

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI - CALIDAD.

Alcaldía Municipal de Popayán.



Correo electrónico oficina de calidad Alcaldía de Popayán: meci@popayan-cauca.gov.co

**TABLA DE CONTENIDO**

1. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	4
2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD.	5
3. PRESENTACION DE LA ENTIDAD.....	5
3.1 FUNCIONES DE LA ENTIDAD.	5
4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE POPAYÁN.	8
4.1 PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ENTIDAD.....	9
5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD.....	10
5.1 MISION.	10
5.2 VISION.....	10
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.	10
5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	11
6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI CALIDAD.	11
6.1 DEFINICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI CALIDAD.....	11
6.2 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD.....	12
6.3 EXCLUSIONES DE LA NORMA DE CALIDAD.....	12
6.4 ESTRUCTURA DE ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DENTRO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA ALCALDÍA DE POPAYÁN.....	12
6.5 ALTA DIRECCIÓN.	13
6.6 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.	13
6.7 LÍDERES DE LOS PROCESOS, SECRETARIOS DE DESPACHO Y JEFES DE OFICINAS ASESORAS:.....	14
6.8 GRUPO OPERATIVO (MECI-CALIDAD).	14
6.9 JEFE DE CONTROL INTERNO Y GRUPO EVALUADOR.	15
6.10SERVIDORES PÚBLICOS.....	15
7. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	16
7.1 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.....	17
7.2 PROCEDIMIENTOS REQUISTOS DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD PARA EL SECTOR PUBLICO NTCGP 1000-2009.....	17



8. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS18

8.1- PROCESOS ESTRATÉGICOS:18

8.2 PROCESOS MISIONALES.19

8.3 PROCESOS DE APOYO.....19

8.4 PROCESO DE EVALUACIÓN.....19

9 SUBPROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.20

10. ARTICULACIÓN DE SISTEMAS Y MODELOS21

11. ESPECIFICACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI CALIDAD..22

12. MARCO LEGAL.23

13. REQUISITOS TÉCNICOS23

14. CONTROL DE CAMBIOS.....23

ELABORO: Carlos Andrés Muñoz	REVISO: Verónica Torres	APROBO: Francisco Fuentes Meneses
Profesional UniversitarioS.I.G.M.C.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Alcalde de Municipal de Popayán



INTRODUCCIÓN.

El presente manual describe el Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad (S.I.G M.C), el cual se ha desarrollado e implementado en la Alcaldía de Popayán, como una herramienta de gestión sistemática, referente permanente e instrumento eficaz para fomentar la mejora continua de la entidad, en procura de garantizar la satisfacción social y el aseguramiento de la calidad en la prestación de los productos y servicios; dando cumplimiento a los estándares de calidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.

El presente manual se encuentra a disposición de todos los usuarios, servidores y partes interesadas, como una herramienta fundamental que permite detectar y corregir oportunamente las desviaciones de los procesos frente al cumplimiento de los requisitos y el nivel de satisfacción de la ciudadanía de Popayán.



1. TERMINOS Y DEFINICIONES.

A continuación presentamos los términos y definiciones utilizados en el presente manual.

- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **MECI:** Modelo Estándar de Control Interno.
- **S.I.G.M.C.:** Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad.
- **Adecuación:** Capacidad del Sistema Integrado de Gestión, MECI-Calidad, para dar respuesta a los requisitos normativos y de los modelos referenciales.
- **Alta Dirección:** Grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una entidad; Alcalde, Secretarios de despacho, Jefes de Oficinas Asesoras.
- **Autocontrol:** Mecanismo de autoevaluación, aplicado directamente por cada servidor en el desarrollo de las actividades y metas asignadas, para garantizar el cumplimiento integral de las mismas, bajo un nivel mínimo de supervisión.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Conveniencia:** Capacidad del sistema (S.I.G.M.C.), para apoyar el logro de la misión institucional.
- **Efectividad:** Grado en que se logran los resultados esperados y/o del impacto obtenido por los servicios.
- **Eficacia:** Nivel en el que se cumplen las actividades planeadas.
- **Eficiencia:** Grado de uso de los recursos previstos y asignados.
- **Medición:** Mecanismo de evaluación, que incluye la determinación de niveles de cumplimiento cuantitativos o cualitativos, y que generalmente se reflejan a través de indicadores.
- **Mejora:** Acciones realizadas con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y para optimizar el desempeño institucional en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.
- **No conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito.
- **Política de la Calidad:** Intención global y orientación relativa a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Seguimiento:** Mecanismo de autoevaluación, aplicado generalmente por los responsables de proceso, o por un nivel diferente al servidor que desarrolla la actividad, para monitorear el cumplimiento de estas y el logro de los resultados esperados.
- **Subproceso:** Un Subproceso es un Proceso por sí mismo, que forma parte de un proceso más grande.



2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD.

Especificar y comunicar la estructura del Sistema Integrado de Gestión MECI Calidad, Implementado por la Alcaldía de Popayán, Mediante el enfoque basado en procesos para facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la satisfacción de la comunidad, de nuestros funcionarios y mejorar continuamente el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Este documento presenta todos los procesos que conforman el sistema integrado de gestión MECI-Calidad, su interacción, los roles de las unidades administrativas e instancias de gestión y referencia los documentos que respaldan su operatividad.

Las directrices definidas en este manual aplican para todos los procesos definidos en la administración Municipal y deben ser acogidos y aplicados por todos los servidores públicos de la entidad.

3. PRESENTACION DE LA ENTIDAD.

La Alcaldía de Popayán, es la entidad encargada de cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los derechos del Gobierno, las ordenanzas y los acuerdos de Concejo, en el Municipio de Popayán, como ente territorial de la división política administrativa del estado Colombiano; con autonomía política, fiscal y administrativa, conforme a los términos que señalen la constitución y la ley; para el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía de Popayán.

