



ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI - SICME

Versión 00

Código: 100.4 – MC. 01

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Elaborado				
Revisión				
Aprobación				

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 1 de 22

CONTENIDO

1	GENERALIDADES	1
1.1	PROPÓSITO DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI - SICME	1
1.2	ALCANCE.....	1
1.3	EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI - SICME.....	1
1.4	CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI - SICME.....	2
2	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA.....	2
2.1	PRESENTACIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	2
2.2	REQUISITOS GENERALES.....	2
2.3	ORGANIGRAMA VS PROCESOS	4
3	DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI.....	4
3.1	COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.....	4
3.2	MISIÓN	5
3.3	VISIÓN	5
3.4	POLÍTICA DE CALIDAD	5
3.5	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	6
3.6	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI	6
3.7	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	6
3.8	COMUNICACIÓN.....	7
3.9	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	7
4	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI.....	7
4.1	REQUISITOS GENERALES.....	7
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	7
4.2.1	CONTROL DE DOCUMENTOS	8
4.2.2	CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD.....	8
4.2.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....	9
4.2.4	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	9
4.2.5	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	9
5	Enfoque al Cliente	9
5.1	SISTEMAS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	9
5.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	10
6	GESTIÓN DE RECURSOS.....	10
6.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.....	10
6.2	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	10
6.3	INFRAESTRUCTURA.....	11
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	11
7	PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI.....	11

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 2 de 22

7.1	PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	11
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	12
7.3	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	12
7.4	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
7.5	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO	13
7.6	PRESERVACIÓN DEL SERVICIO	13
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	13
8.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	13
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LOS PRODUCTOS	13
8.3	ANÁLISIS DE DATOS	14
8.4	MEJORA CONTINUA	14
9	ANEXOS.....	14
	Anexo 1: Fichas de caracterización de los procesos.....	15
	Anexo 2: Matriz de procesos y procedimientos	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo 3: Políticas de Operación.....	16

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 1 de 22

1 GENERALIDADES

1.1 PROPÓSITO DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI - SICME

El artículo 311 de la Constitución Política establece: “Al municipio como entidad fundamental de la división político-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.”, estos lineamientos estratégicos definen la razón de ser de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.

Mediante Resolución No. 1769 de 2005 la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1599 de 2005.

El propósito de este Manual es describir el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, que en adelante se denominará SICME, mediante la adopción de procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y evaluación, identificados y definidos por las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.

El Manual describe las disposiciones adoptadas para cumplir las políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como los requisitos exigidos en las normas NTCGP 1000:2004 y Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

Este Manual describe los diferentes elementos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, agrupadas en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo Planear – Hacer – Verificar - Actuar (PHVA).

Así mismo, el Manual busca que se conozca el compromiso adquirido por la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, respecto a la satisfacción de sus ciudadanos y funcionarios.

1.2 ALCANCE

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI- SICME, se fundamenta en la Ley 872 de 2003 que estableció el “Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios”, reglamentada por el Decreto 4110 de 2004 que adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004; la Ley 87 de 1993 y su Decreto 1599 de 2005 que establece el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2004 y la Ley 489 de 1998 que dictó las normas sobre la Organización y Funcionamiento de las Entidades del Orden Nacional.

El alcance cubre todas las actividades que se realizan en los procesos definidos en la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.

1.3 EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI - SICME

Se excluyen del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI - SICME de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja los siguientes requisitos de la norma NTCGP 1000:2004, exclusiones que se relacionan a continuación con su respectiva justificación:

7.3 Diseño y desarrollo: La gestión pública que realiza la administración municipal está sujeta a la normatividad vigente, siendo los asuntos de su competencia, requisitos y procedimientos de estricto cumplimiento, de conformidad con las disposiciones Constitucionales y legislativas establecidas previamente.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 2 de 22

7.5.2 *Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio:* Durante la prestación de los servicios ofrecidos por la Alcaldía Municipal es posible verificar el cumplimiento de los requisitos a través de actividades de seguimiento en las etapas del mismo.

1.4 CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI - SICME.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI – SICME, es parte fundamental de la estructura del Sistema Integrado de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja. Así mismo, describe de forma general como se da cumplimiento a los requisitos aplicables, de acuerdo a lo establecido en las Normas NTCGP 1000:2004 y Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI entra en vigencia una vez revisado y aprobado según lo definido en el procedimiento Control de Documentos 200 - PR.01. De la misma manera, se encuentra definido su control y divulgación. El manual del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI debe estar disponible en la página Web para su consulta.

2 ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

2.1 PRESENTACIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

La **Ley 5ª de 1922** autorizó a la Asamblea del Departamento de Santander para erigir en municipio el corregimiento de **Barrancabermeja**, el cual pertenecía al municipio de San Vicente de Chucurí.

Barrancabermeja, la Capital Petrolera de Colombia, se encuentra ubicada en el centro del país, cuenta con amplias zonas bancarias, industriales, comerciales y educativas que hacen de la ciudad el polo de desarrollo en donde convergen las diversas actividades de la extensa zona del **Magdalena Medio**.

