

CALIDAD



SGC • MECI • SISTEDA

Publicación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal

CONTENIDO



La Dirección Jurídica y el Departamento Administrativo de Planeación Municipal realizan jornadas de socialización para la puesta en ejecución del Proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, el cual dará mayor transparencia a la contratación en la entidad.

El compromiso de la Alta Dirección con los SG.

Está listo el Normograma.

Gestión Documental: base de la implementación de los SG

Cohesión: clave del trabajo en equipo.

Con mentalidad puesta en el nuevo modelo gerencial.

Círculos de Cultura, Calidad y Control del Dagma y Secretaría de Salud: ejemplos a seguir



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



CALI, UN NUEVO LATIR

Agosto de 2011

El compromiso de la Alta Dirección con los SG



El éxito de la implementación de los Sistemas de Gestión (SG), en cualquier organización, depende del respaldo que el nivel directivo le da a ese proceso.

La Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009-

señala en el numeral cinco, Responsabilidad de la Dirección: “La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante: a) la comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales, b) el establecimiento de la política de la calidad, c) la seguridad de que se establecen los objetivos de la calidad, d) la realización de las revisiones por la dirección, y e) el aseguramiento de la disponibilidad de recursos.

Estos requisitos de la NTCGP 1000:2009 impulsan la visión gerencial que poco a poco se irá desarrollando en la Alcaldía de Santiago de Cali.

El Modelo Estándar de Control Interno también invoca la responsabilidad que le asiste al nivel directivo en este proceso, cuando señala en el elemento Direccionamiento Estratégico la obligatoriedad de la implantación, toda vez que se cuenta con productos aprobados y

adoptados en la entidad, los cuales dan cumplimiento a la normatividad, entre ellos el Manual de Calidad donde se establecen los Objetivos y la Política de Calidad.

Por otro lado, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, la Secretaría General y las Direcciones de Control Interno, Desarrollo Administrativo y Control Disciplinario Interno han hecho grandes esfuerzos para sensibilizar a los servidores públicos acerca de la necesidad de cumplir con las expectativas del Cliente, dentro del marco normativo que nos regula.

A la fecha se ha cumplido con las fases de diagnóstico y diseño de los SG, ahora para la etapa de implementación el Alcalde, Directores, Secretarios, Asesores y Jefes de Oficina han suscrito un documento donde ellos se comprometen a respaldarla en cada proceso o dependencia y también a realizar la mejora continua, asegurando que se cumplan la Política y los Objetivos de Calidad y gestionando los recursos necesarios para ello.

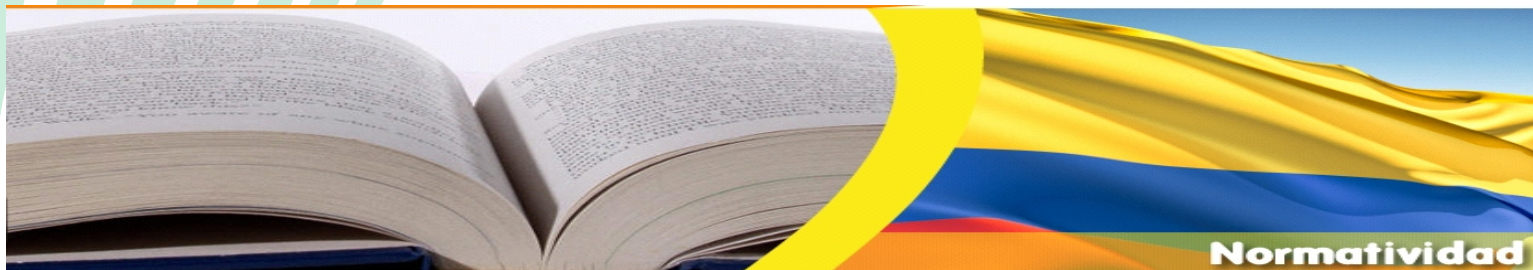
Cabe recordar que la Alta Dirección es responsable de que los SG se implementen y se mantengan en el tiempo. La responsabilidad no sólo recae en el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, pues todo el nivel directivo y los servidores públicos, en general, tienen el deber de poner en marcha la operación de la entidad bajo un Modelo Operativo por Procesos.