3.1 FUNCIONES DE LA ENTIDAD.

La Alcaldía de Popayán de conformidad con el régimen municipal establecido por la ley 136 del año 1994 y la ley 1551 de 2012. Le corresponde el desarrollo de las siguientes funciones:

1. Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la ley.
2. Elaborar los planes de desarrollo municipal, en concordancia con el plan de desarrollo departamental, los planes de vida de los territorios y resguardos indígenas, incorporando las visiones de las minorías étnicas, de las organizaciones Comunales y de los grupos de población vulnerables presentes en su territorio, teniendo en cuenta los criterios e instrumentos definidos por la Unidad de Planificación de Tierras Rurales y Usos Agropecuarios –UPRA–, para el Ordenamiento y el uso eficiente del suelo rural, los programas de desarrollo rural con enfoque territorial, y en armonía con el Plan Nacional de Desarrollo, según la ley orgánica de la materia.



3. Los planes de desarrollo municipal deberán incluir estrategias y políticas dirigidas al respeto y garantía de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario;
4. Promover el desarrollo de su territorio y construir las obras que demande el progreso municipal. Para lo anterior deben tenerse en cuenta, entre otros: los planes de vida de los pueblos y comunidades indígenas y los planes de desarrollo comunal que tengan los respectivos organismos de acción comunal.
5. Elaborar e implementar los planes integrales de seguridad ciudadana, en coordinación con las autoridades locales de policía y promover la convivencia entre sus habitantes.
6. Promover la participación comunitaria, la cultura de Derechos Humanos y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes. El fomento de la cultura será prioridad de los municipios y los recursos públicos invertidos en actividades culturales tendrán, para todos los efectos legales, el carácter de gasto público social de conformidad con el artículo 1°, numeral 8 de la Ley 397 de 1997.
7. Promover alianzas y sinergias público-privadas que contribuyan al desarrollo económico, social y ambiental del municipio y de la región, mediante el empleo de los mecanismos de integración dispuestos en la ley.
8. Procurar la solución de las necesidades básicas insatisfechas de los habitantes del municipio, en lo que sea de su competencia, con especial énfasis en los niños, las niñas, los adolescentes, las mujeres cabeza de familia, las personas de la tercera edad, las personas en condición de discapacidad y los demás sujetos de especial protección constitucional.
9. En asocio con los departamentos y la Nación, contribuir al goce efectivo de los derechos de la población víctima del desplazamiento forzado, teniendo en cuenta los principios de coordinación, concurrencia, complementariedad, subsidiariedad y las normas jurídicas vigentes.
10. Formular y adoptar los planes de ordenamiento territorial, reglamentando de manera específica los usos del suelo en las áreas urbanas, de expansión y rurales, de acuerdo con las leyes y teniendo en cuenta los instrumentos definidos por la UPRA para el ordenamiento y el uso eficiente del suelo rural. Optimizar los usos de las tierras disponibles y coordinar los planes sectoriales en armonía con las políticas nacionales y los planes departamentales y metropolitanos. Los Planes de Ordenamiento Territorial serán presentados para revisión ante el Concejo Municipal o Distrital cada 12 años.
11. Velar por el adecuado manejo de los recursos naturales y del ambiente, de conformidad con la Constitución y la ley.
12. Promover el mejoramiento económico y social de los habitantes del respectivo municipio, fomentando la industria nacional, el comercio y el consumo interno en sus territorios de conformidad con la legislación vigente para estas materias.
13. Fomentar y promover el turismo, en coordinación con la Política Nacional.
14. Los municipios fronterizos podrán celebrar Convenios con entidades territoriales limítrofes del mismo nivel y de países vecinos para el fomento de la convivencia y



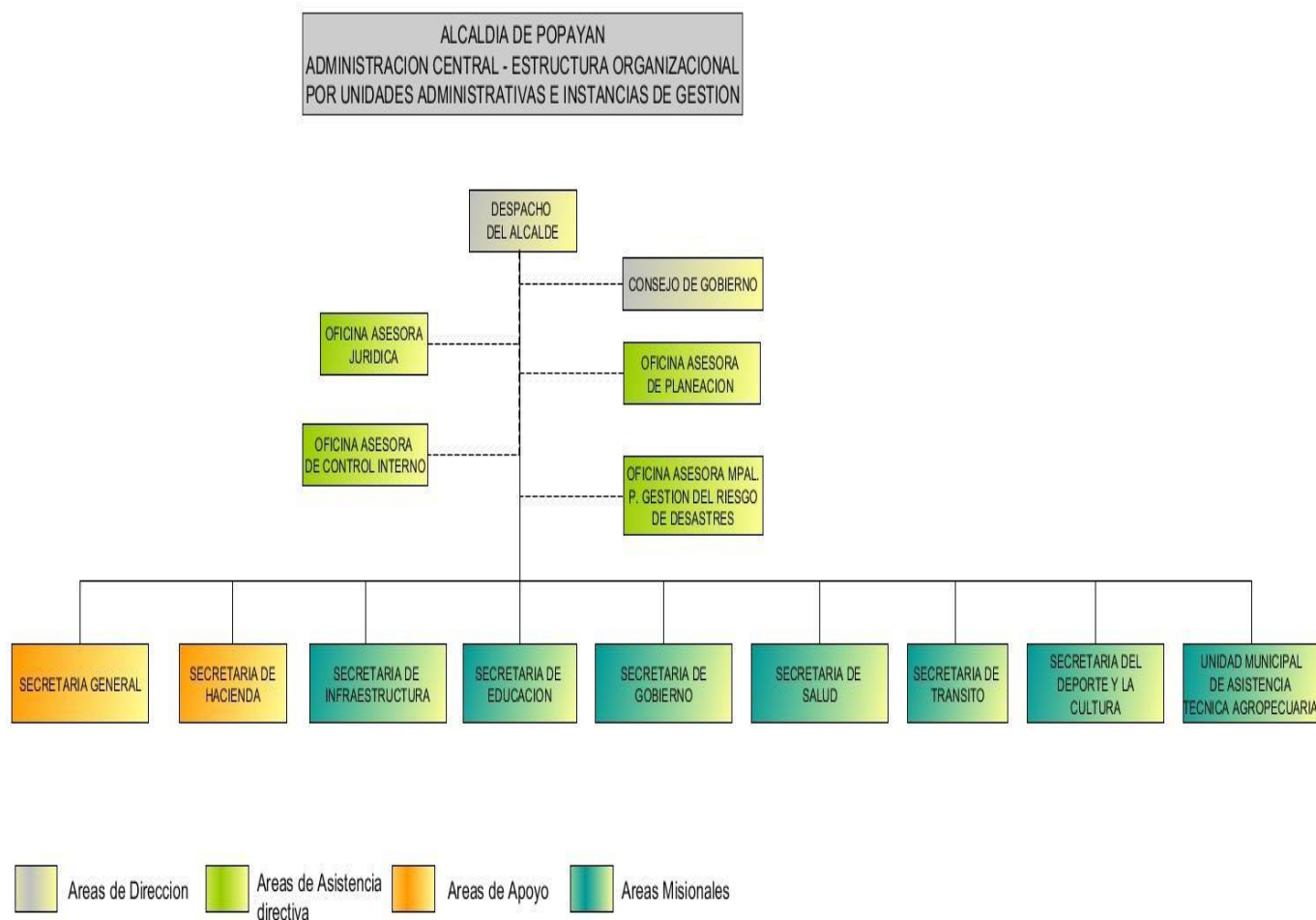
seguridad ciudadana, el desarrollo económico y comunitario, la prestación de servicios públicos y la preservación del ambiente.

