay un **42,6%** que SI lo hacen de manera activa, cambiar la cara de la ciudad depende de todos y para ellos se debe creer y actuar para que así, se puedan ver los cambios positivos y los beneficios para Cali.
- ✓ Gran parte de la población indicó que el Concejo de Cali, algunas veces y casi siempre representa los intereses de los caleños, pero el **11%** de los **101** encuestados piensan que no lo es.
- ✓ La **Página Web** del Concejo y las **Redes Sociales** son los canales de comunicación que maneja la corporación, sin embargo, se debe fortalecer la comunicación verbal.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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 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.

6.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

- **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.

7. 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.

Para Documentar el Sistema de Gestión de la 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.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

4. Manuales.
5. Instructivos y Guías.
6. Mapa de Procesos.

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.

8. ENFOQUE POR PROCESOS

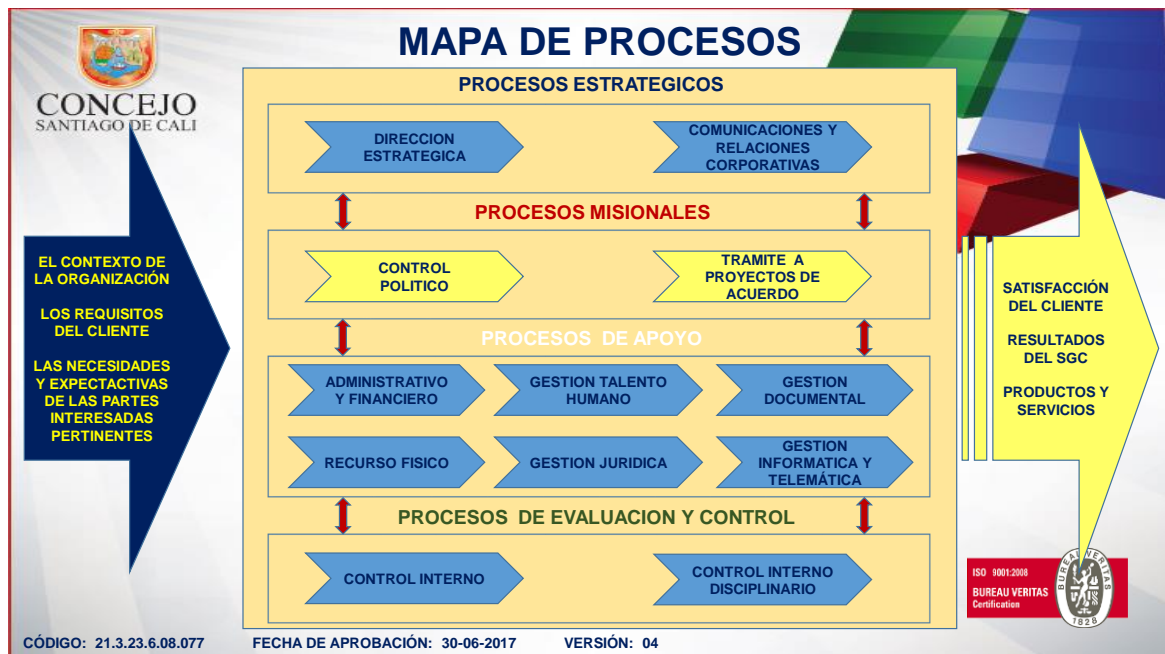
La Gestión de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali, es el producto de la Interrelación de los procesos mediante los cuales se han determinado una serie de actividades relacionadas entre sí, de manera que le permita al Concejo de Cali mejorar la satisfacción de nuestros clientes y el eficiente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

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:

8.1 MAPA DE PROCESOS

A cada proceso se le identificó la interacción con otros; las actividades, las entradas, las salidas, los proveedores y los clientes, que se detallan en un documento denominado “Caracterización del proceso” que se presentan más adelante.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		



8.1.1 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**.

8.1.2 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 Santiago 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**.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

8.1.3 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, Proceso Gestión Talento Humano, Proceso Gestión Documental, Proceso Recurso Físico, Proceso Gestión Jurídica y el Proceso Gestión Informática.**

8.1.4 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

Indicadores para medir el desempeño.

En la Corporación Concejo de Cali se tienen para medir este desempeño indicadores de tres tipos: Eficiencia, Eficacia y Efectividad; los cuales están atados a cada una de las actividades de los 12 Planes de Acción operativos por cada Proceso.

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.

