

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL MEJORA CONTINUA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p><b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN PROCESO DE MEJORA CONTINUA</b></p>
---	---

#### 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA.

4.1 El Nivel Directivo, los responsables de Procesos y los Servidores Públicos deberán formular y ejecutar, oportunamente, las acciones correctivas y preventivas siguiendo los lineamientos del Proceso Mejora Continua.

4.2 El Nivel Directivo, los responsables de Procesos y los Servidores Públicos deberán formular acciones de mejoramiento, producto de los informes generados en la Autoevaluación a través del Proceso Mejora Continua.

4.3 Los Servidores Públicos podrán participar en la conformación de equipos multidisciplinarios que permitan la implementación de estrategias de mejoramiento continuo a través de la presentación de proyectos de mejora

4.4 La Alta Dirección es responsable de impartir lineamientos a los servidores públicos con el propósito de formular acciones de mejoramiento, a partir de los resultados de los informes de:

- 1) Medición de Percepción del Usuario,
- 2) Seguimiento a las quejas y reclamos,
- 3) Auditorías,
- 4) Seguimiento de los productos o la prestación del servicio,
- 5) Seguimiento y medición de los procesos,
- 6) Seguimiento y medición de metas y objetivos,
- 7) Revisión por la Dirección,
- 8) Resultados de Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno y de la Administración de Riesgos.

4.5 El Nivel Directivo, los responsables de Procesos y los Servidores Públicos podrán formular proyectos de mejora que permitan generar estrategias encaminadas al mejoramiento de los procesos, a través el proceso de Mejora Continua.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
CONTROL  
MEJORA CONTINUA

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN PROCESO DE MEJORA CONTINUA**

4.6 El Nivel Directivo, los responsables de Procesos y los servidores públicos deben formular acciones de mejora que respondan a subsanar y corregir las causas que dieron origen a los hallazgos y/o no conformidades, de acuerdo con los Planes de Mejora.

4.7 El Nivel Directivo y/o los Responsables de Procesos deben consolidar la información de los Planes de Mejoramiento suscritos ante los Entes de Control, la cual deberá entregarse a la Dirección de Control Interno.

4.8 El Nivel Directivo y/o los Responsables de Procesos responderán ante el ente de control por el incumplimiento en la entrega, ejecución y seguimiento de los planes de mejoramiento y asumirán las sanciones a que haya lugar.

4.9 El Nivel Directivo, los responsables de Procesos y los servidores públicos deben realizar el seguimiento a los planes de mejora suscritos con los entes de control, indicar el porcentaje de avance y organizar las evidencias que respaldan el cumplimiento de las acciones, así como las observaciones relacionadas con dificultades y/o atrasos en el cumplimiento de la meta establecida. Dicho seguimiento se debe reportar a la Dirección de Control Interno.

4.10 El Nivel Directivo y/o Responsables de Procesos deben analizar y aprobar los proyectos de mejora que formulen los servidores públicos y/o Círculos de Cultura, Calidad y Control, permitiendo realizar las gestiones respectivas que se encaminen hacia el mejoramiento continuo.