2.2 REQUISITOS GENERALES

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema Integrado de la Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, promoviendo la adopción de un enfoque basado en procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004 y Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja establece un mapa de procesos en el cual se hace una interacción de los proceso del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI – SICME, definidos de la siguiente manera:

PROCESOS	
Estratégicos	Direccionamiento Estratégico, Planeación del Desarrollo, Comunicación y Relaciones Públicas
Misionales	Desarrollo y Seguridad Social en Salud, Desarrollo y Sostenibilidad Ambiental, Servicio Educativo Educación, Gobernanza y Convivencia, Desarrollo Económico y Social, Planeación Territorial e Infraestructura
Apoyo	Gestión de Contratación, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Hacienda Pública, Informática y Tecnología, Recursos Físicos, Talento Humano y Sistemas de Información.
Evaluación	Control Interno de la Gestión Pública

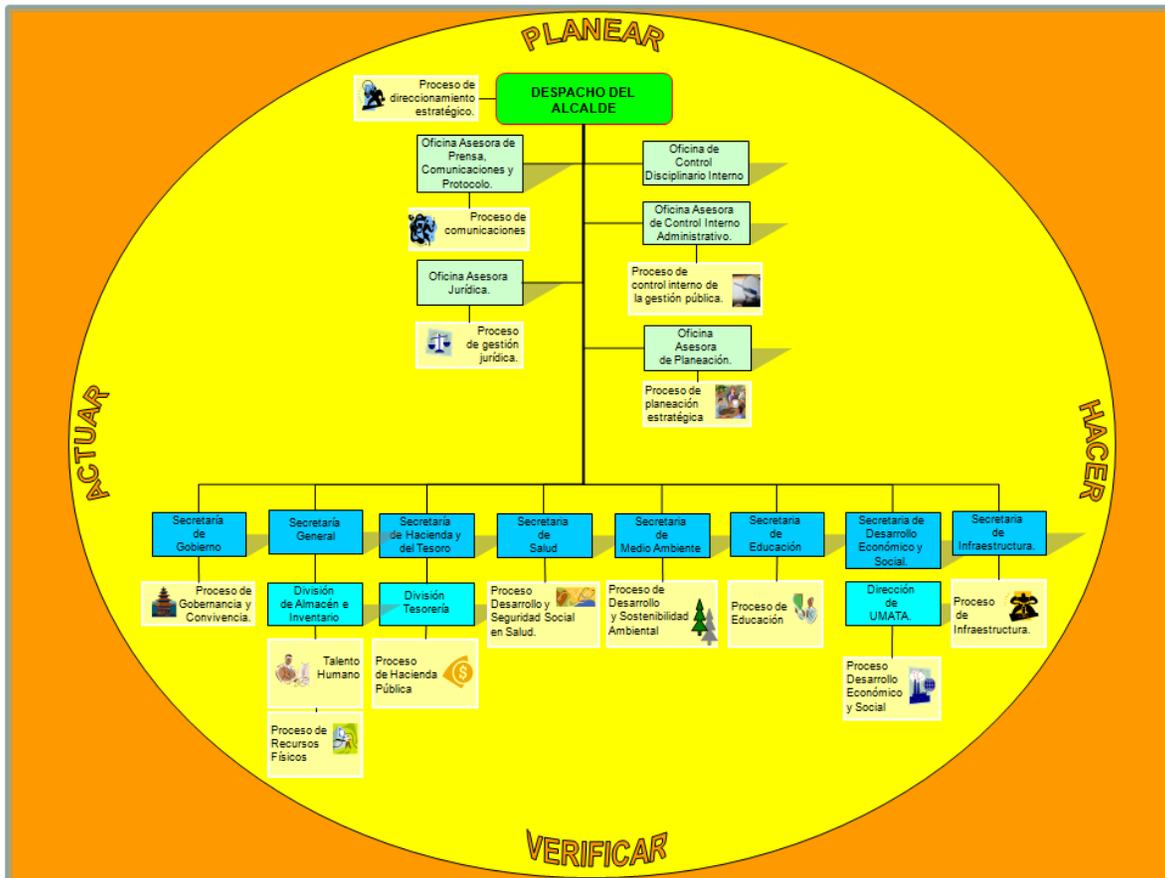
La secuencia e interacción de estos procesos se muestra en el siguiente mapa de procesos:



Con el fin de facilitar en la entidad el ejercicio de la administración del riesgo y dando cumplimiento al Decreto 1537 de 2001 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control interno de las entidades y organismos del Estado, se estableció la **Política de Administración del Riesgo** la cual señala qué debe hacerse para efectuar el control y la implementación de la administración del riesgo en la entidad. Adicionalmente, se cuenta con la **Guía de Administración del Riesgo** en la que se especifica el contexto estratégico, la identificación, análisis y valoración de riesgos y alternativas de su mitigación.

En los casos en que la entidad opta por entregar a terceros algunos procesos que afectan la conformidad del producto y/o servicio, la entidad asegura el control de tales procesos a través de la Interventoría, para lo cual se cuenta con el **Manual de Interventoría del Municipio de Barrancabermeja** adoptado por Decreto 169 de 2005, por medio del cual se determina la responsabilidad sobre el control de los procesos entregados a terceros, fundamentado en las disposiciones establecidas en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2006 y el Decreto 2474 de 2008.

2.3 ORGANIGRAMA VS PROCESOS



3 DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI.

Los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja tienen el compromiso y responsabilidad con la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, para poner en marcha y desarrollar cada una de las actividades necesarias para que el sistema se convierta en medios efectivos para institucionalizar el control como una herramienta de gestión, facilitar el cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales, así como dirigir y evaluar el desempeño personal e institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

La Alta Dirección apoya incondicionalmente el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja y mantiene una activa participación en su desarrollo y permanente actualización.