8.1.5 Matriz de correspondencia de procesos

	MANUAL DE CALIDAD				
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

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.

La matriz de correspondencia 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.												

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI	 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

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 POLITICA	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

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												

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184	FECHA DE APROBACION:			
	VERSIÓN: 11	12-10-2017			

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												

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 - Conjugado 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					

	MANUAL DE CALIDAD				
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

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

9. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS

Las Caracterizaciones de los Procesos se encuentran en cada una de las Carpetas de Calidad de los doce (12) Procesos que estructuran el Sistema de Gestión de Calidad.

10. PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS

Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali y demás documentos reglamentarios, se encuentran referenciados en el formato 21.3.23.2.09.123 Listado Maestro de Documentos Internos, el cual hace parte integral del presente manual.

La Corporación Municipal de Santiago de Cali cuenta con los Procedimientos obligatorios que pide la Norma Técnica Colombiana – NTC ISO 9001:2015, que son:

- i. Control de Documentos.
- ii. Control de Registros.
- iii. Acciones Correctivas y Preventivas.
- iv. Producto o Servicio No Conforme, el cual está identificado con el código 21.1.23.1.09.134 en su versión 07. Y se aplica especialmente para los Procesos Misionales a través de las Listas de Chequeo diseñadas en el año 2015 (Octubre), para dar cumplimiento y veracidad sobre los Productos que libera la Entidad a través de estos Procesos.

Adicionalmente, se contempla dentro de dicho Procedimiento la forma como se trata el Producto o Servicio No Conforme entre los otros 10 Procesos de la Entidad.

	MANUAL DE CALIDAD			
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017		

11. PROPIEDAD DEL CLIENTE

La custodia, seguridad y cuidado de la Propiedad del Cliente se ve reflejada en el instructivo de la Política de Seguridad Informática. Además, en la nota de confidencialidad y tratabilidad de los datos que señala informática en el formulario construido en la página para evidenciar la participación ciudadana, estará en cabeza de Control Político Y Trámite a Proyectos de Acuerdo la custodia especial de datos personales (bitácora) bajo estrictas medidas de seguridad (bajo llave y si es posible en caja fuerte); adicionalmente se debe dejar plasmado que de conformidad a la Ley 1712 de 2014 la información es pública y La Corporación Concejo Santiago de Cali, no puede restringir a expedirla salvo las restricciones legales.


 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

ANEXOS

ANEXO 1. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

ANEXO 2. ESTADO DOCUMENTAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI		FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS								<div>ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification</div> 	
		CÓDIGO: 21.2.23.2.08.076		FECHA DE APROBACIÓN: 12/10/2017		VERSIÓN: 13		 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>			
ENTIDAD	AREA	SERIE	SUBSERIE	AÑO	CONSECUTIVO	VERSIÓN	FECHA	PROCESO AL QUE PERTENECE	TIPO	NOMBRE	
21	1	23	1	08	001	06	30-08-17	P1	Caracterización	Dirección Estratégica	
21	2	23	1	08	002	08	30-08-17	P2	Caracterización	Comunicaciones y Relaciones Corporativas	
21	2	23	1	08	003	08	31-08-17	P3	Caracterización	Control Político	
21	2	23	1	08	004	08	27-07-17	P4	Caracterización	Tramite a Proyectos de Acuerdo	
21	3	23	1	08	005	07	30-08-17	P5	Caracterización	Administrativo y Financiero	
21	3	23	1	08	006	07	30-08-17	P6	Caracterización	Gestión Talento Humano	
21	2	23	1	08	007	08	30-08-17	P7	Caracterización	Gestión Documental	
21	3	23	1	08	008	07	30-08-17	P8	Caracterización	Recurso Fisico	
21	1	23	1	08	009	07	30-08-17	P9	Caracterización	Gestion Juridica	
21	3	23	1	08	010	07	30-08-17	P10	Caracterización	Gestión informática	