15. Autorizar y aprobar, de acuerdo con la disponibilidad de servicios públicos, programas de desarrollo de Vivienda ejerciendo las funciones de vigilancia necesarias.
16. Incorporar el uso de nuevas tecnologías, energías renovables, reciclaje y producción limpia en los planes municipales de desarrollo.
17. En concordancia con lo establecido en el artículo 355 de la Constitución Política, los municipios y distritos podrán celebrar convenios solidarios con: los cabildos, las autoridades y organizaciones indígenas, los organismos de acción comunal y demás organizaciones civiles y asociaciones residentes en el territorio, para el desarrollo conjunto de programas y actividades establecidas por la Ley a los municipios y distritos, acorde con sus planes de desarrollo.
18. Elaborar los planes y programas anuales de fortalecimiento, con la correspondiente afectación presupuestal, de los cabildos, autoridades y organizaciones indígenas, organismos de acción comunal, organizaciones civiles y asociaciones residentes en el territorio. Lo anterior deberá construirse de manera concertada con esas organizaciones y teniendo en cuenta sus necesidades y los lineamientos de los respectivos planes de desarrollo.
19. Celebrar convenios de uso de bienes públicos y/o de usufructo comunitario con los cabildos, autoridades y organizaciones indígenas y con los organismos de acción comunal y otros organismos comunitarios.
20. Garantizar la prestación del servicio de agua potable y saneamiento básico a los habitantes de la jurisdicción de acuerdo con la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios.
21. Ejecutar el Programas de Alimentación Escolar con sus propios recursos y los provenientes del Departamento y la Nación, quienes podrán realizar el acompañamiento técnico, acorde con sus competencias.
22. Publicar los informes de rendición de cuentas en la respectiva página web del municipio.
23. Las demás que señalen la Constitución y la ley.
24. En materia de vías, los municipios tendrán a su cargo la construcción y mantenimiento de vías urbanas y rurales del rango municipal. Continuarán a cargo de la Nación, las vías urbanas que formen parte de las carreteras nacionales, y del Departamento las que sean departamentales.



4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE POPAYÁN.

La estructura orgánica de la Alcaldía de Popayán, se encuentra conformada por las siguientes unidades administrativas e instancias de gestión:



Fuente: Decreto 121 de 2001,
Acuerdos 16 de 2011,
29 de 2012 y 7 de 2013.



4.1 PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ENTIDAD.

Los principios y valores que rigen el actuar de los servidores públicos de la Alcaldía de Popayán están adoptados a través del código de ética y el código de buen gobierno, y se reflejan en el siguiente esquema:





5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD.

5.1 MISION.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 311 de la Constitución Nacional, el Municipio de Popayán, como entidad fundamental de la división política administrativa del Estado, le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes frente a sus habitantes, dándole especial énfasis al desarrollo del ser humano como eje fundamental de la sociedad, con sentido de responsabilidad frente a las generaciones futuras, administrando los recursos públicos con justicia y equidad y con un alto sentido de pulcritud en su manejo.

5.2 VISION.

El Municipio de Popayán se caracterizará por ofrecer a todos sus habitantes la oportunidad de desarrollar las inmensas potencialidades de crecimiento individual y colectivo basadas en la cultura de la amabilidad, la solidaridad, el orgullo y el sentido de pertenencia, brindando espacios públicos de encuentro aptos para el disfrute con alegría y seguridad ciudadana, todo esto para compartirlo con los visitantes estudiantiles, turistas e inversionistas que contribuirán a dinamizar el crecimiento económico mediante el fortalecimiento empresarial y la generación de empleo, disminuyendo así la inequidad y consolidando el camino del progreso y la paz de la región y el país.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.

La Administración Municipal de Popayán se compromete con los ciudadanos de su jurisdicción a atender sus necesidades y expectativas con prontitud, eficiencia, transparencia y calidad para satisfacer sus necesidades apremiantes en salud, cultura y deporte, movilidad, infraestructura y servicios públicos y de su hábitat en general especialmente de las personas más vulnerables, brindando además las condiciones para cultivar los valores culturales y familiares en entornos de sana convivencia, seguridad y activa participación. Lo anterior aplicando los recursos requeridos y el esfuerzo conjunto de sus habitantes hacia el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales y el territorio junto con nuestra excelente oferta educativa con el fin de generar el bienestar que anhelamos para todos.

Procuramos permanentemente la mejora de los procesos, la comunicación abierta con los ciudadanos y el fortalecimiento institucional como legado de la administración municipal.