Juan Carlos López López
Director DAPM

Revista Calidad. Medio para la divulgación de los Sistemas de Gestión. Agosto de 2011. Juan Carlos López López, Director DAPM. Liliam Barrera Montenegro, Coordinadora Equipo Técnico de Gestión. Elizabeth Muñoz Garzón, Coordinación y Redacción. Fotografía: Claudia Salas, Elizabeth Muñoz, José García, Dagma y Secretaría de Salud; Diseño: César A. Gil, Asesoría de Comunicaciones.

Así avanzamos...

Está listo el Normograma.



En la Alcaldía de Santiago de Cali se ha construido el Normograma Institucional, un instrumento que contiene las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que son aplicables a toda la entidad, en el desarrollo de su misión.

Con este logro podemos decir que avanzamos hacia la cuarta fase del Modelo Estándar de Control Interno y damos cumplimiento a uno de los requerimientos de la fase de información de la estrategia Gobierno en Línea.

El Normograma es un instrumento que delimita el ámbito de responsabilidad de la entidad y permite tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones. También sirve para evidenciar las relaciones que se tienen con otras entidades en el desarrollo de la gestión para identificar una posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos, sus planes, programas, procesos, productos y servicios.

Para construir el Normograma se tuvieron en cuenta los objetivos y productos de cada proceso y se identificó la normatividad legal o las normas que los sustentan.

De esta manera, los responsables y líderes de la gestión de los procesos serán quienes aseguren la actualización del Normograma, una vez se publique en el portal www.cali.gov.co, para que esta información sea oportuna y veraz.

El Equipo de Implementación de los Sistemas de Gestión del Departamento Administrativo de Planeación Municipal lideró la elaboración del Normograma, el cual se encuentra para su aprobación final por la Dirección Jurídica como ente rector de la materia. Una vez se conozca ese concepto, el Normograma será publicado en www.cali.gov.co.



Jorge Ortiz. (Abogado, Contratista Dirección Jurídica). La elaboración del Normograma da lineamientos claros y precisos a uno de los temas más críticos de la administración pública. Este requiere de acompañamiento y seguimiento permanente para mejorar el proceso ajustándolo a la norma, el cual trae muchos beneficios para que la administración cumpla los propósitos puestos en el Plan de Desarrollo.



Zaira López. (Abogada, Contratista DAPM). Compilar el marco regulatorio de la Alcaldía de Santiago de Cali ha sido un trabajo a profundidad donde se ha estudiado, jerarquizado y actualizado la normatividad que atañe a todos los macroprocesos y procesos, con el fin de tener una herramienta jurídica que sirva de soporte a la gestión pública diaria que se ejecuta en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Así Conocemos...

Gestión Documental: base de la implementación de los SG

El contenido de los documentos que se reciben a diario en la entidad es el motor que da el arranque inicial a nuestra actividad misional. Un derecho de petición, una solicitud, una queja son elementos que exigen una pronta respuesta y ponen a “marchar” a la Alcaldía.



Lógicamente para que se produzca una respuesta eficaz, debe existir un proceso que haga la planificación, manejo y organización eficiente de la

documentación que se produce y recibe, desde su origen hasta su destino final, esto con el objeto de facilitar su utilización y conservación; ese proceso se denomina Gestión Documental, que es uno de los tres procesos que conforman el Macroproceso de Apoyo denominado Gestión Tecnológica y de la Información.

El abogado John Jairo Marulanda, Auxiliar Administrativo, delegado para coordinar la Oficina de QAP (instancia que recepciona las felicitaciones, peticiones y quejas) habla con vehemencia de su tarea: “ejecutar la Gestión Documental con rigor es preservar la memoria de un país, de una ciudad, porque esos documentos se convierten en patrimonio cultural”.

“La documentación es parte de nuestra cultura, dentro de unos 50 años los jóvenes que vivan en 2061 conocerán cómo era nuestra organización en 2011. En el Archivo Histórico del Municipio de Santiago de Cali reposan documentos que tienen más de 300 años, uno de ellos cuenta cómo un esclavo logró comprar su libertad, narra cómo fue el trámite, por ejemplo”, cuenta Marulanda.

Gestión Documental y los Sistemas de Gestión.

Así como la información primaria acciona la entidad, la documentación es el soporte de los Sistemas de Gestión, pues en ella se plasma no sólo la forma de operar la organización sino la información que permite evidenciar el desarrollo de todos los procesos y procedimientos.

Aplicando el enfoque por procesos, en su etapa de diseño, en la entidad se han caracterizado 44 procesos y 440 procedimientos, para que luego de aprobados se diera el gran paso a la implementación, que es la fase que estamos viviendo en la Alcaldía de Santiago de Cali.