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	1	23	1	08	011	07	30-08-17	P11	Caracterización	Control Interno
21	1	23	1	08	012	07	30-06-17	P12	Caracterización	Control Interno Disciplinario
21	1	23	2	08	013	07	30-08-17	P1	Procedimiento	Planeacion Institucional
21	1	23	2	08	015	06	30-08-17	P1	Procedimiento	Representacion Administrativa de la Entidad
21	2	23	2	08	016	06	30-08-17	P2	Procedimiento	Comunicación Informativa
21	2	23	2	08	017	06	30-08-17	P2	Procedimiento	Comunicación Organizacional
21	2	23	2	08	019	07	30-08-17	P3	Procedimiento	Control político
21	2	23	2	08	022	07	27-07-17	P4	Procedimiento	Tramite a Proyectos de Acuerdo
21	3	23	2	08	024	06	30-08-17	P5	Procedimiento	Coordinar Pago de Honorarios a Concejales
21	3	23	2	8	026	06	30-08-17	P5	Procedimiento	Proyectar el Presupuesto Anual
21	3	23	2	8	028	06	30-08-17	P5	Procedimiento	Para la Ejecucion del Presupuesto
21	3	23	2	08	033	06	30-08-17	P5	Procedimiento	Plan Mensual de Pagos
21	3	23	2	08	035	07	30-08-17	P6	Procedimiento	De Capacitación, Incentivos y Bienestar Social
21	3	23	2	08	039	06	30-08-17	P6	Procedimiento	Elaboracion de Nomina

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	3	23	2	08	040	06	30-08-17	P6	Procedimiento	Evaluación del Desempeño
21	1	23	2	08	041	08	30-08-17	P1	Procedimiento	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
21	2	23	2	08	042	06	30-08-17	P7	Procedimiento	Atender Consulta de Clientes Internos y Externos
21	2	23	2	08	043	06	30-08-17	P7	Procedimiento	Distribución de Documentos
21	2	23	2	08	044	06	30-08-17	P7	Procedimiento	Recepcionar Documento
21	2	23	2	08	045	06	30-08-17	P7	Procedimiento	Información Documentada Control de Registros
21	2	23	2	08	046	06	30-08-17	P7	Procedimiento	Control Información Documentada Control de Documentos
21	3	23	2	08	047	07	30-08-17	P8	Procedimiento	Planeación y Seguimiento del Plan Anual de Adquisiciones
21	3	23	2	08	048	06	30-08-17	P8	Procedimiento	Administración de Bienes
21	1	23	2	08	049	08	30-08-17	P9	Procedimiento	Contratación Estatal
21	1	23	2	08	050	06	30-08-17	P9	Procedimiento	Defensa Judicial
21	1	23	2	08	051	09	30-08-17	P1	Procedimiento	Respuesta a Derechos de Petición

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	3	23	2	08	054	06	30-08-17	P10	Procedimiento	Mantenimiento y Actualización de la Página WEB
21	3	23	2	08	055	06	30-08-17	P10	Procedimiento	Asegurar el Funcionamiento del Servidor y sus Aplicativos
21	3	23	2	08	056	06	30-08-17	P10	Procedimiento	Soporte Logístico y Ayudas audiovisuales
21	3	23	2	08	057	06	30-08-17	P10	Procedimiento	Incorporación tecnológica
21	3	23	2	08	058	06	30-08-17	P10	Procedimiento	Coordinar el Mantenimiento Preventivo del Parque Informático
21	3	23	2	08	059	06	30-08-17	P10	Procedimiento	Soporte a Usuario
21	1	23	2	08	060	08	30-08-17	P11	Procedimiento	Auditoría Interna
21	1	23	2	08	061	09	30-08-17	P11 - Todos los Procesos	Procedimiento	Acción Preventiva, Correctivas y de Mejora
21	1	23	2	08	062	06	30-06-17	P12	Procedimiento	Control Interno Disciplinario
21	3	23	2	08	063	07	30-08-17	P6	Procedimiento	Inducción y Reinducción
21	1	23	3	08	064	06	30-08-17	P1	Normograma	Normograma Proceso Dirección Estratégica
21	2	23	3	08	065	05	30-08-17	P2	Normograma	Normograma Proceso Comunicaciones y Relaciones Corporativas
21	2	23	3	13	066	07	30-08-17	P3	Normograma	Normograma Proceso Control Político