3.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Alcalde Municipal de Barrancabermeja y su Equipo de Gobierno ratifican el permanente compromiso y responsabilidad con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad “SGC” y del Modelo Estándar de Control Interno “MECI” en nuestra Entidad y convocan a todo el personal vinculado a la organización a poner

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 5 de 22

en marcha y desarrollar todas y cada una de las actividades necesarias para que estos dos sistemas se conviertan en medios efectivos para institucionalizar el control como una herramienta de gestión, facilitar el cumplimiento del mandato constitucional y las disposiciones legales, así como dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Estas herramientas fundamentales nos permitirán desarrollar, implementar y mantener en operación los sistemas de Calidad y Control Interno unificando criterios, procurando construir la mejor forma de armonizar las acciones de control, eliminando la dispersión conceptual existente y permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa del Estado.

Nuestros usuarios y la ciudadanía podrán analizar el grado de gestión de la Entidad, contribuyendo a la cualificación de los Planes de Mejoramiento, el ejercicio del Control Interno Contable, el cumplimiento de las medidas de austeridad, la simplificación de trámites y la lucha contra la corrupción, entre otros aspectos.

A través del proceso de sensibilización nos comprometemos a generar y estimular la participación de todos los Servidores Públicos en las fases de diseño, implementación, desarrollo, seguimiento y evaluación, teniendo en cuenta las recomendaciones y observaciones producto de la Evaluación Independiente de la Oficina de Control Interno.

Para el efecto, se adoptan e implementan los distintos documentos del sistema tales como, mapas de procesos, políticas y objetivos de calidad, organigrama del sistema, manual del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, fichas de caracterizaciones, manual de funciones, procedimientos, planes, instructivos y formatos.

En consecuencia, manifestamos nuestra disponibilidad para suministrar los recursos que sean necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora permanente del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI.

Todo lo anterior enmarcado dentro de los principios y valores institucionales y conforme a las normas legales vigentes y demás disposiciones de carácter interno.

CARLOS ALBERTO CONTRERAS LÓPEZ
Alcalde Municipal de Barrancabermeja.

3.2 MISIÓN

Somos una entidad pública al servicio de los ciudadanos para el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la población a través de acciones, planes y programas, dirigidos al desarrollo del municipio de manera integral.

3.3 VISIÓN

En el 2011 ser el municipio modelo a nivel del Magdalena Medio de mayor reconocimiento por su funcionalidad, compromiso social, posicionamiento y liderazgo estratégico que genere identidad y credibilidad en el gobierno; con instituciones fortalecidas que generen compromiso social dirigido a la población de Barrancabermeja.

3.4 POLÍTICA DE CALIDAD

La Administración Municipal de la Alcaldía de Barrancabermeja en cumplimiento de la Constitución Política y la ley, fomenta el desarrollo sostenible mediante la administración racional de los recursos, prestando servicios oportunos con procesos claros y eficientes, fundamentados en el desarrollo integral del talento humano, el autocontrol y mejoramiento continuo, para garantizar la participación comunitaria en las acciones administrativas y lograr el bienestar y la vida digna de sus habitantes.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 6 de 22

3.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Asegurar de manera transparente la provisión de los recursos para el cumplimiento de las funciones de la entidad.
2. Mejorar los procesos de la administración con el fin de atender las necesidades de los usuarios y la ciudadanía en general.
3. Incrementar el nivel de competencia y liderazgo del Talento Humano de la entidad.
4. Diseñar e implementar un programa de sensibilización continua para la generación de la cultura del autocontrol y autogestión en la entidad
5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Incrementar el nivel de confiabilidad y satisfacción de los servicios prestados a los usuarios

El cumplimiento de los objetivos de calidad se mide mediante las evaluaciones de desempeño de los funcionarios, de los procesos y de la administración municipal, mediante encuestas y auditorías internas.

3.6 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI

La planificación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI en la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja da respuesta a la necesidad de establecer la estructura del Sistema Integrado, determinar los procesos y actividades que interrelacionados permiten lograr los objetivos de calidad, cumplir con los requisitos de las normas NTCGP 1000:2004 y MECI 1000:2005, los legales e internos y alcanzar la satisfacción del usuario externo e interno.

INFORMACIÓN DE ENTRADA		INFORMACIÓN DE SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico del Sistema Integrado de Gestión de la calidad y Control Interno MECI. • Recursos de la Entidad 	<p>PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad • Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión de la calidad y Control Interno MECI. • Mapa de procesos y fichas de caracterización de los procesos. • Organigrama funcional para el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI. • Disposiciones para el seguimiento, medición y control de los procesos

3.7 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Para llevar a cabo la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI y su posterior mantenimiento, la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja expidió la Resolución No. 2139 del 22 de julio de 2008, por la cual se designan los miembros del equipo operativo MECI – Calidad para adelantar los procesos del diseño, apoyo y coordinación de la implementación del sistema integrado (Sistema de Gestión de la Calidad - NTCGP 1000:2004 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2005) en el Municipio de Barrancabermeja) y se definen sus responsabilidades y funciones.