	ALCALDIA DE POPAYÁN	M-GMC-01
	MANUAL DE CALIDAD.	Versión: 05
		Página 11 de 23

5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.

Para desarrollar la Política de calidad del Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad, se han determinado los siguientes siete objetivos de calidad:

1. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión
2. Garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios a la Comunidad.
3. Cumplir de manera eficaz y oportuna con la Planeación Estratégica, definida en la Alcaldía de Popayán.
4. Contar con el apoyo humano competente, logística y tecnología, necesarias para lograr el cumplimiento de la misión
5. Fortalecer el cumplimiento de los fines esenciales del estado.
6. Garantizar el cumplimiento de las actividades esenciales de los Procesos Misionales de la Alcaldía de Popayán.
7. Incrementar la participación de la comunidad en la evaluación de los proyectos que deben ejecutar los Procesos de la Alcaldía de Popayán.

6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI CALIDAD.

6.1 DEFINICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI CALIDAD.

Es un mecanismo de operación administrativo con un enfoque basado en procesos, moderno y adaptable, en el que se articulan los elementos del MECI, con los requisitos de la norma de calidad para el sector público NTCGP 1000-2009, para optimizar el uso de los recursos disponibles por la alcaldía de Popayán; permitiendo a los servidores públicos realizar una gestión integral, eficiente y eficaz, orientada generar productos y servicios acordes con las necesidades y expectativas de la comunidad de Popayán.

La estructura del Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad, está fundamentada en el ciclo P.H.V.A. (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).



6.2 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD.

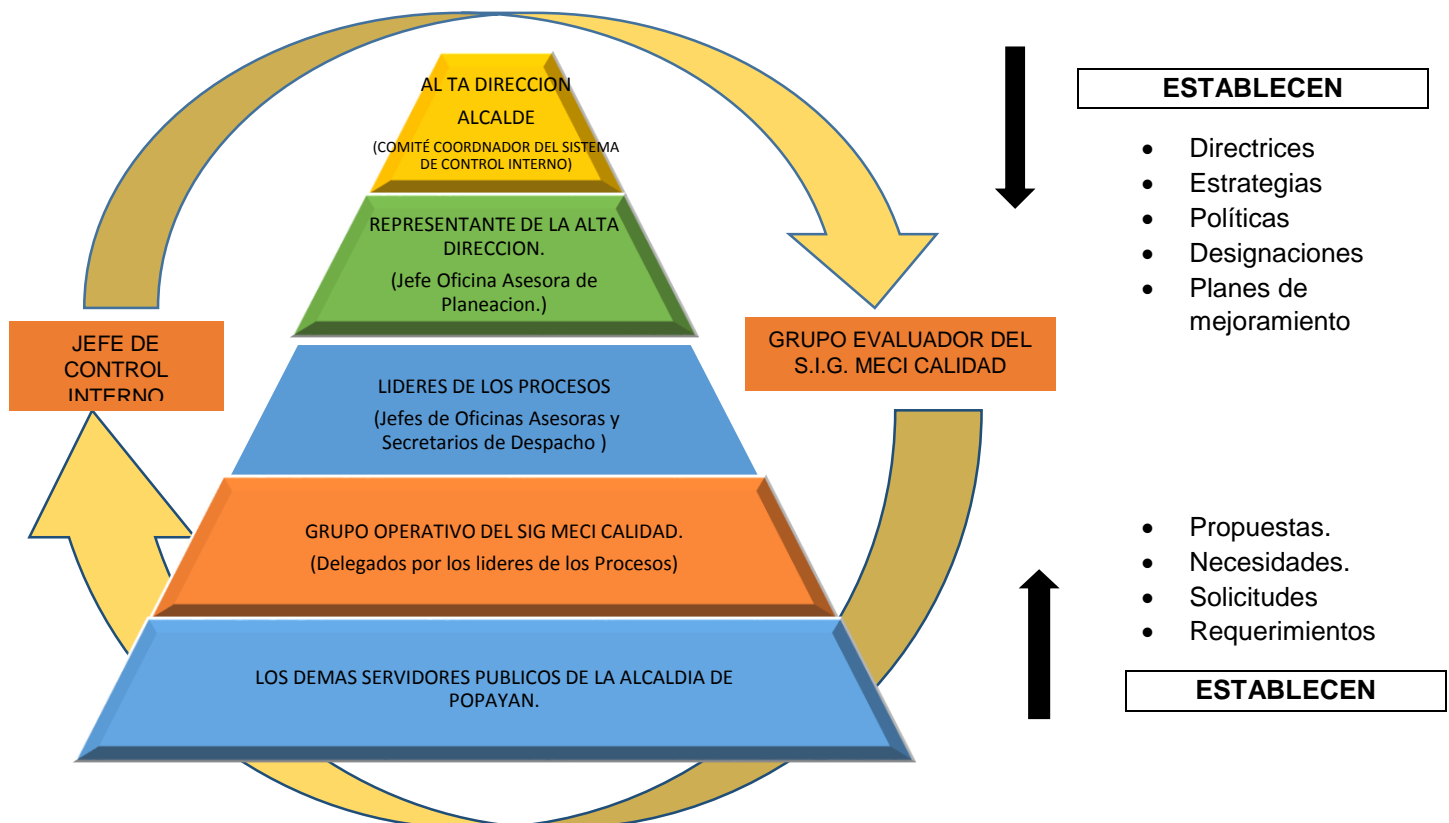
El Sistema integrado de gestión MECI - Calidad, esta implementado en todos los procesos de la Alcaldía de Popayán y cumple con los elementos del MECI y los requisitos de la norma de calidad para el sector publico NTCGP 1000-2009, debe ser acogido y aplicado por todos los servidores públicos y contratistas de la entidad.

6.3 EXCLUSIONES DE LA NORMA DE CALIDAD

El Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad, no presenta exclusiones de acuerdo a los requisitos de la Norma Técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

6.4 ESTRUCTURA DE ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DENTRO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA ALCALDÍA DE POPAYÁN.

El Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad de la Alcaldía de Popayán, de acuerdo con su estructura organizacional, ha definido los siguientes roles, responsabilidades y autoridades:





6.5 ALTA DIRECCIÓN.

Se encuentra conformada por el Alcalde, Jefes de Oficinas Asesoras. Secretarios de despacho de cada Unidad Administrativa, quienes conforman el Comité de coordinación del Sistema de Control Interno. Las responsabilidades de la Alta Dirección frente al Sistema integrado de Gestión de MECI-Calidad (S.I.G.M.C) son:

- Establecer la política y objetivos del S.I.G.M.C.
- Realizar revisiones al S.I.G.M.C y de los modelos que lo componen para asegurar su conformidad, mantenimiento y mejora continua.
- Asignar los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora de S.I.G.M.C.
- Asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Comunicar a los servidores públicos la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales.

6.6 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

La alta dirección designó al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como representante de la dirección para el S.I.G.M.C. Mediante decreto 417 de 2008. Las responsabilidades se enmarcan en los requisitos definidos por la Norma Técnica de Calidad para la Gestión pública NTCGP 1000:2009 y el modelo estándar de control interno MECI descritas a continuación:

- Formular orientar, dirigir y administrar el proyecto de diseño e implementación y mantenimiento del S.I.G.M.C.
- Informar a la alta dirección sobre la planificación, implementación y desempeño del S.I.G.M.C. para la toma de decisiones.
- Dirigir y coordinar las actividades del grupo operativo del sistema integrado de gestión MECI-Calidad.
- Realizar el seguimiento a las actividades planeadas para el diseño e implementación y mejoramiento del S.I.G.M.C.



6.7 LÍDERES DE LOS PROCESOS, SECRETARIOS DE DESPACHO Y JEFES DE OFICINAS ASESORAS:

Tienen la responsabilidad de hacer aplicables la política de calidad, todos los procedimientos requisitos de la norma y documentos del S.I.G M.C de acuerdo con las funciones asignadas. Las principales responsabilidades se describen a continuación:

- Formular, modificar y hacer seguimiento a la ejecución del Plan de Desarrollo del área de su competencia, Plan Operativo, Participación Ciudadana (Cuando aplique), Plan Anual de Adquisiciones y proyecto de inversión (si aplica) de la dependencia de acuerdo con las necesidades identificadas.
- Realizar el Seguimiento, control de los indicadores del proceso así como del plan operativo, plan estratégico y estado de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- Revisar, actualizar, aprobar técnicamente o solicitar la inclusión o eliminación de documentos relacionados con el proceso y/o la dependencia.
- Socializar los documentos como procedimientos, instructivos y formatos del procedimiento a su cargo y hacer exigible su aplicación.
- Realizar monitoreo a los riesgos de la dependencia con incidencia en el proceso a su cargo.
- Promover la participación de los servidores públicos involucrados dentro del proceso o área funcional en cuanto con la formulación de acciones que permitan el mejoramiento continuo del S.I.G.M.C.
- Atender las auditorías internas y externas realizadas a la gestión de las dependencias.

6.8 GRUPO OPERATIVO (MECI-CALIDAD).

El grupo operativo lo conforman Servidores públicos designados por el Responsable de cada Proceso y/o dependencia como enlaces y facilitadores para el mantenimiento y mejora del S.I.G M.C. Las responsabilidades de mayor impacto del grupo operativo MECI-calidad se describen a continuación.

- Socializar con los funcionarios de las unidades administrativas los temas recibidos en las jornadas de capacitación relativos al sistema.
- Servir de facilitador en la asesoría a la unidad administrativa respectiva para el diseño e implementación del sistema.
- Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas de diseño e implementación del sistema al representante de la dirección, para su aplicación.
- Trabajar en coordinación con los servidores designados por área en aquellas actividades requeridas para el diseño e implementación del sistema.



- Posteriormente a la implementación, los integrantes del Grupo Operativo deberán asumir el rol de facilitadores al interior de sus respectivas dependencias, apoyando el adecuado funcionamiento de los elementos de control.

6.9 JEFE DE CONTROL INTERNO Y GRUPO EVALUADOR.

Se encuentra liderado por el Proceso de Gestión de control Interno, instancia encargada de evaluar integralmente el desempeño del S.I.G M.C, a través de mecanismos de seguimiento y evaluación a la gestión que permitan implementar acciones preventivas, correctivas, de mejora o de mantenimiento y fortalecimiento, que den cumplimiento a la misión y objetivos institucionales.

- Los auditores Internos de Calidad, se encuentran conformados por servidores públicos de la entidad, capacitados en la norma técnica de Calidad, con la coordinación de la Oficina de Control Interno y el profesional universitario responsable del S.I.G M.C, conforme al procedimiento establecido para tal fin.