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	1	23	3	08	067	06	30-08-17	P4	Normograma	Normograma Proceso Trámite a Proyectos de Acuerdo
21	3	23	3	08	068	07	30-08-17	P5	Normograma	Normograma Proceso Administrativo y Financiero
21	3	23	3	08	069	07	30-08-17	P6	Normograma	Normograma Proceso Gestión Talento Humano
21	2	23	3	08	070	07	30-08-17	P7	Normograma	Normograma Proceso Gestión Documental
21	1	23	3	08	071	06	30-08-17	P8	Normograma	Normograma Proceso Recurso Físico
21	1	23	3	08	072	07	30-08-17	P9	Normograma	Normograma Proceso Gestión Jurídica
21	3	23	3	08	073	05	30-08-17	P10	Normograma	Normograma Proceso Gestión Informática
21	1	23	3	08	074	06	30-08-17	P11	Normograma	Normograma Proceso Control Interno
21	1	23	3	08	075	06	30-08-17	P12	Normograma	Normograma Proceso Control Interno Disciplinario
21	2	23	3	08	076	13	12-10-17	P7	Formato	Listado Maestro de Documentos Internos
21	1	23	6	08	077	04	30-06-17	Todos los Procesos	Gráfico	Mapa de Procesos
21	1	23	3	09	092	03	02-01-16	P12	Formato	Seguimiento a Procesos Disciplinarios
21	2	23	3	09	095	03	22-03-16	P3	Formato	Relación Proyectos de Acuerdo Radicados
21	2	23	3	09	098	04	12-10-17	P3	Formato	Llamado a Lista Sesión Plenaria

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	2	23	3	09	099	05	02-01-17	P4	Formato	Llamado a lista Comisiones (Es transversal a las tres comisiones permanentes)
21	2	23	3	09	101	02	02-01-16	P7	Formato	Formato Ficha de Consulta Clientes Internos y Externos
21	2	23	3	09	102	02	02-01-16	P7	Formato	Formato de Control de Distribucion de Comunicaciones Oficiales Externas Entregadas a Colombia Express
21	1	23	3	09	103	03	02-01-16	Todos los Procesos	Formato	Formato de Asistencia
21	2	23	3	09	104	02	02-01-16	P7	Formato	Formato entrega comunicaciones oficiales por casillero a Honorables Concejales
21	2	23	3	09	105	02	02-01-16	P7	Formato	Formato Control Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas por Ventanilla Única Nivel Directivo
21	3	23	3	09	107	03	30-08-17	P5	Formato	Formato Unico de Solicitud de Certificados Contratistas
21	3	23	3	09	112	04	28-03-16	P10	Formato	Formato Atencion a usuarios proceso informatico
21	3	23	3	09	113	04	15-09-17	P10	Formato	Formato Solicitud Ayudas Audiovisuales
21	3	23	3	09	114	04	02-01-16	P6	Formato	Formato Acta Compromiso AceptacionCodigo de Etica
21	3	23	3	09	115	04	12-05-16	P6	Formato	Encuesta Medición de Clima Organizacional

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	3	23	3	09	116	03	02-01-16	P6	Formato	Formato Bienvenida Programa de Induccion
21	3	23	3	09	119	05	02-01-16	P6	Formato	Formato Evaluacion Programa de Capacitacion
21	3	23	3	09	120	03	02-01-16	P6	Formato	Formato Hoja de Registro ingreso Brigada de Emergencia
21	3	23	3	09	121	04	02-01-16	P6	Formato	Formato Lista de Verificacion de Documentos de la Historia Laboral
21	2	23	3	09	124	01	01-02-16	P7	Formato	Formato Control de Distribucion Comunicaciones Oficiales Externas recibidas por Ventanilla Unica
21	1	23	3	09	125	06	27-10-16	Todos los Procesos	Formato	Formato Plan de Mejoramiento Institucional
21	1	23	3	09	126	02	02-01-16	Todos los Procesos	Formato	Formato Hoja de Vida Indicadores de gestion (Transversal a todos los Procesos que tengan relacion con tramites y servicios)
21	1	23	3	09	127	02	02-01-16	Todos los Procesos	Formato	Formato Cuadro de Mando(Transversal a todos los Procesos)
21	1	23	3	09	128	04	02-01-17	Todos los Procesos	Formato	Formato Acta de Reunion(Transversal a todos los Procesos)
21	1	23	2	09	133	06	30-08-17	P1	Procedimiento	Revision por la Direccion
21	1	23	2	09	134	10	30-08-17	Todos los Procesos	Procedimiento	Control del Producto y/o Servicio No Conforme
21	1	23	3	09	136	02	02-01-16	Todos los Procesos	Formato	Descripción de Procedimientos