El Alcalde Municipal de Barrancabermeja designó como Representante de la Alta Dirección del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, mediante la Resolución No. 2139 de 2008.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 7 de 22

La alta dirección asegura que las responsabilidades están definidas y han sido comunicadas dentro de la entidad, a través de los procesos y procedimientos y el Manual de Funciones (Adoptado en los Decretos 181 del 2005 y 061 del 2006) y el establecimiento de la Planta Global de personal de la administración central del municipio de Barrancabermeja adoptada mediante el Decreto 005 de 2002.

3.8 COMUNICACIÓN

La Alta Dirección asegura el establecimiento de los procesos apropiados de comunicación dentro de la Alcaldía para que ésta se efectúe considerando la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI. Por lo anterior se elaboró el Plan de comunicaciones – Centro de Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI y el **Procedimiento de Manejo de las Comunicaciones Internas y Externas** 100.1- PR.01.

La comunicación interna se realiza a través de circulares, memorandos, oficios, correo electrónico, actas, carteleras, reuniones de trabajo, red interna y en la Web externa www.barrancabermeja.gov.co, entre otras.

3.9 REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

El Alcalde Municipal establece realizar mínimo una revisión al año del Sistema de Gestión de la Calidad. Para tal fin, convoca al Comité de Coordinación de Control Interno y Gestión de la Calidad para evaluar el Sistema y determinar las oportunidades de mejora y necesidades de efectuar cambios en el sistema, incluidos la política y objetivos de la calidad. Para el desarrollo de lo anterior la entidad cuenta con el **Procedimiento Revisión por la Dirección** 100-PR.01.

INFORMACIÓN DE ENTRADA	PROCESO DE REVISIÓN	INFORMACIÓN DE SALIDA
Resultados de auditoría Retroalimentación de clientes Desempeño de los procesos Estado de las acciones correctivas y preventivas Acciones de seguimiento de revisión de la Alta Dirección Cambios que podrían afectar el Sistema Recomendaciones de Mejora Riesgos actualizados e identificados por la Alcaldía	Revisión de la Política de Calidad Revisión de Objetivos de la Calidad Análisis del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno, puntos débiles y fuertes Comportamiento de las áreas en la solución de No Conformidades Oportunidades de Mejora	Reformulación de Política y Objetivos de calidad Mejora de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI y sus procesos. La mejora del servicio con relación con los requisitos del cliente. La necesidad de recursos.

4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI.

4.1 REQUISITOS GENERALES

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, mejorando su eficacia continuamente. El sistema gira en torno a la misión y visión, política de calidad, objetivos de calidad e indicadores de gestión, los cuales reflejan el compromiso que tiene la Alcaldía.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura general de la documentación se ilustra en la siguiente pirámide documental:

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 8 de 22



Adicionalmente, dando cumplimiento a lo establecido en la norma NTCGP 1000:2004, como parte del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, se definieron cinco (5) procedimientos documentados, a saber:

4.2.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

Es compromiso de los responsables de procesos y del Representante de la Dirección el control de los documentos requeridos por el sistema. Para el efecto, se establece un **Instructivo para la Elaboración de Documentos 200 – IN. 01** y el **Procedimiento Control de Documentos 200 - PR.01** que define los controles necesarios para:

1. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
2. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
3. Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión de los documentos;
4. Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
5. Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
6. Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y
7. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.2 CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

Los responsables de procesos y el Representante de la Dirección son los encargados del establecimiento y mantenimiento de los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos.

Para esto, en la entidad se ha establecido el **Procedimiento Control de Registros 200-PR.05** que define los controles para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros, acorde con las disposiciones legales vigentes respectivas.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 9 de 22

4.2.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Los responsables de procesos y el Representante de la Dirección deben asegurarse que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos, esté debidamente identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencional; para este caso, la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja cuenta con el **Procedimiento Control del Producto No Conforme** 100.3 - PR.08, en el que se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme.

4.2.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Es compromiso de los responsables de procesos y del Representante de la Dirección, eliminar la causa de no conformidades reales o potenciales con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir o su ocurrencia futura; para lo cual la entidad ha establecido el **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas** 100.3 - PR.01 que determina los lineamientos respecto a:

1. Identificar las No conformidades reales o potenciales
2. Determinar las causas de las No conformidades
3. Determinar e implementar las acciones correctivas o preventivas necesarias
4. Registro de los resultados de las acciones tomadas
5. Revisión de la eficacia de las acciones correctivas o preventivas implementadas.

4.2.5 AUDITORIAS INTERNAS

El Alcalde aprueba el **Programa de Auditorías Internas** en el cual se relacionan los procesos que serán auditados y el equipo de Auditores que participarán en el ciclo de auditorías, a intervalos planificados, para verificar el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI garantizando que:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas NTCGP 1000: 2004 y MECI 1000:2005 y con los requisitos del sistema establecido por la entidad
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Para tal fin, la entidad cuenta con el **Procedimiento Auditoría Interna** 100.3 - PR.05 el cual da las directrices para establecer las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías internas, informar acerca de los resultados y mantener los registros.

Adicionalmente, se tiene como soporte la Resolución 1775 del 17 de agosto de 2006, Por medio de la cual se adopta el **Plan Estratégico de Evaluación** de la Oficina Asesora de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, cuyo objetivo es verificar la existencia, grado de desarrollo y grado de efectividad en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Los anteriores procedimientos de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja son aplicados a todos los procesos por la importancia que tienen para un adecuado control y mejor organización de cada uno de ellos.

5 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja asegura que los requisitos relacionados con la prestación del servicio, se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del ciudadano.

