 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) POLÍTICA DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.PI.01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	23/jul/2019


SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS

POLITICA DE CALIDAD

Versión 2


Código: MEDE01.05.02.14.12.PI.01

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico
 Proceso: Planeación Institucional
 Julio 23 de 2019

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) POLÍTICA DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.PI.01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	23/jul/2019

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	4
4. POLÍTICA DE CALIDAD	4
5. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	4
6. DESPLIEGUE Y ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA.....	5
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	7
8. MODIFICACIONES	8
9. RESPONSABILIDADES	9
10. ANEXOS.....	10

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) POLÍTICA DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.PI.01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	23/jul/2019

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali, se establece bajo el marco normativo vigente en la entidad principalmente el Decreto 1499 de septiembre de 2017 “Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se deroga el Capítulo 6 del Título 21 y se sustituyen los Títulos 22 y 23 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único reglamento del Sector Función Pública”.


El Decreto 1499 de 2017, establece un solo sistema de gestión denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que integra el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, y su articulación con el Sistema de Control Interno.

En este orden de ideas, a raíz del presente decreto, la norma NTCGP1000:2009 perdió vigencia y quedó a potestad de las entidades territoriales la posibilidad de implementar cualquier otra norma relacionada con sistemas de gestión. Es así como la Alta Dirección de la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali, determinó que el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad se adecuara a la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 dando cumplimiento a cada uno de sus requisitos; el presente documento de Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad, da respuesta a los requisitos 5.2 Política y 6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos.

Finalmente, la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad constituyen la base del Sistema de Gestión de la Calidad y deben ser sujeto de seguimiento y medición.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que operativizan la política de calidad, a través de los Objetivos de la Calidad y su despliegue en los niveles y funciones pertinentes. La Política de Calidad esta diseñada para articularse de manera clara con la estrategia de la organización, es decir con el Plan de Desarrollo Municipal vigente, para asegurar así mismo su implementación y evaluación periódica.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) POLÍTICA DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.PI.01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	23/jul/2019

3. ALCANCE

La Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad que la soportan, se establecen y se gestionan en los procesos pertinentes; sin embargo, ésta política también es una filosofía que se imprime en la cultura de toda la organización, sus servidores públicos y prestadores de servicios y todos los procesos que conforman el Modelo de Operación por Procesos de la entidad.


4. POLÍTICA DE CALIDAD

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

5. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Política de Calidad se establece por objetivos para asegurar su cumplimiento. La Alta Dirección aprobó los siguientes:


- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales.
- Mejorar los ingresos tributarios.
- Mejorar el desempeño laboral del Talento Humano.
- Mejorar el desempeño de los procesos.
- Mejorar la infraestructura física de la entidad.
- Mejorar la infraestructura tecnológica y las comunicaciones.
- Mejorar la participación ciudadana

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) POLÍTICA DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.PI.01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	23/jul/2019


6. DESPLIEGUE Y ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA

Los Objetivos de la Calidad se despliegan en los procesos pertinentes para asegurar su operacionalización, como se muestra en la tabla a continuación:

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO RESPONSABLE
1. Mejorar la satisfacción del cliente.	Atención al Usuario
	Planeación institucional / Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano
	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana / Gestión de Paz y Cultura Ciudadana
2. Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales.	Planeación institucional / Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos / Servicios Públicos
	Secretaría de Educación / Prestación del Servicio Educativo
	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana / Gestión de Paz y Cultura Ciudadana
	Secretaría de Turismo / Gestión del Turismo
	Secretaría de Deporte y Recreación / Servicio de Deporte y Recreación.
	Secretaría de Cultura / Gestión Cultural
	Secretaría de Bienestar Social / Atención a la Comunidad y grupos poblacionales
	Desarrollo Económico / Desarrollo Económico y Competitividad
	Secretaría de Infraestructura / Desarrollo Físico
	Secretaría de Seguridad y Justicia / Control y Mantenimiento del Orden Público
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana / Participación Ciudadana	
3. Mejorar los ingresos tributarios.	Gestión de Finanzas Públicas
	/ Subproceso de Seguimiento, Manejo y Control Presupuestal

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) POLÍTICA DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.PI.01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	23/jul/2019

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO RESPONSABLE
4. Mejorar el desempeño laboral del	Gestión de Seguridad Social Integral
	Planeación Institucional / Subproceso Planeación del Talento Humano
	Gestión y Desarrollo Humano
5. Mejorar el desempeño de los	Planeación institucional / Subproceso Sistemas de Gestión
6. Mejorar la infraestructura física	Administración de bienes muebles, inmuebles y automotores
7. Mejorar la infraestructura tecnológica y las comunicaciones.	Administración de tecnologías de la información y las comunicaciones.
8. Mejorar la participación ciudadana	Planeación Institucional / Servicio al Ciudadano