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	2	23	3	9	138	03	02-01-16	P7	Formato	Control de Distribución de Documentos Internos
21	3	23	3	09	139	03	02-01-16	P10	Formato	Formato Compromisos Usuarios Informaticos
21	3	23	3	10	143	03	02-01-16	P6	Formato	Formato Novedades de Personal
21	2	23	3	10	145	02	02-01-16	P7	Formato	Formato de Control de Distribucion y Entrega de Comunicaciones Oficiales Internas y Externas Recibidas de Nivel Directivo
21	1	23	3	10	147	02	02-01-16	P11	Formato	Informe Ejecutivo de Auditoria Interna
21	1	23	3	10	150	05	03-11-16	P11	Formato	Lista de Chequeo
21	1	23	3	10	152	03	30-08-17	Todos los Procesos	Formato	Evaluacion Auditoria Interna
21	3	23	3	10	154	03	30-08-17	P5	Formato	Lista de Chequeo Para el Pago
21	3	23	3	09	155	05	02-01-17	P6	Formato	Formato afiliación a la E.P.S, AFP, A.R.L y Caja de Compensación
21	3	23	3	10	156	02	18-02-16	P8	Formato	Paz y Salvo Bienes Muebles
21	3	23	3	10	157	03	08-02-16	P8	Formato	Solicitud y entrega de elementos devolutivos y de consumo
21	3	23	3	10	160	03	30-08-17	P5	Formato	Devolución de cuentas para pago de contratistas
21	1	23	3	10	162	02	02-01-16	P1	Formato	Derechos de Peticion y Consultas

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	1	23	3	10	163	03	02-01-17	P9	Formato	Presentacion y Seguimiento a Cuenta de Contratistas
21	1	23	3	10	164	05	06-10-17	Todos los Procesos	Formato	Solicitud o Prorroga de Contratacion
21	1	23	3	10	167	08	30-08-17	P9	Formato	Lista de Chequeo y Ruta de Contratacion
21	1	23	3	10	168	04	02-01-17	P9	Formato	Contratacion Consolidada Año
21	1	23	3	10	169	02	02-01-16	P9	Formato	Consolidado Procesos Judiciales
21	2	23	3	10	170	02	02-01-16	P7	Formato	Control de Distribucion Comunicaciones Oficiales Tramitadas al Nivel Directivo
21	3	23	2	10	171	05	30-08-17	P5	Procedimiento	Pago Contratos de Prestacion de Servicio
21	3	23	2	10	172	06	30-08-17	P5	Procedimiento	Pago de Cesantias Definitivas
21	3	23	2	10	173	05	30-08-17	P5	Procedimiento	Pago Fondo Nacional del Ahorro
21	3	23	2	10	174	06	30-08-17	P5	Procedimiento	Seguimiento a la Planeacion
21	3	23	2	10	175	05	30-08-17	P5	Procedimiento	Solicitud Pac Mensual para Gastos de Funcionamiento
21	3	23	2	10	176	05	30-08-17	P6	Procedimiento	Ingreso de Terceros al Sistema
21	3	23	2	10	177	05	30-08-17	P5	Procedimiento	Coordinacion Pago Nomina y Seguridad Social

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	3	23	3	10	178	03	30-08-17	P5	Formato	Control de Estudiantes de Pasantías - Concejo Mpal.
21	3	23	3	10	179	03	30-08-17	P5	Formato	Control de Horarios Estudiantes de Pasantías - Concejo Municipal
21	1	23	4	13	184	11	12-10-17	Todos los Procesos	Manual	Manual de Calidad
21	3	23	2	10	185	05	30-08-17	P6	Procedimiento	Liquidacion de Prestaciones Sociales
21	3	23	2	10	186	05	30-08-17	P6	Procedimiento	Vinculacion de Personal a la Planta de Cargos
21	3	23	2	10	187	05	30-08-17	P6	Procedimiento	Vinculacion de Personal a la Planta de Cargos en Carrera Administrativa
21	3	23	3	10	188	02	02-01-16	P6	Formato	Solicitud de Certificado Laboral
21	1	23	3	10	190	03	02-01-16	Todos los Procesos	Formato	Solicitud de Permiso
21	3	23	3	10	192	03	02-01-16	P6	Formato	Evaluacion Programas de Bienestar Laboral
21	3	23	3	10	193	02	02-01-16	P6	Formato	De Inhabilidades
21	3	23	3	10	196	02	02-01-16	P6	Formato	Evaluacion Programas de Salud Ocupacional
21	3	23	3	10	198	02	02-01-16	P8	Formato	Hoja de Vida Aire Acondicionado
21	3	23	3	10	200	02	02-01-16	P8	Formato	Hoja de Vida Fotocopiadora / Impresora
21	2	23	3	10	202	02	02-02-16	P7	Formato	Listado Maestro de Documentos de Origen Externo

