

ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALIDECRETO 411.020.0910 DE 2011  
(OCTUBRE 27)**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS Y EL MANUAL DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI"**

EL ALCALDE DE SANTIAGO DE CALI, en ejercicio de sus atribuciones Constitucionales y Legales, señaladas en el artículo 315 de la Constitución Política, en la Ley 136 de 1994 y en especial las contenidas en las Leyes 87 de 1993 y 872 de 2003, y

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 269 de la Constitución Política, las entidades públicas están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno.

Que la Ley 87 de 1993, *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"*, estableció normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y determinó los objetivos, características, elementos y formas de expresión del Sistema de Control Interno, los cuales fueron incorporados para el Municipio de Santiago de Cali en el Decreto 411.020.0058 del 23 de febrero de 2009, que adopta el Modelo Estándar de Control Interno y la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 6°, de la Ley 87 de 1993 es responsabilidad del representante legal, el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno y de los jefes de cada una de las distintas dependencias, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno.

Que la Ley 872 de 2003, *"Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios"*, en el Artículo 1° señala: *"Créase el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente"*.

Que la Ley 872 de 2003 promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, que consiste en la identificación y gestión de la manera más eficaz, de todas aquellas actividades que tienen una clara relación entre sí y las cuales constituyen la red de procesos de la entidad. La gestión por procesos define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de los insumos en producto(s) con las características



Cali, un nuevo latir



DECRETO 411.0.20.0910 DE 2011

(OCTUBRE 27)

**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS Y EL MANUAL DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI"**

previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas.

Que el Decreto 1599 de 2005, *"Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano"*, MECI 1000:2005, determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme al artículo 5 de la Ley 87 de 1993.

Que el Decreto 1537 del 26 de Julio 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"*, establece en su Artículo 1º que: *"Las entidades y organismos del Estado implementarán acciones para el desarrollo racional de su gestión. Para tal efecto, identificarán los procesos institucionales, de tal manera que la gestión de las diferentes dependencias de la organización, se desarrollen articuladamente en torno a dichos procesos, los cuales se racionalizarán cuando sea necesario"*.

Que según el Decreto 411.0.20.0654 del 26 de noviembre de 2008 *"Por el cual se modifica el Decreto 0621 de septiembre 15 de 2005, por medio del cual se conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad del Municipio de Santiago de Cali, se designa el Representante de la Dirección para los Sistema en mención, se conforma el Equipo Técnico de Calidad y se dictan otras disposiciones"*.

Que el Decreto 411.0.20.0654 del 26 de noviembre de 2008, en el artículo séptimo, señala las funciones del Representante de la Dirección del Sistema de Control Interno y Gestión de calidad y en su numeral 11, indica que éste debe *"Someter a consideración del Comité de Coordinación de Control Interno las propuestas de diseño e implementación del Modelo, para su aprobación"*.

Que mediante el Acta No. 411.0.1.2.1 del 8 de abril de 2011, el Comité de Coordinación de los Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad, aprobó, entre otros, el Modelo de Operación por Procesos y el Manual de Calidad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

Que con fundamento en lo anteriormente expuesto,

**DECRETA:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar la versión 1 del Manual de Calidad y el Modelo de Operación por Procesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DECRETO 4110.20.0910 DE 2011

(OCTUBRE 27)

**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS Y EL MANUAL DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI"**

**ARTÍCULO SEGUNDO.** COMPOSICIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS. El Modelo de Operación por Procesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali está integrado por dos (2) Macroprocesos Estratégicos; cuatro (4) Macroprocesos Misionales; cuatro (4) Macroprocesos de Apoyo y un (1) Macroproceso de Seguimiento y Evaluación; 44 Procesos, 91 Subprocesos y 440 procedimientos.

**Parágrafo primero.** Los Macroprocesos Estratégicos son aquellos relacionados con el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos y revisión por la Dirección. En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali este nivel se encuentra conformado por dos Macroprocesos: el Macroproceso Direccionamiento Estratégico, integrado por los procesos: Análisis Estratégico de la Información, Planeación Prospectiva, Planeación Económico y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial y Planeación Institucional y el Macroproceso Comunicación Pública, compuesto por los procesos Comunicación Organizacional y Comunicación Informativa:

**Parágrafo segundo.** Los Macroprocesos Misionales son todos aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser. Este nivel, en la entidad, está conformado por cuatro Macroprocesos: 1) Macroproceso de Desarrollo Social, integrado por los procesos: Servicio Educativo, Servicio de Vivienda Social, Servicio de Salud Pública, Servicio de Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios, Atención a la Comunidad y Grupos Vulnerables. 2) Macroproceso de Desarrollo Integral del Territorio compuesto por los procesos: Gestión Catastral, Desarrollo Físico, Desarrollo Económico y Competitividad y Sustentabilidad Ambiental. 3) Macroproceso Convivencia y Seguridad integrado por los procesos: Convivencia y Fortalecimiento Social, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión del Tránsito y Transporte, Manejo Integral del Riesgos y Atención de Desastres. 4) Macroproceso Participación Social constituido por los procesos Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria y, Atención al Usuario.