La Gestión Documental en la implantación de los SG es compleja, dado que ese proceso se encarga del manejo, control, distribución y actualización permanente de la documentación del Sistema.

La robustez de ese proceso ayuda a que se reduzcan tiempos porque el almacenamiento estructurado de la información permite el acceso ágil, rápido y fácil a toda la documentación de la organización.



John Jairo Marulanda. (Auxiliar Administrativo, Secretaría General) Existen leyes que nos hacen cumplir con la Gestión Documental: Ley 734, Ley 594 y la Ley 1185 de 2008. Además tenemos un Comité Municipal de Archivo, que direcciona las políticas archivísticas en la organización.



Jenny Gutiérrez Jiménez. (Ingeniera Industrial, Contratista DAPM) La Gestión Documental vista desde la implementación de los Sistemas de Gestión es fundamental por que es la instancia que ejerce el control sobre los documentos y registros que soportan el Modelo Operativo por Procesos.

Así Cambiamos...

Sinergia: clave del trabajo en equipo

Tenemos las evidencias y ya son orbitales. La victoria del onceno uruguayo de fútbol sobre su similar de Paraguay, en la Copa América, demostró cómo el trabajo en equipo da los mejores resultados tanto en lo individual como en lo colectivo.

El técnico Oscar Tabares y sus pupilos enseñaron, una vez más al mundo, que la cohesión, la sinergia y el sentido de pertenencia son suficientes para alcanzar la meta.

El líder y su equipo, lograron comunicarse, motivarse y especialmente, aprovechar el potencial y la creatividad de cada uno, para conquistar la victoria.

¿A qué viene el fútbol en nuestro caso si estamos hablando de Calidad? Pues tenemos aspectos comunes: misión, sueños y metas.

Trabajo en Equipo es lo que necesitamos para el éxito en la implementación de los Sistema; precisamos despertar sinergias, esas acciones conjuntas para obtener resultados positivos. Convocando y viviendo la sinergia generamos el entusiasmo necesario para que la calidad sea un verbo.

Trabajar en equipo en el sector oficial es fácil de lograr si desarmamos los espíritus y no damos espacio a los prejuicios y conjeturas; si desarrollamos el poder de conciliar caracteres, formas de pensar, estados de ánimo; si somos respetuosos de las diferencias que nos hacen únicos, porque allí, cuando aceptamos la diversidad estamos dando el primer paso hacia la armonía.

El reto para cada uno de los que habitamos ocho horas al día una oficina, es hacernos la vida más

llevadera y construir un ambiente armónico, donde se ejerzan los valores y principios institucionales, y sobre todo se exalte el compañerismo, la cohesión y la solidaridad. A mayor cohesión los miembros del grupo asimilan fácilmente los valores, actitudes y normas de conducta comunes. Entonces, cumplir con la tarea es posible.

Beneficios colectivos cuando trabajamos en equipo:

- * Los objetivos se consiguen fácilmente.
- * Se mejora la calidad de vida de los miembros.
- * Se agrega valor a los procesos.
- * Cada integrante puede poner al servicio del equipo sus competencias.
- * Se comparten metas y objetivos ¡Ah! y todos se benefician de los resultados.

Ventajas individuales cuando se trabaja en equipo:

- * Menos tensión al compartir trabajos difíciles.
- * Se comparten incentivos económicos y reconocimientos profesionales.
- * Las decisiones del equipo tienen mayor aceptación que las decisiones personales.
- * Se dispone de mayor información que cualquiera de sus miembros en forma separada.
- * Se generan nuevas formas de abordar un problema.
- * Se propicia el desarrollo de sinergias.

Hoy, una de las metas de los Sistemas de Gestión es conformar buenos equipos de trabajo (Equipo Técnico de Gestión, Círculos de Cultura, Calidad y Control, Comités, entre otros) que garanticen la implementación y den el cambio gerencial que el municipio necesita.

B i b l i o g r a f í a :
http://es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo





Con mentalidad puesta en el nuevo modelo gerencial

Secretaría de Tránsito y Transporte



En la Secretaría de Tránsito y Transporte ya opera el cambio. En la gráfica aparecen los servidores públicos de esa dependencia luego de la exposición que hicieron sus similares del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Socialización del Proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios



Las jornadas de capacitación relacionadas con el Proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, tienen el objetivo de estandarizarlo en toda la entidad y para ello deben conformarse los Comités Interdisciplinarios para que el proceso se aplique en cada dependencia.