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	2	23	3	11	209	02	26-04-16	P2	Formato	Seguimiento Agenda Institucional
21	1	23	3	11	210	03	02-01-16	P11	Formato	Plan Auditorias Internas
21	1	23	3	11	211	03	02-01-16	P11	Formato	Programa Anual de Auditorias Internas
21	2	23	3	11	215	02	01-03-16	P3	Formato	Consecutivo de Proposiciones
21	2	23	3	11	216	04	30-08-17	P3	Formato	Entrega de Comunicaciones Oficiales
21	2	23	3	11	217	02	02-01-16	P3	Formato	Seguimiento Prestamo de Documentos y/o CDS
21	2	23	3	11	219	03	15-04-16	P3	Formato	Autenticacion de Documentos
21	2	23	3	11	220	03	22-03-16	P3	Formato	Cronograma de Sesiones Ordinarias y Extraordinarias
21	2	23	3	11	221	04	30-08-17	P3	Formato	Solicitud de Certificaciones
21	3	23	3	11	222	02	02-01-16	P6	Formato	Plan de Capacitacion para el Fortalecimiento de las Competencias Laborales
21	3	23	3	11	223	02	02-01-16	P6	Formato	Plan de Bienestar Año — Concejo Santiago de Cali
21	3	23	2	11	225	06	30-08-17	P8	Procedimiento	Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184	FECHA DE APROBACION:	12-10-2017		
	VERSIÓN: 11				

21	1	23	3	12	227	02	02-01-16	Todos los Procesos	Formato	Seguimiento a la Gestion y Tramite Documental
21	1	23	3	12	228	02	02-01-16	Todos los Procesos	Formato	Rutero del Gestion y Tramite Documental
21	1	23	3	12	229	02	02-01-16	Todos los Procesos	Formato	Formato Seguimiento Plan de Accion por Proceso
21	1	23	3	12	230	02	02-01-16	Todos los Procesos	Formato	Formato Formulacion Plan Accion
21	2	23	3	12	232	03	30-08-17	P3	Formato	Estado Actas
21	2	23	3	12	236	03	30-08-17	P3	Formato	Control Solicitudes Formales del Concejo y/o Público en General
21	2	23	2	13	238	03	30-08-17	P3	Procedimiento	Elaboracion de Actas
21	1	23	3	13	239	04	02-01-17	Todos los Procesos	Formato	Entrega de Comunicaciones Oficiales
21	1	23	5	13	240	02	02-01-16	Todos los Procesos	Guia	Cero Papel
21	1	23	3	13	241	03	02-01-17	P9	Formato	Certificado Idoneidad
21	1	23	3	13	242	04	02-01-17	P9	Formato	Notificación Supervisión y/o Interventoria de Contrato de Prestación de Servicios
21	1	23	3	13	243	04	02-01-17	P9	Formato	Informe Ejecucion Actividades
21	1	23	3	13	244	03	02-01-17	P9	Formato	Invitacion

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	1	23	3	13	245	03	05-09-17	Todos los Procesos	Formato	Plan Estrategico
21	2	23	5	14	246	02	02-01-16	P7	Instructivo	Ingreso Pagina Institucional para Consulta de Acuerdos Municipales
21	1	23	5	14	248	02	15-12-15	Todos los Procesos	Instructivo	Instructivo Ficha Tecnica Indicadores
21	2	23	2	14	250	07	30-06-17	P2	Procedimiento	Identificación de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas - Ciudadano
21	1	23	4	14	251	07	12-10-17	Todos los Procesos	Manual	Manual de Operaciones
21	1	23	3	14	253	03	21-02-17	Todos los Procesos	Formato	Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas - Ciudadano
21	1	23	5	14	256	03	21-02-17	Todos los Procesos	Instructivo	Diligenciamiento y Consolidación de la Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas - Ciudadano
21	1	23	3	14	257	05	21-03-17	Todos los Procesos	Formato	Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno
21	2	23	3	15	258	02	30-06-16	P7	Formato	Cuadro de Clasificación Documental
21	1	23	3	15	259	04	02-01-17	P9	Formato	Informe Parcial y / o Final de Supervision de Contrato

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184	FECHA DE APROBACION:	12-10-2017		
	VERSIÓN: 11				