5.1 SISTEMAS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja cuenta con canales de comunicación que le permiten tener contacto permanente con los clientes, tales como circulares, memorandos, oficios, correo electrónico, actas, carteleras, reuniones de trabajo, red interna y en la Web externa www.barrancabermeja.gov.co, buzón de quejas y reclamos (físico y electrónico), líneas telefónicas y medios masivos de comunicación.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 10 de 22

5.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja ha señalado en su política de calidad un compromiso en la prestación de los servicios oportunos con procesos claros y eficientes, que se ve reflejado a través de los objetivos de calidad.

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja estableció un **Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente** 100.3- PR.07, con la finalidad de identificar e interpretar las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, promoviendo el desarrollo de acciones que garanticen el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

6 GESTIÓN DE RECURSOS

La Alta Dirección asegura que están definidos y se encuentran disponibles los recursos esenciales tanto para la implementación de las estrategias, como para la consecución de los objetivos de la organización, así como también los recursos para la operación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI.

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja determina y proporciona los recursos necesarios para:

1. Implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI y mejorar continuamente su eficacia.
2. Aumentar la satisfacción del cliente externo e interno.
3. Asegurar la disponibilidad de los recursos incluidos en el presupuesto de la Alcaldía.

6.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja a través del grupo de Talento Humano de la Secretaria General, selecciona, vincula y evalúa el recurso humano en función de los requisitos de educación, experiencia, formación y habilidades requeridas para mejor desempeño de los funcionarios y para mantener los estándares de calidad que se establecen en los procedimientos del **Proceso de Talento Humano 200 – P.02**.

El líder del proceso de talento humano establece el programa de capacitación, en el cual se trabajan aspectos y oportunidades de capacitación y desarrollo de competencias que exigen los propósitos de mediano y largo plazo. Estos programas son evaluados con el fin de medir la eficacia de las acciones adelantadas.

Además, se realizan actividades de sensibilización en la NTCGP 1000:2004 y MECI 1000:2005 dirigidos a todo el personal, de acuerdo con el alcance establecido para el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, con el fin de asegurar la toma de conciencia sobre:

1. La importancia del Sistema integrado de Gestión de la calidad y Control Interno MECI
2. El aporte que realizan con su trabajo al cumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad.
3. Su contribución al cumplimiento de los requisitos del cliente
4. La mejora continua.

Las políticas de Talento Humano están dadas en el **Código de Buen Gobierno**, donde se establece el compromiso de la alta dirección sobre este tema; además, las políticas de operación se ven reflejadas en el proceso y procedimientos de Talento Humano.

La Alcaldía mantiene los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos en el **Archivo Historias Laborales**.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 11 de 22

La entidad cuenta con un **Manual de Funciones** (adoptado por los Decretos 181 del 2005 y 061 del 2006), en donde para cada cargo se encuentran definidos: experiencia, educación y habilidades para la ejecución de las funciones asignadas a cada funcionario. Se cuenta con un instrumento para la concertación de objetivos y su respectiva evaluación. En cuanto a capacitación y desarrollo se dispone de herramientas y recursos adecuados para tal fin.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja cuenta con los procesos de apoyo: **Recursos Físicos 200.1 – P.01 e Informática y Tecnología**, los cuales gestionan los recursos para que en las instalaciones donde funcionan las dependencias y oficinas de la entidad se cuente con elementos adecuados para el desempeño de sus funcionarios, tales como equipos ofimáticos y sistemas de comunicación en la red interna y en la Web externa y demás bienes muebles necesarios para el correcto desarrollo de los procesos.

De igual manera, la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja realiza mantenimiento de las instalaciones físicas con el fin de identificar, suministrar y mantener la infraestructura adecuada para el funcionamiento normal de los procesos.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La infraestructura disponible permite un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de las funciones y cumplimiento de la Misión de la entidad y se apoya en un **Programa de Salud Ocupacional**; así mismo, en la entidad se efectúan acciones encaminadas al bienestar social de los servidores públicos.

7 PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI.

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja asegura la operación eficaz y eficiente de los procesos así:

1. Identificando, clasificando sus procesos y acordando un esquema de presentación que se documenta en el Mapa de Procesos, donde los procesos se clasifican en: Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Seguimiento y Evaluación.
2. Determinando su secuencia e interrelaciones, de tal manera, que se garantice una gestión dinámica; la secuencia, las relaciones y características de los procesos se documentan en las fichas de Caracterización (Anexo 1), compartiendo esta información con todos los equipos de trabajo construidos al interior de la Alcaldía, para retroalimentar el proceso de construcción del Mapa de Procesos y obtener una visión compartida de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja y alcanzar la mejora continua.

Como resultado de la planificación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, se gestionan los procesos en el enfoque del ciclo PHVA.

Dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, el PHVA es un ciclo dinámico que se desarrolla dentro de cada proceso de la Alcaldía y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del servicio, como en otros procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI.

7.1 PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja planifica las actividades de sus procesos buscando la coherencia con el Direccionamiento Estratégico y desarrolla sus procesos con el fin de ofrecer servicios de calidad, buscando la satisfacción del ciudadano y la mejora continua. Esta participación incluye:

1. La revisión permanente y adecuación de los objetivos de calidad
2. La necesidad de establecer procesos, documentación y proporcionar recursos e instalaciones para la prestación del servicio.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 12 de 22

3. Actividades de verificación y seguimiento para el proceso, así como los criterios de aceptación del mismo.
4. Los registros de calidad necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad de los procesos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

El principal mecanismo de retroalimentación permanente con los ciudadanos es el registro, seguimiento y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, la definición de los responsables, el análisis de las causas y las acciones de mejora. Para ello se ha implementado **el Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 100.3 - PR.02**, por el cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.