Dagma y Secretaria de Salud: ejemplos a seguir

El Boletín Calidad presenta a los Coordinadores de los Círculos de Cultura, Calidad y Control (CCCC) del Departamento Administrativo para la Gestión Ambiental y de la Secretaría de Salud Pública Municipal, quienes han desarrollado una importante labor al interior de sus dependencias. Los Círculos son la instancia que coadyuvan a que el proceso de implementación de los Sistemas sea una realidad.



Luz Stella Vallecilla. Coordinadora del CCCC de la Secretaría de Salud Pública Municipal. “El trabajo de nuestro Círculo ha sido dispendioso, incluyente, sistemático y organizado y de mucha concertación entre los participantes. Una de sus características es la disciplina, la representación de cada uno de los

procesos institucionales y el perfil proactivo de sus participantes

Luz Stella Vallecilla, trabajadora social, indica que “luego de elaborar un diagnóstico institucional participativo, se trabajó en varios frentes: seguridad institucional, cultura organizacional, salud ocupacional, uso equitativo y racional de los recursos y planificación del talento humano. La revisión y cruce de estos datos nos llevó a profundizar en dos aspectos para la mejora Institucional: la Cultura Organizacional y la generación de una propuesta a la alta dirección enfocada a un Plan de Cobertura para el Talento Humano.

Carlos Alberto Paz Jiménez. Coordinador del CCCC del DAGMA. “Las actividades de nuestro



Comité se desarrollan desde el día 29 de Marzo de 2010, trabajando varios ejes temáticos: adopción y actualización del Modelo de Operación por Procesos, la construcción de compromisos éticos y protocolos de atención, el contexto estratégico, la estrategia Gobierno en línea y actividades encaminadas al

mejoramiento continuo de ésta autoridad ambiental en el Municipio de Santiago de Cali.

Este Círculo se oficializó mediante Resolución No.413302021157 del 20 de Junio de 2011 y ha permitido generar una dinámica de trabajo en equipo articulando las diferentes áreas del DAGMA”.

Con mentalidad puesta en el nuevo modelo gerencial

El vestuario está listo. La pasarela espera



Bajo el liderazgo de la abogada María Fernanda Penilla Quintero se lleva a cabo la sensibilización para la implementación de los SG en la Subdirección de Ordenamiento Urbanístico, adscrita

al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, para lo cual esa dependencia ha dividido en dos grupos la asistencia a los talleres diseñados para tal fin.



En el segundo encuentro, los servidores públicos de la SOU comprobaron que la calidad es muy subjetiva y que para ello hay que pensar primero en el Cliente. Este primer grupo diseñó prendas de vestir, con

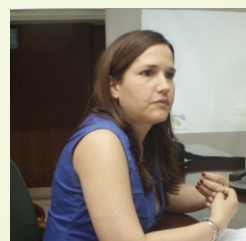
material muy sofisticado, partiendo de los atributos exigidos por los usuarios. Posteriormente se hizo el desfile y la gala pertinente. Se anotaron otro punto a favor de la implementación. Felicitaciones por su dedicación y empeño.



Las medidas, el material y los gustos de la modelo son datos especiales para cumplir las expectativas de la cliente.



Actuaron como modelos Eliécer Salomón y Nubia Lenith Bastidas.



María Fernanda Penilla Quintero. Subdirectora de la Subdirección de Ordenamiento Urbanístico (SOU): “la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad en esta Subdirección ha sido un proceso muy

organizado, concertado, participativo, donde todos los funcionarios y contratistas de la SOU emitieron su opinión, todos han participado en la socialización y hay un gran compromiso de la gente en este año.” El talento humano de la SOU está representado en 34 servidores públicos de carrera y 52 contratistas. Bajo el liderazgo de la abogada Penilla Quintero se encuentran 3 procesos (Conceptos Técnicos para el Desarrollo Físico, Espacio Público y Control a Construcciones), 30 procedimientos, 18 de ellos ejecutados en conjunto con las Subdirecciones del Plan de Ordenamiento Territorial y Servicios Públicos y, Desarrollo Integral, todas ellas del DAPM.

Penilla Quintero afirma que para consolidar el proceso que se viene realizando, ella agregaría una auditoría interna para revisar cómo se está aplicando la documentación. También desarrollaría el Proceso de producto no conforme que es vital en todo proceso de calidad para dar apertura a acciones correctivas y preventivas, para la mejora continua.

En nuestra próxima edición presentaremos a los servidores públicos del Grupo 2 de la SOU.