21	1	23	3	17	261	01	30-06-17	Todos los Procesos	Formato	Matriz de Comunicación Organizacional por Proceso
21	1	23	3	15	262	04	11-10-17	P9	Formato	Certificación de Actividades Persona Juridica
21	3	23	3	15	263	02	02-01-16	P6	Formato	Consolidado Por Dependencias
21	3	23	3	15	264	02	02-01-16	P6	Formato	Consolidado de Requerimientos Agrupados por Tipo de Capacitacion Según Competencias
21	3	23	3	15	265	02	02-01-16	P6	Formato	Necesidades de Capacitacion
21	3	23	3	15	266	02	02-01-16	P6	Formato	Actividades Ludicas
21	3	23	3	15	267	02	02-01-16	P6	Formato	Actividades Deportivas
21	3	23	3	15	268	02	02-01-16	P6	Formato	Actualizacion de Datos Personales de Funcionarios
21	2	23	3	15	269	03	30-08-17	P3	Formato	Medios Magneticos Pagina WEB
21	3	23	3	15	270	01	02-01-16	P6	Formato	Registro Guías - Correspondencia
21	2	23	3	15	271	03	02-01-17	P2	Formato	Monitoreo de Medios de Comunicación
21	2	23	3	15	272	03	02-01-17	P2	Formato	Entrega de Monitoreo de Medios de Comunicación
21	2	23	3	15	273	03	02-01-17	P3	Formato	Consecutivo Circulares Informativas

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	1	23	3	15	274	04	25-08-17	P9	Formato	Acta de Terminacion y Liquidacion
21	1	23	3	15	275	03	02-01-17	P9	Formato	Acta de Terminacion de Mutuo Acuerdo y Liquidacion Anticipada
21	1	23	3	15	276	02	02-01-16	P9	Formato	Reparto y Control Derechos de Peticion
21	3	23	3	15	277	02	02-01-16	P6	Formato	Certificacion Mes a Mes con Factores Salariales
21	3	23	5	15	278	02	15-12-15	P10	Instructivo	Políticas de Seguridad Informatica
21	3	23	3	15	279	02	02-01-16	P6	Formato	Diagnostico de Necesidades Individuales de Capacitacion por Dependencia
21	3	23	3	15	280	02	02-01-16	P6	Formato	Estrategias para el Cumplimiento de Capacitaciones
21	3	23	3	15	281	02	02-01-16	P6	Formato	Capacitaciones Consolidado General
21	3	23	3	15	282	02	02-01-16	P6	Formato	Ficha Tecnica Programa de Capacitacion
21	3	23	3	15	283	02	02-01-16	P6	Formato	Evaluacion de la Eficacia de la Capacitacion
21	3	23	5	15	284	03	30-08-17	P8	Instructivo	Para Reevaluacion de Proveedores de Bienes, Obras y Servicios
21	3	23	3	15	285	04	15-10-17	P8	Formato	Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	3	23	3	15	286	03	30-08-17	P8	Formato	Matriz de Identificación de Necesidades de Bienes Obras y/o Servicios
21	1	23	3	15	287	05	15-09-17	Todos los Procesos	Formato	Evaluación y Reevaluación de Proveedores
21	3	23	3	15	288	03	30-08-17	P8	Formato	Programa General de Mantenimiento Preventivo - Aires Acondicionados
21	3	23	3	15	289	03	30-08-17	P8	Formato	Programa General del Mantenimiento de la Planta Física
21	3	23	5	15	290	02	15-12-15	P8	Instructivo	Manejo de Inventarios
21	2	23	3	15	291	03	30-08-17	P3 - P4	Formato	Tratamiento PNC en el Proceso Control Político - Lista de Chequeo
21	2	23	3	15	292	02	22-03-16	P3	Formato	Lista de Chequeo de Protocolo Logístico y Documental para la Realización de una Plenaria
21	2	23	3	15	293	03	30-08-17	P3	Formato	Tratamiento de PNC - Generación de Actas Sesión Plenaria
21	2	23	3	15	294	02	02-01-16	P4	Formato	Tratamiento PNC en el Proceso Trámite a Proyectos de Acuerdo - Lista de Chequeo
21	2	23	3	15	295	02	18-03-16	P4	Formato	Lista de Chequeo de Protocolo Logístico y Documental Comisiones
21	2	23	3	15	296	02	02-01-16	P4	Formato	Tratamiento PNC en el Proceso Trámite a Proyectos de Acuerdo - Lista de Chequeo