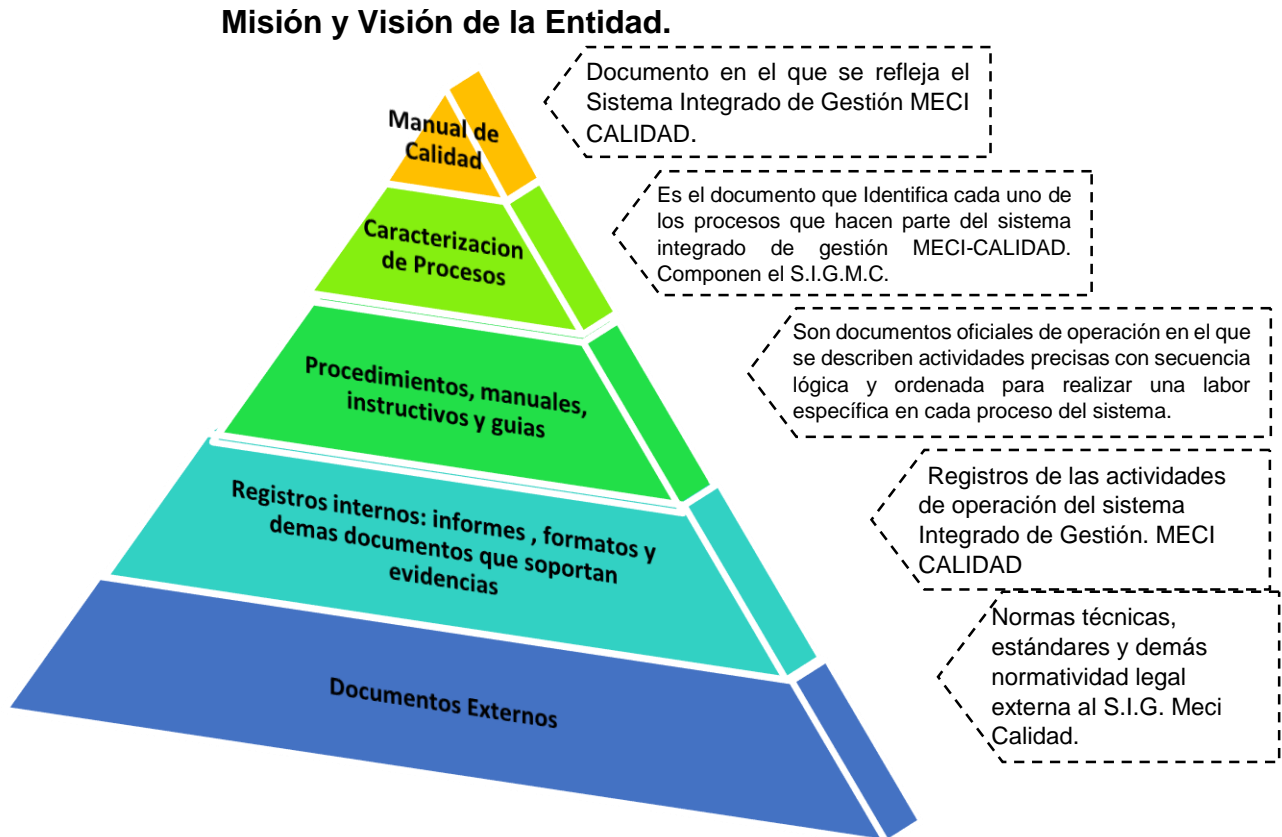
6.10 SERVIDORES PÚBLICOS.

Lo conforman todo el Personal, tanto funcionarios y contratistas, encargados de mantener y mejorar el S.I.G M.C, con el cumplimiento de sus funciones u obligaciones, según corresponda, en el marco de los procesos, procedimientos y demás documentos adoptados por el S.I.G M.C.



7. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

El Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad de la Alcaldía de Popayán, tiene la siguiente estructura documental:



Los documentos del S.I.G.M.C. de la Alcaldía de Popayán se elaboran y controlan de acuerdo con los lineamientos definidos en el procedimiento para elaboración y Control de Documentos P-GMC-01 y el instructivo para la Elaboración y Control de Documentos I-GMC-01, los cuales se encuentra publicados en el punto de uso y control de los documentos en la página web de funcionarios, en el siguiente link www.popayan.gov.co/funcionarios para su utilización y consulta.



7.1 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.

La Alcaldía de Popayán ha consolidado la documentación de los procesos del S.I.G.M.C en el Listado Maestro de Documentos como elemento de consulta de procedimientos, manuales, instructivos y demás documentos que hacen parte de cada proceso, así mismo cuenta con un Listado Maestro de Registros en el que se evidencia la operatividad de los procesos.

7.2 PROCEDIMIENTOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD PARA EL SECTOR PUBLICO NTCGP 1000-2009.

De acuerdo con los requisitos de documentación exigidos por la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la Alcaldía de Popayán da cumplimiento a través de los siguientes documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad:

Documento Requisito de la norma NTC GP 1000 - 2009	Proceso al que pertenece dentro del S.I.G. MECI CALIDAD	Nombre del Documento.
4.2.3 Control de Documentos.	Gestión de Mejora Continua.	Procedimiento Control de Documentos P-GMC-01
4.2.4 Control de Registros.	Gestión Documental.	Procedimiento Control de Registros P-GD-11
8.2.2 Auditoría interna	Gestión de Control Interno y Gestión de Mejora Continua	Procedimiento Auditoría Interna. P-GCI-03
8.5.2 Acción correctiva. 8.5.3 Acción preventiva.	. Gestión de Control Interno Gestión de Mejora Continua	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas P-GMC-02
8.3 Control de producto y Servicio no conforme.	Gestión de Mejora continúa	Procedimiento de Producto o Servicio no conforme P-GMC-03.

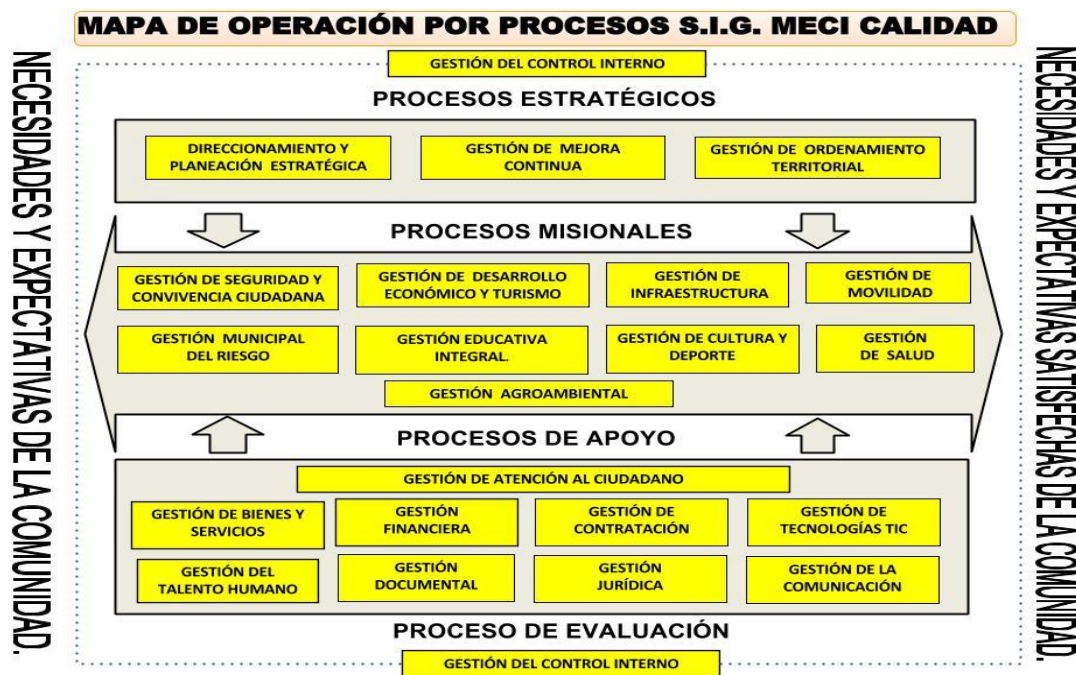
Los procedimientos anteriores se aplican de manera transversal a todos los procesos de la entidad que hacen parte del sistema integrado de gestión MECI Calidad.



8. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

La Alcaldía de Popayán ha establecido el modelo de operación por procesos para el Sistema Integrado de Gestión MECI-Calidad, en el cual se han identificado cuatro tipo de Procesos: Estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.


Los cuales trabajan bajo el ciclo de mejoramiento continuo Planear-Hacer-Verificar y Actuar, que se presentan a continuación.



8.1- PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Dentro del S.I.G.M.C los procesos estratégicos son 3, que se encargan de definir políticas, estrategias, objetivos y lineamientos para formular y hacer seguimiento al direccionamiento estratégico de la Alcaldía de Popayán, definido en Plan Municipal de Desarrollo. En este nivel se encuentran los siguientes procesos:

- Direccionamiento y Planeación Estratégica.
- Gestión de Ordenamiento Territorial.
- Gestión de Mejora de continua.

	ALCALDIA DE POPAYÁN	M-GMC-01
	MANUAL DE CALIDAD.	Versión: 05
		Página 19 de 23

8.2 PROCESOS MISIONALES.

La alcaldía de Popayán ha definido 9 procesos misionales, a través de los cuales la entidad cumplen con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de las funciones que establece la Constitución y la Ley de acuerdo a su nivel y naturaleza jurídica los procesos misionales son los siguientes:

- Gestión Educativa Integral.
- Gestión de Cultura, Deporte y Recreación.
- Gestión de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- Gestión de Infraestructura.
- Gestión Agroambiental.
- Gestión de Salud.
- Gestión de Movilidad.
- Gestión de Desarrollo Económico y Turismo.
- Gestión Municipal del Riesgo.

8.3 PROCESOS DE APOYO.

La función principal de este grupo de procesos consiste en gestionar y administrar los recursos necesarios para que la entidad, pueda cumplir con la misión institucional y garantizar la operación normal de los demás procesos. La alcaldía municipal dentro del S.I.G.M.C. ha determinado los siguientes procesos de apoyo:

- Gestión de bienes y servicios.
- Gestión financiera
- Gestión de talento humano.
- Gestión documental.
- Gestión jurídica.
- Gestión de comunicación pública.
- Tecnología de Información y comunicación.
- Gestión de contratación.
- Gestión atención a la comunidad

8.4 PROCESO DE EVALUACIÓN.

La alcaldía de Popayán ha identificado un proceso de evaluación independiente, que tiene como fin medir el desempeño, la mejora, eficacia y eficiencia del S.I.G.M.C. Mediante la utilización de técnicas de auditoría, verificaciones y evaluaciones que contribuyen al mejoramiento continuo; el proceso se denomina.

- Proceso de Gestión de Control Interno.



9 SUBPROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.

En la caracterización de algunos de los procesos del S.I.G. MECI Calidad se han identificado subprocesos, que permiten mejorar y controlar el desempeño de cada proceso que conforma el sistema de gestión los cuales se presentan a continuación.

NOMBRE DEL PROCESO.	NOMBRE DEL SUBPROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO
DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA.	Plan de Desarrollo	GESTION AGROAMBIENTAL	Ambiental.
	Banco de Proyectos		Agropecuario.
	Cooperación Internacional	GESTION DE LA CULTURA Y EL DEPORTE	Deporte
	SISBEN		Cultura.
GESTION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL.	Control Urbanístico	GESTION DE ATENCION A LA COMUNIDAD.	Identificación de trámites y servicios.
	Curadurías Urbanas		Atención al ciudadano
	Procesos Jurídicos		Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones
	Estratificación		Medición de satisfacción al ciudadano.
GESTION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA.	Seguridad y convivencia ciudadana	GESTIÓN FINANCIERA.	Contabilidad
	Protección al consumidor		Administración Tributaria y Rentas
	Recuperación control y preservación del espacio publico		Presupuesto
	Organización de acción comunal		Tesorería
	Atención a grupos especiales.		Precontractual
GESTION DE DESARROLLO ECONOMICO Y TURISTICO	Emprendimiento	GESTION DE CONTRATACION.	Contractual
	Turismo		Poscontractual
GESTION DE INFRAESTRUCTURA.	Vías rurales	TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Servicios Tecnológicos
	Vías urbanas		Infraestructura Tecnológica
	Servicios públicos		Proyectos y Gobierno en línea
	Vivienda	GESTION DE SALUD	Gestión de aseguramiento
	Infraestructura de bienes públicos y solicitudes de otras dependencias.		Inspección, vigilancia y control a la prestación de los servicios de salud.
GESTION MUNICIPAL DEL RIESGO.	Conocimiento del riesgo	GESTION DE TALENTO HUMANO	Salud pública.
	Reducción del riesgo		Promoción social.
	Respuesta para desastres o calamidad publica		Riesgos profesionales.
GESTION DE MOVILIDAD	Servicios de tránsito.	GESTION DE BIENES Y SERVICIOS.	Emergencias y desastres.
	Contravencional.		Control interno Disciplinario
	Transporte.	Administración del Talento Humano.	
	Transito.	Gestión para la Seguridad y Salud en el trabajo.	
			Bienes Muebles
			Bienes Inmuebles



10. ARTICULACIÓN DE SISTEMAS Y MODELOS

La alcaldía de Popayán ha articulado herramientas que orientan el desarrollo de su gestión tales como: El Sistema de Gestión de Calidad el cual se basa en las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC GP1000 - 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Esquemas de gestión y de control respectivamente que tienen como propósito común el mejoramiento del que hacer institucional y de la prestación de los servicios de la entidad.