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) POLÍTICA DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.PI.01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	23/jul/2019

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- 1) Los Objetivos de la Calidad se planifican para asegurar su cumplimiento, estableciendo: qué se va a hacer, qué recursos se requieren, los procesos responsables, la vigencia y la evaluación de los resultados. Véase la Matriz de articulación de política y Objetivos de Calidad en el Anexo 1.
- 2) La periodicidad del seguimiento de los Objetivos de la Calidad es como mínimo trimestral en coherencia con el seguimiento que se realiza a los planes de acción.
- 3) La periodicidad de medición de los Objetivos de la Calidad es semestral con propósito de servir de entrada a la Revisión por la Dirección.
- 4) El grado de cumplimiento de los Objetivos de la Calidad se evaluará teniendo en cuenta el esquema de evaluación de cumplimiento del Plan de Desarrollo establecido por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal¹ el cual indica que “la información derivada del seguimiento identifica los avances o retrocesos de las metas del Plan, representados por códigos de color que se asocian a un semáforo”:




Cumplimiento Crítico (C) y Bajo (B)



Cumplimiento Medio (M)



Cumplimiento Satisfactorio (S) y Sobresaliente (SS)

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) POLÍTICA DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.PI.01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	23/jul/2019

Para cada uno de los niveles, se encuentra asociado un rango de cumplimiento, como se aprecia en la siguiente tabla:

Nivel Cumplimiento	Rangos (%)
Cumplimiento Critico (C)	0 – 39
Cumplimiento Bajo (B)	40 – 59
Cumplimiento Medio (M)	60 – 69
Cumplimiento Satisfactorio (S)	70 – 79
Cumplimiento Sobresaliente (SS)	80 - 100

El resultado de la medición establecida asociada a cada Objetivo de la Calidad y según los rangos establecidos, se concluirá sobre el grado de cumplimiento de cada uno de estos.


8. MODIFICACIONES

Las modificaciones que se realicen a al Política de Calidad, deben considerar que:

- La Política de Calidad mantenga coherencia con la misión de la entidad y el contexto institucional.
- Se constituya en un marco de referencia para la formulación de los objetivos de calidad.
- Incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables
- Incluya el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, cualquier modificación a los objetivos de la calidad, debe asegurar que:

- Son coherentes con la Política de la Calidad
- Son medibles
- Tienen en cuenta los requisitos aplicables.
- Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) POLÍTICA DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.PI.01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	23/jul/2019

e) Son objeto de seguimiento

En ambos casos, toda vez que se generen cambios en la Política de Calidad o en los Objetivos de la Calidad, estos deben ser difundidos en toda la entidad por el proceso Planeación Institucional, con el apoyo del proceso de Comunicación Pública para contribuir a la toma de conciencia sobre los mismos.

9. RESPONSABILIDADES

- El Consejo Superior de Desarrollo Administrativo es responsable por articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación de la Política de Calidad y de los Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional como líder de los Sistemas de Gestión, es responsable por gestionar y mantener la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad actualizados y su difusión; a través del proceso de Planeación Institucional con el apoyo del Proceso de Comunicación Pública.
- La actualización Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad, son presentados ante y aprobados por el Consejo Superior de Desarrollo Administrativo.
- El proceso de Planeación Institucional desde el Subproceso de Sistemas de Gestión es responsable por realizar el seguimiento y medición de la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad a nivel institucional. A través de este ejercicio, se establece el grado de medición de los Objetivos de la Calidad.
- Los procesos sobre los cuales se articulan los Objetivos de la Calidad son responsables por realizar el seguimiento y medición de las estrategias y proyectos con los cuales dan cumplimiento a dichos objetivos.
- Todos los líderes de proceso deben realizar así mismo, la difusión interna de la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad vigentes al interior de sus equipos de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PLANEACION INSTITUCIONAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) POLÍTICA DE CALIDAD	MEDE01.05.02.14.12.PI.01	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	23/jul/2019

trabajo para contribuir la toma de conciencia entre los servidores públicos y prestadores de servicio de la entidad.

- La Subdirección de Gestión Organizacional a través del Proceso Planeación Institucional evaluará por lo menos una vez al año, el entendimiento o interiorización de la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad entre los servidores públicos y prestadores de servicio de la entidad, a través de las herramientas que considere adecuadas para tal fin.

10.ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Articulación Política de Calidad y Objetivos de la Calidad.

Elaborado: Alejandro Carvajal Barón	Cargo: No aplica	Fecha: 11/jul/2019	Firma: 
Revisado por: Ivonne Rodríguez U.	Cargo: No aplica	Fecha: 17/jul/2019	Firma: 
Aprobado por: Daniel Chacón Balcázar	Cargo: Subdirector de Gestión Organizacional	Fecha: 19/jul/2019	Firma: 