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	1	23	3	16	297	01	28-03-16	Todos los Procesos	Formato	Mapa de Riesgos de Corrupción
21	3	23	3	16	298	02	15-09-17	P10	Formato	Bitacora Equipos de Computo
21	1	23	3	15	299	02	21-03-17	Todos los Procesos	Formato	Matriz de Tabulación Satisfacción del Cliente Interno
21	1	23	3	16	300	01	02-05-16	P11	Formato	Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
21	2	23	3	16	301	01	15-06-16	P2	Formato	Entrega de CD con Audios de Comisiones y Plenarias
21	2	23	2	16	302	02	30-08-17	P2	Procedimiento	Grabación de Comisiones y Plenarias
21	1	23	3	16	304	02	02-01-17	P9	Formato	Acta de Inicio
21	2	23	5	16	305	01	29-09-16	P2	Instructivo	Acceso al Portal Oficial
21	1	23	2	16	306	02	30-08-17	P1	Procedimiento	Procedimiento Administración de Riesgos
21	3	23	2	16	307	02	30-08-17	P6	Procedimiento	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG SST
21	1	23	3	17	308	01	02-01-17	P9	Formato	Lista de Chequeo Formatos Recepción de Cuentas
21	1	23	5	17	309	01	02-01-17	Todos los Procesos	Instructivo	Instructivo Formato Plan de Mejoramiento Institucional
21	3	23	3	17	310	01	02-01-17	P5	Formato	Cuadro de Control de Tareas Comité Técnico

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017			

21	2	23	3	17	311	01	30-08-17	P2	Formato	Lista de Chequeo Técnico
21	1	23	5	17	312	01	09-06-17	Todos los Procesos	Instructivo	Instructivo Gestión del Riesgo de Corrupción
21	1	23	4	17	313	01	30-06-17	Todos los Procesos	Manual	Informe de Contexto de la Corporación
21	1	23	5	17	314	01	09-06-17	Todos los Procesos	Instructivo	Instructivo Metodología para la Gestión del Riesgo
21	1	23	3	17	315	01	30-06-17	Todos los Procesos	Formato	Análisis del Contexto Externo de la Corporación - Pestal
21	1	23	3	17	316	01	30-06-17	Todos los Procesos	Formato	Análisis del Contexto Interno de la Corporación
21	1	23	3	17	317	01	30-06-17	Todos los Procesos	Formato	Análisis de Relación - Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas Pertinentes
21	1	23	3	17	318	01	30-06-17	Todos los Procesos	Formato	Análisis DOFA - Matriz
21	1	23	3	17	319	01	10-08-17	Todos los Procesos	Formato	Matriz de Roles y Responsabilidades
21	1	23	3	17	320	01	30-06-17	Todos los Procesos	Formato	Matriz de Riesgos de Gestión - Institucional
21	2	23	3	17	321	01	27-07-17	Trámite a Proyectos de Acuerdo	Formato	Formato de Participación Ciudadana
21	1	23	3	17	322	01	30-08-17	Todos los Procesos	Formato	Planificación y Análisis de Cambios en el SGC
21	3	23	3	17	323	01	15-09-17	P10	Formato	Registro Publicaciones Portal WEB
21	1	23	3	17	324	01	30-08-17	P11	Formato	Control de Planes de Mejoramiento
21	2	23	5	17	325	01	11-10-17	P7	Instructivo	Ingreso Página Institucional para Consulta de Acuerdos Municipales

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

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
Dirección Estratégica	Estratégico	06	Representación Administrativa de la Entidad	06	
			Planeación Institucional	07	
			Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	08	
			Respuesta a Derechos de Peticion	09	
			Administración de Riesgos de Gestión Institucional	02	
			Revisión por la Dirección	06	
				6	

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

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	

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

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 CALIDAD			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

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	

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

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	

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

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	
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	

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification 
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 12-10-2017	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD <small>CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI</small>	

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 y Representante de la Alta Dirección				

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	MANUAL DE CALIDAD			 ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
	CÓDIGO: 21.1.23.4.13.184 VERSIÓN: 11	FECHA DE APROBACION: 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
07	Revisión y actualización del Sistema de Gestión de Calidad. Inclusión de cambios realizados en documentos del SGC.	Mejoramiento Continuo del SGC de la Entidad.	31-05-2016
07	Logo de la Entidad Certificadora – Cambios en la estructura del documento.	Certificado de Calidad ISO 9001:2008 - Mejoramiento Continuo,	31-05-2016
08	Inserción de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo – Actualización del Listado Maestro de Documentos y del Inventario Documental	Mejoramiento Continuo del SGC de la Entidad.	22-10-2016
09	Listado Maestro de Documentos – Inventario Documental	Mejoramiento Continuo del SGC de la Entidad	30-12-2016
10	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 compresión al Procedimiento.	Proyecto de Transición a la NTC ISO 9001:2015	12-10-2017