Adicionalmente, el Alcalde, Secretarios, Jefes de Oficina, Asesores y Profesionales deben realizar reuniones con los gremios, usuarios, comunidad organizada y los ciudadanos en general, para obtener información que sirva de insumo para la planificación estratégica de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja

7.3 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, ha establecido los procesos de **Gestión de Recursos Físicos 200.1 – P.01 y Gestión de Contratación 100.2 – P.02**, donde se definen los criterios de calidad de los bienes, obras y servicios adquiridos, selección, evaluación y reevaluación de proveedores y contratistas que afectan la calidad del servicio prestado. Así mismo, la entidad posee el Manual de Contratación 100.2 – OD.01 y Manual de Interventorías 100.2 – OD.02

7.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El control de la prestación del servicio de cada proceso, se encuentra definido en las fichas de caracterización de los procesos y los procedimientos correspondientes a cada uno de ellos. De igual forma la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja establece controles generales a través de acuerdos, reglamentos y resoluciones.

En cuanto a la prestación y control del servicio, los procesos misionales de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja se han planificado para ser desarrollados bajo condiciones controladas, para ello se cuenta con procedimientos en los diferentes procesos que permiten su ejecución y seguimiento.

En tanto sea posible, los productos y servicios que genera La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, son identificados por número de radicado, asunto o tema, o número de contrato según corresponda, durante las diferentes etapas de su gestión, conociéndose su ubicación y estado (trazabilidad), de tal forma que se facilite su búsqueda en caso de requerirse disponer de la información correspondiente.

Respecto a los asuntos de propiedad del cliente, la documentación, en medio escrito o magnético, suministrada por los clientes para su utilización o incorporación dentro del producto o servicio, es protegida y custodiada de conformidad con la normatividad vigente, garantizando así la propiedad intelectual y confidencialidad pertinente. La custodia de los documentos es responsabilidad de los funcionarios que intervengan en el proceso.

La entidad revisa en las diversas instancias la documentación con el fin de verificar que esté completa, en buen estado y sea pertinente.

Además, mientras sea posible, los productos de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, con sus respectivos soportes y antecedentes se preservan y custodian de conformidad a lo establecido en el procedimiento **Control de Documentos 200 - PR.01**.

Dentro de algunos de los procesos realizados por la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, se utilizan dispositivos o equipos de medición que requieren de calibración, específicamente en los procedimientos de seguimiento y vigilancia en los que se requiere hacer mediciones.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 13 de 22

7.5 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja tiene identificados sus productos y servicios de tal manera que se puede realizar el seguimiento y dar una respuesta adecuada y oportuna a los requerimientos de los usuarios.

7.6 PRESERVACIÓN DEL SERVICIO

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja ha determinado los mecanismos para garantizar que en todas las etapas de los procesos se cumplan las condiciones o características del servicio señaladas en los diferentes procedimientos.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja ha planificado e implementado mecanismos de seguimiento, medición, análisis y mejora, con el objeto de demostrar la conformidad del servicio, asegurar la conformidad del sistema y un continuo mejoramiento de los procesos en su eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI.

8.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja ha implementado el seguimiento y medición de los objetivos de calidad a través del Manual de Indicadores de Gestión, los cuales están definidos para cada uno de los procesos.

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja incluye actividades que permiten hacer seguimiento y medición de sus procesos mediante el seguimiento al cumplimiento del objetivo de los mismos a través de:

- Indicadores de procesos.
- Supervisión realizada por los diferentes niveles.
- Indicadores de cumplimiento de metas del Plan de Ordenamiento Territorial
- Indicadores de cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Municipal
- Indicadores de cumplimiento de Plan de acción y plan Operativo.

En tal sentido, la entidad cuenta con el Procedimiento de Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional, el Procedimiento Evaluación al Sistema de Control Interno y un Manual de Indicadores de Gestión, adoptado mediante Resolución 1772 de 2006.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LOS PRODUCTOS

Los productos de la entidad están sujetos a niveles de revisión y aprobación, que permiten verificar que cumplen los requisitos antes de su emisión. En los diferentes procedimientos de elaboración de los productos están incluidas estas actividades, el responsable y evidencia de la actividad correspondiente.

Para el caso de los procesos misionales, es el Secretario de Despacho el encargado de hacer esta revisión y determinar el cumplimiento de los requisitos de calidad del producto, para lo cual deja evidencia de su revisión con la firma en el documento final.

Con el fin de demostrar su capacidad y alcanzar los resultados planificados, se analiza la información de los indicadores de gestión, cuando no se alcanzan las metas, se adoptan acciones correctivas necesarias y se formulan estrategias a seguir para asegurar la conformidad de los procesos y productos.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI			
	Código: 100.4 – MC. 01	Fecha: 02 -12 - 08	Versión: 00	Página: 14 de 22

8.3 ANÁLISIS DE DATOS

El representante de la Dirección determina, recopila y analiza los datos apropiados para evaluar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, para identificar donde pueden realizarse mejoras a los procesos. Esto incluye datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos se realiza mediante el **Procedimiento Herramientas de Mejora y Análisis de Datos 100.3 - PR.09** en el que se definen sus características y se determinan las técnicas estadísticas que serán utilizadas.