- NORMA TECNICA DE CALIDAD.

La ISO 9001:2008 y la NTCGP1000 se enfocan en la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de la institución y la satisfacción de la comunidad.

- MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI).

Se orienta a la configuración de estructuras de control de la planeación, gestión, evaluación y seguimiento para lograr que las entidades cumplan los objetivos institucionales.

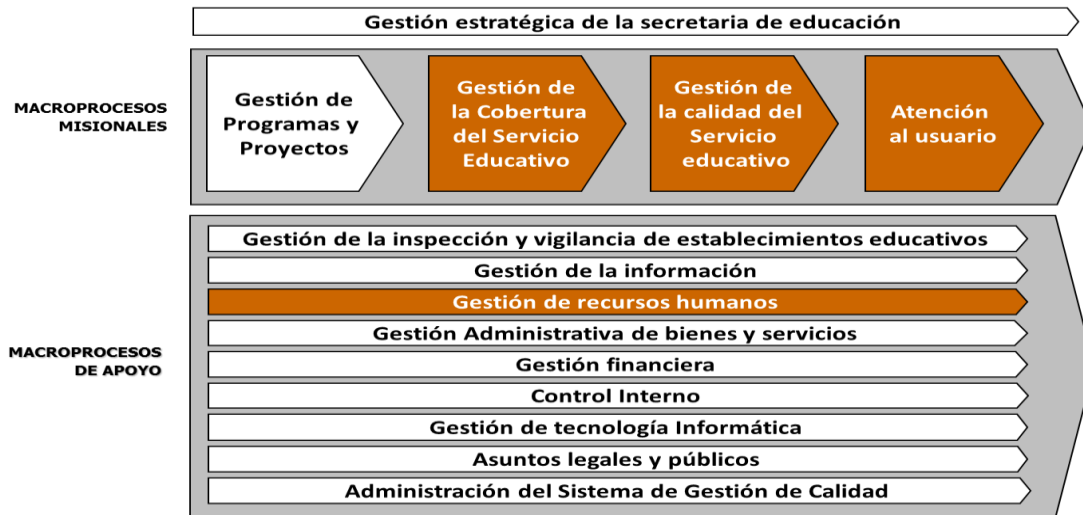


11. ESPECIFICACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD.

El proceso de Gestión Educativa Integral de la Alcaldía Municipal de Popayán en cumplimiento de los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, en el marco del proyecto de modernización de las secretarías de educación de los municipios certificados, tiene definido específicamente un modelo de operación por procesos. Que debe ser aplicado obligatoriamente. Lo cual implica que se debe articular dentro del S.I.G M.C de la Alcaldía Municipal de Popayán, no solamente una cadena de valor sino también una estructura administrativa particular, que incorpora el uso de sistemas de información específicos y fuentes de financiación condicionadas al cumplimiento de los lineamientos del proyecto.

Por lo tanto es importante aclarar en este manual de calidad la particularidad del Proceso de Gestión Educativa Integral frente a los demás procesos que conforma el S.I.G M.C.

El modelo de operación se encuentra estructurado, con los siguientes procesos: 1 Proceso de Gestión Estratégica, 4 Macroprocesos Misionales y 9 Macroprocesos de Apoyo, quienes a su vez cuentan con subprocesos y procesos respectivamente, se identifican en la siguiente cadena de valor:



El modelo de operación del proceso de Gestión educativa Integral se articula con el sistema integrado de gestión Mecí Calidad aplicando los procedimientos obligatorios de presente manual conforme a los requisitos de la norma ISO 9001 y NTCGP 1000 2009; Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Acciones Correctivas y preventivas, Control de producto y servicio no conforme. Así como la medición análisis del proceso mediante la ficha técnica de indicadores y establecidos en este manual de calidad del S.I.G M.C.



12. MARCO LEGAL.

Las normas y documentos que rigen el sistema integrado de gestión meci calidad de la alcaldía municipal de Popayán se encuentran en el Nomograma de la entidad. El cual se puede consultar en el portal de funcionarios de la entidad. www.popayan.gov.co/funcionarios

13. REQUISITOS TÉCNICOS

- Norma Técnica para la Gestión Pública NTCGP1000:2009, de obligatoria aplicación y cumplimiento.
- Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008
- Modelo Estándar de Control Interno MECI versión 2014.

14. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio.
01	06-octubre-2009	Se adopta el manual de calidad del Sistema Integrado de Gestión MECI –CALIDAD, mediante decreto 426 del 2009.
02	5 de enero de 2010	Se actualiza el mapa de procesos.
03	13 de junio 2012	Se ajustan los objetivos de calidad del sistema.
04	28 Septiembre de 2012	Se le incorporan los principios y valores de la Entidad.
05	20 de Marzo de 2015	Se especifica el alcance del manual de calidad, se actualizan las funciones de la entidad conforme a la normatividad vigente. Se incorpora la estructura organizacional de la alcaldía. Se establecen los roles, responsabilidades y autoridades de los funcionarios dentro del S.I.G.M.C. Se explica la documentación que hace parte del SIGMC. Se incorpora la relación de la norma de calidad y el Meci. Se incorpora la cadena de valor del proceso de Gestión Educativa Integral. Se establecen las especificaciones del SIGMC.