**Parágrafo tercero.** Los Macroprocesos de Apoyo lo integran aquellos procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Este nivel, en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, está conformado por cuatro (4) Macroprocesos: 1) Macroproceso Gestión Jurídico Administrativa, compuesto por los procesos Gestión Jurídica, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios y, Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores. 2) Macroproceso Gestión del Talento Humano, integrado por los procesos: Selección, Vinculación y Retiro, Evaluación de Desempeño, Gestión Ética, Capacitación y Estímulos, Gestión de Seguridad Social Integral y Liquidaciones Laborales. 3) Macroproceso Gestión de Hacienda



CALI, UN NUEVO LATIR



DECRETO 411.0.20.0910 DE 2011  
(OCTUBRE 27)

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS Y EL MANUAL DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI”**

Pública, compuesto por los procesos: Gestión Tributaria, Gestión de Tesorería, Contabilidad General y de Costos, Crédito Público y Gestión Presupuestal. 4) Macroproceso Gestión Tecnológica y de la Información, compuesto por los procesos Administración de Recursos de TIC, Soporte Tecnológico y Gestión Documental.

**Parágrafo cuarto.** El Macroproceso Seguimiento y Evaluación es necesario para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia; es una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y de los misionales. El Macroproceso de Seguimiento y Evaluación, en la entidad, está compuesto por el Macroproceso Control, integrado por cuatro (4) procesos: Gestión de Autoevaluación, Control Interno a la Gestión, Control Disciplinario y Mejora Continua.

**ARTÍCULO TERCERO. MAPA DE PROCESOS:** el Mapa de Procesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali es la representación gráfica de los Macroprocesos Estratégico, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, descritos en el Artículo anterior, la cual hace parte integral del presente Decreto.

**ARTÍCULO CUARTO. CADENA DE VALOR:** está conformada por la interacción de los procesos misionales dirigidos a satisfacer las necesidades y requisitos de los usuarios.

**ARTÍCULO QUINTO. ESTRUCTURA DOCUMENTAL.** El Modelo de Operación por Procesos adoptado para la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, tiene caracterizado cada uno de los procesos, subprocesos y procedimientos conforme al ciclo Planear-Hacer-Verificar y Actuar (PHVA), cada uno de los procesos ha sido documentado conforme al instructivo Norma Fundamental, adoptado mediante el Decreto 411.0.20.0562 de 2010.

**Parágrafo primero.** Los formatos detallados en el artículo anterior hacen parte integral del presente Decreto.

**ARTÍCULO SEXTO. RESPONSABILIDADES GENERALES.** Es responsabilidad del nivel directivo de la entidad, velar por el cumplimiento de la implementación del Modelo de Operación por Procesos, para ello debe:

- a) Aplicar las disposiciones establecidas en los Sistemas de Gestión, b) Verificar que los Servidores Públicos implementen los procesos y procedimientos, c) Realizar los controles identificados en los puntos críticos de los procesos y procedimientos. d) Divulgar la información propia de los Sistemas de Gestión. e) Asignar, mediante resolución, los grupos de trabajo responsables de los procesos f) Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos; g) Mantener actualizada la información de los procesos; h) Implementar planes de mejora; i) Realizar periódicamente, la Medición de la Percepción del Usuario frente a los servicios prestados por la



DECRETO 4110.20.0910 DE 2011

(OCTUBRE 27)

**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS Y EL MANUAL DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI"**

entidad. j) Enfocar a la entidad como un sistema para alcanzar la calidad total.

**Parágrafo Único.** RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS. En el Mapa de Operación por Procesos se han identificado las dependencias líderes de cada proceso, información que se especifica en el Anexo 1- denominado Inventario de procesos y responsables, la cual hace parte integral del presente Decreto.

**ARTICULO SÉPTIMO.** La actualización del Normograma corresponde a los responsables de cada proceso, bajo el acompañamiento de los profesionales en Derecho, en cada una de las dependencias de la Administración Central del Municipio Santiago de Cali.

**Parágrafo primero.** La Dirección Jurídica brindará la asesoría y acompañamiento en aquellos casos que lo demanden e informará a las demás dependencias sobre cambios normativos, nuevas leyes, entre otros.

**Parágrafo segundo.** Corresponde al Comité de Comunicación Organizacional, adelantar las estrategias de comunicación y sensibilización para la implementación del presente acto administrativo, en coordinación con el Departamento Administrativo de Planeación con el apoyo del Equipo Técnico de los Sistemas de Gestión (ETG).

**ARTICULO OCTAVO.** Deróguense todos los actos administrativos relacionados con la adopción del Modelo de Operación de Procesos y aprobación del Manual de Calidad.

**ARTICULO NOVENO.** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial del Municipio de Santiago de Cali.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Santiago de Cali a los 27 ( ) días del mes de OCTUBRE de dos mil once (2011).

  
**JORGE IVAN OSPINA GÓMEZ**  
Alcalde de Santiago de Cali.

Proyectó: LILIAM BARRERA M., Técnico Administrativo DAPM.  
Revisó: JUAN CARLOS LÓPEZ LÓPEZ, Director DAPM.  
Aprobó: CARLOS ALFONSO SALAZAR SARMIENTO, Director de Control Interno  
MARÍA DEL PILAR CANO STERLING, Jefe Oficina Jurídica.

Publicado en el Boletín Oficial No. 199 Fecha: OCTUBRE 27 2011