Los resultados del seguimiento a los indicadores de gestión son de responsabilidad de los líderes de los procesos, quienes de acuerdo con la frecuencia establecida para el análisis de datos, entregan sus informes al Representante de la Alta Dirección como insumo para la revisión por la Dirección, para su análisis y toma de decisiones.

Con este análisis se proporciona información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad con requisitos del producto y del usuario y el desempeño de los procesos.

8.4 MEJORA CONTINUA

La Alcaldía Municipal de Barrancabermeja mejora continuamente el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, a través de la medición, publicación e implementación de la Política y Objetivos de la Calidad, Indicadores de Gestión, recolección, tabulación y análisis de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias de los usuarios y ejecución de auditorías internas programadas, cuyos resultados son tenidos en cuenta por Alta Dirección, implementando acciones de mejora en los servicios y procesos que permitan la satisfacción oportuna de las necesidades de los ciudadanos.

La Alta Dirección planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI, orientados a analizar los esfuerzos en la identificación, implementación y seguimiento de:

1. Las acciones de mejora para los procesos identificando sus puntos críticos, a través del análisis de las no conformidades reales y potenciales.
2. Oportunidades de mejora detectadas en la revisión del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección, auditorías internas de calidad, acciones correctivas y preventivas y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

9 ANEXOS

Anexo 1: Fichas de caracterización de los procesos

Anexo 2: Matriz de procesos y procedimientos

Anexo 3: Políticas de Operación

CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio



ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI

Código: 100.4 – MC. 01

Fecha: 02 -12 - 08

Versión: 00

Página: 15 de 22

Anexo 1: Fichas de caracterización de los procesos



ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código:

Fecha:

Versión:

Página: 15 de 22

NOMBRE DEL PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO	
OBJETIVO DEL PROCESO		ALCANCE	

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
		P			
		H			
		V			
		A			

RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	REQUISITOS LEGALES APLICABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS

RIESGOS DEL PROCESO	PUNTOS DE CONTROL	INDICADORES DE PROCESO



Anexo 3: Políticas de Operación

PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICA DE OPERACIÓN
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Orientar estratégicamente a la Alcaldía a través de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos con el propósito de lograr el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales o de calidad, así como realizar su seguimiento consolidando los resultados, mediciones y revisiones	Todas las directrices tendientes a orientar el actuar de la Alcaldía Municipal serán emitidas por el Alcalde. El Sistema de Gestión de la Calidad es revisado una vez al año por la Dirección, para lo cual se recolecta información durante todo el año y se va evaluando simultáneamente Los responsables de procesos deben implementar las decisiones resultantes de la revisión por la dirección.
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO	Orientar el direccionamiento estratégico de la administración, haciendo uso de las herramientas de planificación ligadas al desarrollo territorial y socio-económico.	A través de la Planeación Estratégica se da continuidad a los lineamientos estratégicos de la Alcaldía. La Planeación Operativa se realizará anualmente sobre la base del Plan Estratégico previamente definido.
COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	Informar de manera veraz, clara y objetiva al interior y exterior de la Alcaldía Municipal.	Es compromiso de los responsables de procesos entregar información veraz y actualizada respecto al avance y logro de las actividades desarrolladas. Las actividades desarrolladas por las dependencias serán socializadas oportunamente.
DESARROLLO Y SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	Asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, mediante la mejora continua del proceso y la cobertura de los servicios de salud	Es responsabilidad del personal determinar y exigir el cumplimiento de los requisitos legales vigentes para el otorgamiento de permisos Los servicios de salud brindados por la Alcaldía están orientados a la prevención y promoción en salud de los usuarios en el ámbito personal y familiar. Los terceros contratados para prestar los servicios serán evaluados periódicamente en lo referente a las características del servicio prestado.
DESARROLLO Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Asegurar el mejoramiento para la conservación, preservación y sostenibilidad de los Recursos Naturales.	Es responsabilidad del personal determinar y exigir el cumplimiento de los requisitos legales vigentes para el otorgamiento de permisos Se establece y cumple un cronograma para acciones de vigilancia y seguimiento ambiental de los recursos naturales del municipio. Todo el personal es responsable del cumplimiento del programa de calibración
EDUCACIÓN		Los servicios de educación brindados por la Alcaldía están orientados al desarrollo integral del ser humano y a la cultura ciudadana. Es compromiso de los responsables de los procesos misionales, determinar las necesidades educativas de la población respecto al tema de su competencia, y ejecutar estrategias educativas requeridas de manera coordinada y sin duplicar esfuerzos. Los terceros contratados para prestar los servicios serán evaluados periódicamente en lo referente a las características del servicio prestado.



PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICA DE OPERACIÓN
GOBERNANCIA Y CONVIVENCIA	Gestionar, garantizar y mantener la seguridad y convivencia pacífica, organizada y participativa de la ciudadanía. dentro de un marco jurídico y democrático.	Es responsabilidad del personal determinar y dar debido cumplimiento a las normas que regulan el comportamiento social, previenen la ocurrencia de alteraciones e imponen sanciones. La capacitación impartida a la ciudadanía para el acceso a los mecanismos de participación, incluye la transferencia de conocimiento respecto a los temas específicos a tratar, buscando una participación de alto valor.
DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL	Promover la participación, gestión y articulación de los diferentes entes públicos, privados y de la economía solidaria con las comunidades para la aplicación de las políticas de desarrollo urbano y rural integrado, de responsabilidad social y de preservación del patrimonio cultural material e inmaterial.	Es compromiso del personal determinar las necesidades de la ciudadanía y distribuir los recursos de manera equitativa, con alta cobertura y con enfoque hacia la población vulnerable.
INFRAESTRUCTURA	Mejorar y Conservar la Infraestructura del Municipio de Barrancabermeja.	Los terceros contratados para prestar los servicios serán evaluados periódicamente en lo referente a las características del servicio prestado. Todo el personal es responsable del cumplimiento del programa de mantenimiento de la infraestructura del municipio.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Garantizar la identificación y clasificación de la información necesaria para la planeación del desarrollo del municipio de Barrancabermeja.	El manejo de la información debe corresponder a las necesidades de cada uno de los usuarios de acuerdo con el nivel de acceso requerido Se adoptarán los controles necesarios que garanticen la veracidad, conservación, distribución y uso adecuado del conjunto de datos disponible.
PLANEACIÓN TERRITORIAL	Complementar la planificación económica y social con la dimensión territorial y ordenar su desarrollo y aprovechamiento sostenible	Se observarán las características propias del desarrollo territorial de acuerdo a las condiciones establecidas en el POT. Los permisos y licencias que se otorguen deberán estar totalmente ajustadas a las exigencias previamente definidas
RECURSOS FÍSICOS	Administrar los vehículos, bienes inmuebles, servicios públicos para el funcionamiento de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.	Optimización de los recursos mediante la racionalización en el uso de los mismos. Establecimiento de estrategias que promuevan la conservación del medio ambiente y que a la vez contribuyan a la reducción de costos asociados a los recursos físicos de la entidad.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Adquirir o suministrar bienes, obras y servicios para los procesos de la Administración Municipal	Es responsabilidad del personal determinar y dar debido cumplimiento normativo relativo a la contratación. Realizar evaluaciones a proveedores según los criterios definidos en el manual de contratación.



PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICA DE OPERACIÓN
	de Barrancabermeja.	Se deben verificar absolutamente todos los documentos aportados por el oferente para la contratación.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Dirigir, recibir, radicar, distribuir, controlar y preservar los documentos recibidos y producidos por la Alcaldía	Toda la documentación generada en la Alcaldía deberá estar sujeta a los procesos y procedimientos, que serán la base para definir la estructura documental de la Entidad. Todos los funcionarios y contratistas que laboran en la Alcaldía deben acatar los lineamientos dados por Gestión Documental para la emisión de cualquier documento.
HACIENDA PÚBLICA	Fortalecer el Sistema Financiero Municipal a través de los recaudos de los recursos públicos y su administración, con el propósito de distribuir o asignar los recursos para la financiación del Plan de Desarrollo, pagando oportunamente los compromisos contraídos, garantizando razonablemente la producción de la información contable confiable, relevante y comprensible, para el normal funcionamiento de la administración.	El recaudo de los recursos obedecerá a mecanismos ágiles, tanto para la administración como para los contribuyentes. Todas las operaciones deben estar codificadas con el consecutivo respectivo. Realización de cruces y conciliaciones mensuales entre todas las áreas que intervienen en los aspectos financieros El responsable del proceso diseñará y aplicará un mecanismo de recordación de fechas para presentación de los balances.
INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Ofrecer y mantener soluciones integrales a todas las aplicaciones de los sistemas de información, mejorándolos según las necesidades de los usuarios.	Identificación de empresas proveedoras del Software y Hardware y la prestación del servicio de soporte ofrecido. Los equipos de cómputo utilizados en la Alcaldía deben tener un antivirus instalado y debidamente licenciado. La utilización de software únicamente puede ser autorizada por el responsable del proceso de informática y tecnología. Se elabora y cumple un cronograma de copia de seguridad de la información relevante de la entidad
TALENTO HUMANO	Contribuir al logro de los objetivos organizacionales bajo los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad a través de la planificación, la implementación y la ejecución de las actividades de selección, inducción, capacitación, evaluación, comprensión, desarrollo y retiro de los funcionarios del Municipio de Barrancabermeja.	Realizar procesos de selección adecuados al personal que ingresa a la entidad Los servicios de bienestar brindados por la Alcaldía deben buscar el desarrollo integral de sus beneficiarios de tal forma que se tenga en cuenta todos los ámbitos personales de los funcionarios y sus familias. Se dispone de diferentes niveles de capacitación y de temario, solventando las necesidades de capacitación en las diversas labores desempeñadas por el personal de la Alcaldía
GESTIÓN JURÍDICA	Asesorar en todos los	Todo el personal implicado es responsable de revisar



PROCESO	OBJETIVO	POLÍTICA DE OPERACIÓN
	asuntos jurídicos y administrativos a la Administración Municipal de Barrancabermeja.	permanente los procesos judiciales desde la notificación e interposición de la demanda. Es responsabilidad del personal determinar y dar debido cumplimiento normativo.
CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Desarrollar los elementos de control y de gestión que permitan realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno MECI SICME.	Anualmente se establece y se da cumplimiento al programa de auditorías y de entrega de información a los entes de control externos. Realización de verificaciones y evaluaciones independientes de todas las actuaciones que se surtan dentro del desarrollo de la gestión de la Entidad.